

**ANALISIS PELAYANAN *HOUSEKEEPING* DI MASA
PANDEMI COVID-19 DI THE WESTIN RESORT AND
SPA UBUD**

TUGAS AKHIR

Diajukan kepada

Universitas Pendidikan Ganesha

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan

Program Studi Perhotelan Diploma III

Jurusan Manajemen

Oleh:

NI LUH MADE SATYA UTAMI PUTRI

NIM. 1807031022



PROGRAM STUDI PERHOTELAN DIPLOMA III

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA

SINGARAJA

2021

TUGAS AKHIR

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN
MEMENUHI SYARAT – SYARAT UNTUK
MENCAPAI GELAR AHLI MADYA**

Menyetujui

Pembimbing I,



Trianasari, Ph.D.,CHE
NIP. 197006062002122002

Pembimbing II,



Putu Indah Rahmawati, STT.Par., M.Bus.,Ph.D
NIP. 198002172002122001

Tugas akhir oleh Ni Luh Made Satya Utami Putri ini
telah dipertahankan di depan penguji
pada tanggal 1 Juli 2021

Dewan Penguji,



Trianasari, Ph.D.,CHE
NIP. 197006062002122002

(Ketua)



Putu Indah Rahmawati, STT.Par., M.Bus.,Ph.D
NIP. 198002172002122001

(Anggota)



Dr. Ni Made Ary Widiastini, S.ST.Par., M.Par
NIP. 198104162005012002

(Anggota)

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi dan Kejuruan
Fakultas Universitas Pendidikan Ganesha
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar ahli madya
Pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 1 Juli 2021

Mengetahui,

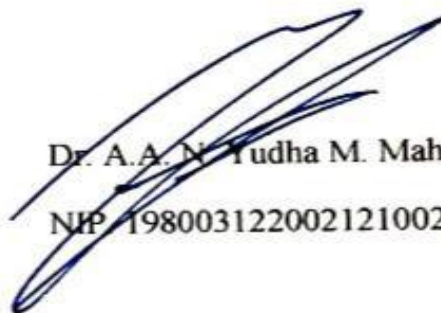
Sekretaris Ujian,

Sekretaris Ujian,



Dr. Dra Ni Made Suci, M.Si

NIP.196810291993032001



Dr. A.A. N. Yudha M. Mahardika, S.Pd., M.Pd

NIP. 198003122002121002

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ekonomi dan Kejuruan



(Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak.,M.Si)

NIP. 197906162002121003

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul **“Analisis Pelayanan Housekeeping Di Masa Pandemi Covid-19 Di The Westin Resort And Spa Ubud”** beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 18 Juni 2021



buat pernyataan,

Satya Utami Putri

NIM. 1807031022

PRAKATA

Puji syukur penyusun panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmatNya-lah penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian yang berjudul **“Analisis Pelayanan Housekeeping Di Masa Pandemi Covid-19 Di The Westin Resort And Spa Ubud”**. Proposal ini dibuat sebagai persyaratan pembuatan Tugas Akhir guna memenuhi persyaratan mencapai gelar ahli madya pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan baik berupa moral maupun material dari berbagai pihak. Untuk itu, dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha atas motivasi dan fasilitas yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan studi sesuai dengan rencana.
2. Bapak Dr. Gede Adi Yuniartha, S.E.Ak., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi atas motivasi dan fasilitas yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan studi sesuai dengan rencana.
3. Bapak Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E. M.Si, selaku Ketua Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Pendidikan Ganesha Singaraja.
4. Bapak A.A.Ngurah Yudha Martin Mahardika., S.Pd., M.Pd selaku Koordinator Program Studi Diploma III Perhotelan yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama penulis menempuh pendidikan.
5. Ibu Dr. Ni Made Ary Widiastini, S. ST. Par., M. Par selaku Pembimbing Akademik Program Studi Perhotelan Diploma III, yang selama tiga tahun turut mendukung pencapaian akademik penulis.
6. Ibu Trianasari, Ph. D., CHE selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk dan motivasi penulis dalam penyelesaian tugas akhir ini.
7. Ibu Putu Indah Rahmawati, Ph.D selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk dan motivasi penulis dalam penyelesaian tugas akhir ini.

