

**STRATEGI PELAYANAN HOUSEKEEPING DI BALI PARAGON  
RESORT HOTEL DI SAAT PANDEMI COVID-19**

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan Kepada**

**Universitas Pendidikan Ganesha**

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan**

**Dalam Menyelesaikan Program Studi D3 Perhotelan**

**Jurusan Manajemen**

**Oleh**

**SRI INDAH CAHYANI**

**NIM. 1807031042**

**PROGRAM STUDI D3 PERHOTELAN**

**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



Dr. I Putu Gede Parma, S.St.Par., M.Par.

NIP. 197708192002121003

Pembimbing II



Trianasari, Ph. D.CHE

NIP. 197006062002122002

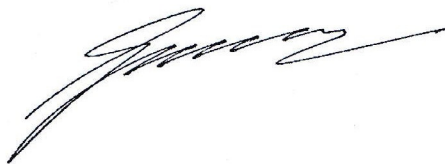
Tugas Akhir oleh Sri indah cahyani ini  
telah dipertahankan di depan dewan penguji  
pada tanggal 18 Juli 2021

Dewan Penguji,



Dr. I Putu Gede Parma, S.St.Par., M.Par. (Ketua)

NIP. 197708192002121003



Dr. I Putu Gede Parma, S.St.Par., M.Par. (Anggota)

NIP. 197708192002121003



Trianasari, Ph. D.CHE (Anggota)

NIP. 197006062002122002

## LEMBAR PENGESAHAN

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi

Universitas Pendidikan Ganesha

guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar ahli madya

Pada :

Hari : Kamis

Tanggal : 18 Juli 2021

**Mengetahui,**

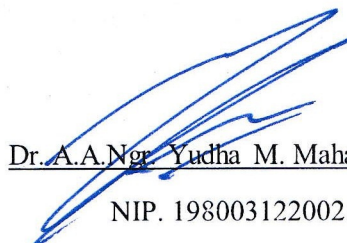
Ketua Ujian,



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si

NIP. 197906162002121003

Sekretaris Ujian,



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

NIP. 198003122002121002

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Gede Adi Yuniartha, S.E.,Ak.,M.Si

NIP. 197906162002121003

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyampaikan bahwa karya tulis tugas akhir yang berjudul “Strategi Pelayanan Housekeeping Di Bali Paragon Resort Hotel Di Saat Pandemi” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan tidak melakukan penjiplakan atau mengutip dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko atau sanksi yang akan dijatuhkan kepada saya apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya tulisan saya ini.

Singaraja, 9 Juli 2020

Yang membuat pernyataan



Sri Indah Cahyani

NIM. 1807031042

## PRAKATA

Puji syukur penulis kepada tuhan yang maha esa, karena telah memberikan rahmat dan karunianya sehingga penulis tugas akhir yang berjudul “**STRATEGI PELAYANAN HOUSEKEEPING DI BALI PARAGON RESORT HOTEL DI SAAT PANDEMI COVID-19**” dapat terselesaikan dengan tepat waktu .Tugas akhir ini disusun untuk memenuhi persyaratan mencapai gelar ahli madya pariwisata di Universitas Pendidikan Ganesha.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang ikut membimbing dan membantu dalam penyelesaian laporan ini, terutama kepada :

1. Bapak Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd, selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha Singaraja.
2. Bapak Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E.Ak., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha Singaraja.
3. 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.
5. Bapak I Putu Gede Parma, S.St.Par., M.Par, selaku Pembimbing Akademik Program Studi Perhotelan Diploma III, yang selama tiga tahun turut mendukung pencapaian akademik penulis dan sekaligus merupakan pembimbing 1 yang sudah banyak membantu memberikan saran dan kritik dalam proses pembuatan tugas akhir ini
6. Ibu ,Trianasari, Ph. D.CHE selaku pembimbing II yang sudah banyak memberikan bimbingan, kritik dan saran dalam proses penyusunan tugas akhir ini.
7. Seluruh dosen pengajar Program Studi Diploma III Perhotelan yang telah memberikan motivasi dan juga memberikan dorongan bantuan dalam penyusunan tugas akhir ini.
8. Bapak dena ,j. arifin selaku executive housekeeper di Bali Paragon Resort Hotel yang telah membantu memberikan data-data yang dibutuhkan penulis untuk menyusun tugas akhir ini.

9. Bapak Dionisius Christofer selaku supervisor housekeeping beserta staff dan juga temena-teman trainee yang telah membantu memberikan data-data kepada penulis untuk menyusun tugas akhir ini.
10. Bapak M. Fahmi Budiono selaku HRD di Bali Paragon Resort Hotel yang telah membantu memberikan data-data tentang hotel untuk melengkapi pembuatan tugas akhir ini.
11. Orang tua, saudara, teman-teman, dan semua pihak yang telah memberikan dorongan dan semangat kepada penulis agar tetap semangat selama proses penyusunan tugas akhir.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan ini masih jauh dari kata sempurna. Maka dengan kerendahan hati penulis mengharapkan segala kritik maupun saran yang bersifat membangun dari berbagai pihak guna menyempurnakan tugas akhir ini. Besar harapan penulis tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi sang penulis dan pembaca pada umumnya. Akhir kata penulis ucapkan terimakasih



Singaraja, 18 Juli 2021

Penulis

# DAFTAR ISI

HALAMAN

ABSTRAK .....	i
PRAKATA .....	ii
DAFTAR ISI .....	iii
DAFTAR TABEL .....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	vii
DAFTAR BAGAN .....	viii
DAFTAR LAMPIRAN .....	ix
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan .....	3
1.4 Manfaat .....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	5
2.1. Pengertian departemen housekeeping .....	5
2.1.1 Pengertian Housekeeping .....	6
2.1.2 Peranan Housekeeping .....	6
2.1.3 Ruang lingkup Housekeeping .....	8
2.1.4 Seksi-seksi Dalam Housekeeping .....	8
2.2 Masalah Yang Ditemukan Dalam Melakukan Pelayanan Dimasa Pandemi .....	9
2.3 Strategi Penerapan Dibidang Housekeeping Dalam Menangani Perbedaan	



Pelayanan Pada Saat Pandemi Covid-19 Dan Sebelum Pandemi.....	9
2.3.1 Pandemi covid-19 .....	9
2.3.2 Dampak pandemic covid-19 bagi pariwisata .....	10
2.3.3 Pengertian Pelayanan .....	12
2.3.4 Dasar-dasar Pelayanan Hotel .....	14
2.3.5 Kualitas Pelayanan .....	14
2.3.4 Pentingnya Strategi Penerapan Dibidang Housekeeping Dalam Pelayanan Pada Saat Pandemi Covid-19 .....	14
2.4 Hasil penelitian terdahulu tentang penerapan pelayanan dibidang housekeeping dihotel.....	15
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>17</b>
3.1 Rancangan penelitian .....	17
3.2 Lokasi Penelitian.....	17
3.3 Sumber data.....	17
3.4 Metode pengumpulan data.....	18
3.5 Subjek penelitian.....	18
3.6 Teknik Analisis Data.....	18
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>20</b>
4.1 Gambaran Umum.....	20
4.1.1 Sejarah Bali Paragon Resort Hotel.....	20
4.1.2 Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	21

4.1.3 Struktur Organisasi .....	21
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan .....	21
4.2.1 Penjualan kamar di bali paragon resort hotel pada masa pandami .....	22
4.2.2 Hambatan saat melakukan pelayanan didepartemen housekeeping di Bali Paragon Resort Hotel pada masa pandemic .....	24
4.2.3 Strategi pelayanan yang dilakukan di departemen housekeeping di Bali Paragon Resort Hotel untuk meningkatkan kunjungan pada masa pandemic .....	26
4.3 Pembahasan.....	28
4.3.1 Pembahasan Penjualan kamar hotel di Bali Paragon Resort Hotel Pada Masa Pandemi.....	30
4.3.3 Pembahasan mengenai pentingnya strategi pelayan housekeeping di Bali Paragon Resort Hotel untuk meningkatkan kunjungan pada masa pandemic. ....	32
4.4 Implikasi.....	33
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>33</b>
5.1 Simpulan .....	34
5.2 Saran .....	35
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>36</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>37</b>

## DAFTAR TABEL

Halaman

Table 2.1 Penelitian terdahulu tentang Strategi Peningkatan Keterampilan .....	21
--	----



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Bali paragon resort hotel .....	21
Gambar 4.2 Peta Bali paragon resort hotel .....	20
Gambar 4.3 promo harga jual kamar.....	26



# DAFTAR BAGAN

Halaman

4.1.Bagan Struktur Organisasi housekeeping departemen.....22



## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Pedoman wawancara .....	38
Lampiran 2 Foto kegiatan Kerja.....	39
Lampiran 3 Foto Dokumentasi wawancara.....	41
Lampiran 3 Surat Pernyataan Keaslian Karya Tulis .....	42
Lampiran 4 Riwayat Hidup Penulis .....	43