8. Seluruh Dosen Jurusan Manajemen Program Studi Perhotelan Program Diploma III yang telah membimbing dan memberikan banyak ilmu dari awal bangku perkuliahan hingga saat ini.
9. Seluruh narasumber pada bagian Housekeeping yang telah banyak membantu penulis dalam memperoleh data untuk penyelesaian tugas akhir ini.
10. Kedua orang tua dan keluarga yang senantiasa memberikan dukungan berupa material dan non material, doa, dan motivasi sehingga penulis mampu menyelesaikan tugas akhir ini.
11. Seluruh teman-teman di Program Studi Perhotelan Diploma III, yang telah menemani, mendukung, dan memberikan saran kepada penulis dalam proses penyusunan tugas akhir ini.
12. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah membantu penulis dalam penyusunan tugas akhir ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan kemampuan yang penulis miliki. Untuk itu demi kesempurnaan skripsi ini, penulis mengharapkan segala kritik maupun saran yang sifatnya membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua khususnya bagi pengembangan dunia pendidikan.

Singaraja, 18 Juni 2021

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN

| | |
|----------------------------------------------|------|
| ABSTRAK | i |
| ABSTRACT | ii |
| PRAKATA | iii |
| DAFTAR ISI | v |
| DAFTAR TABEL | viii |
| DAFTAR GAMBAR | ix |
| DAFTAR LAMPIRAN | x |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Identifikasi Masalah | 3 |
| 1.3 Pembatasan Masalah | 3 |
| 1.4 Rumusan Masalah | 4 |
| 1.5 Tujuan Penelitian | 4 |
| 1.6 Manfaat Penelitian | 4 |
| 1.6.1 Manfaat Teoritis | 4 |
| 1.6.2 Manfaat Praktis | 4 |
| | |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA | 6 |
| 2.1 Telaah Hasil Penelitian Sebelumnya | 6 |
| 2.2 Landasan Teori | 10 |
| 2.2.1 Pengertian Housekeeping | 10 |
| 2.2.2 Fungsi Dan Tujuan Housekeeping | 11 |
| 2.2.3 Pengertian Covid-19 | 12 |

| | |
|-------------------------------------------------------------------|-----------|
| 2.2.4 Manfaat Penerapan Protokol Kesehatan Bagi Housekeeping..... | 13 |
| 2.2.5 Pedoman CHSE Kemenparekraf..... | 15 |
| 2.3 Model Penelitian | 16 |
| 2.3.1 Kerangka Berfikir..... | 16 |
| | |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | 17 |
| 3.1 Lokasi penelitian | 17 |
| 3.2 Jenis Data | 17 |
| 3.3 Sumber Data..... | 17 |
| 3.4 Metode Pengumpulan Data..... | 18 |
| 3.4.1 Metode Observasi..... | 18 |
| 3.4.2 Metode Wawancara..... | 18 |
| 3.5 Metode dan Teknik Analisis Data..... | 19 |
| 3.5.1 Metode | 19 |
| 3.5.2 Teknik Analisis Data..... | 19 |
| | |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 21 |
| 4.1 Gambaran Umum..... | 21 |
| 4.1.1 Sejarah The Westin Resort And Spa Ubud..... | 21 |
| 4.1.2 Gambaran Umum Lokasi Penelitian..... | 24 |
| 4.1.3 Struktur Organisasi | 25 |
| 4.2 Hasil Dari Penelitian Dan Pembahasan | 30 |
| 4.2.1 Perubahan Standar Prosedur Membersihkan Kamar..... | 30 |
| 4.2.2 Kendala Yang Dihadapi | 32 |
| 4.3 Implikasi Penelitian..... | 34 |

| | |
|---------------------------------|----|
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN..... | 35 |
| 5.1 Rangkuman | 35 |
| 5.2 Kesimpulan | 35 |
| 5.3 Saran..... | 36 |
| | |
| Daftar Pustaka | 37 |



DAFTAR TABEL

| | HALAMAN |
|--------------------------------------|---------|
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu | 6 |
| Tabel 3.1 Ringkasan Penelitian..... | 19 |



DAFTAR GAMBAR

HALAMAN

Gambar 4.1 The Westin Resort And Spa Ubud20



DAFTAR LAMPIRAN

| | HALAMAN |
|---------------------------------------------------|---------|
| Lampiran 1 Daftar Pertanyaan Wawancara..... | 38 |
| Lampiran 2 Hasil Wawancara | 38 |
| Lampiran 3 Peta Lokasi Penelitian | 41 |
| Lampiran 4 Foto Penerapan Protokol Kesehatan..... | 41 |
| Lampiran 5 Riwayat Hidup..... | 44 |

