

PROSEDUR PENANGANAN KAMAR SUITE OLEH ROOM ATTENDANT PADA BALI PARAGON RESORT HOTEL DI MASA PANDEMI COVID-19

TUGAS AKHIR



PROGRAM STUDI PERHOTELAN DIPLOMA III

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA

SINGARAJA

TUGAS AKHIR

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

Menyetujui,

Pembimbing I,



Dr. I Gede Putra Nugraha, S.S.,M.Par
NIP. 198412142015041002

Pembimbing II,



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

Tugas Akhir oleh Stanye Falensia Mangembulude ini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal 21 Juli 2021

Dewan Penguji,

(Dr. I Gede Putra Nugraha, S.S.,M.Par)
NIP.198412142015041002

(Ketua)

(Dr. Ni Made Ary Widiastini, S.St.Par.,M.Par)
NIP.198104162005012001

(Anggota)

(Nyoman Dini Andiani, S. St.,M.Par.)
NIP. 198304052008122001

(Anggota)

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

Pada :

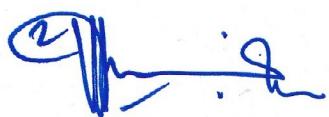
Hari : Rabu

Tanggal : 21 Juli 2021

Mengetahui,

Ketua Ujian,

Sekretaris Ujian,



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si
NIP. 197906162002121003



(Dr. A.A.Ngr. Yudha M. Mahardika, S.Pd., M.Pd)
NIP. 198003122002121002



(Dr. Gede Adi Yuniartha, S.E.,Ak.,M.Si)
NIP. 197906162002121003

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyampaikan bahwa karya tulis tugas akhir yang berjudul "Prosedur penanganan kamar Suite oleh Room Attendant pada Bali Paragon Resort Hotel di Masa Pandemi Covid-19" 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 masyarakat keilmuan. Atas peryataan 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, 21 Juli 2021

Yang membuat pernyataan



Stanye F Mangembulude

NIM. 1807065001

PRAKATA

Puji syukur penyusun panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmatNya-lah penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul **“Prosedur Penanganan Kamar Suite oleh Room Attendant Pada Bali Paragon Resort Hotel Pada Masa Pandemi Covid-19”**. Penyusunan tugas akhir ini bertujuan untuk memenuhi persyaratan guna mencapai gelar ahli madya di Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini, penulis telah banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak baik berupa moral maupun material. Dengan itu, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha atas dukungan yang berupa motivasi dan fasilitas yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan studi sesuai dengan rencana,
2. Dr. Gede Adi Yuniartha, S.E.,Ak.,M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi atas dukungan yang berupa motivasi dan fasilitas yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan studi sesuai dengan rencana,
3. Bapak Dr. I Gede Putra Nugraha, S.S.,M.Par selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk dan motivasi penulis dalam penyelesaian tugas akhir ini,
4. Ibu Dr. Ni Made Ary Widiastini, S.St.Par.,M.Par selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk dan motivasi penulis dalam penyelesaian tugas akhir ini,
5. Ibu Cita Rahayu selaku HRD Koordinator Training Manager yang telah bersedia membantu dalam hal memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian di Bali Paragon Resort Hotel,
6. Kedua orang tua penulis yang tetap memberikan dukungan dan motivasi dan,
7. Berbagai pihak yang telah membantu dalam penyusunan tugas akhir ini yang tidak bisa disebutkan satu per satu.

Besar harapan penulis agar tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi penelitian selanjutnya. Demi kesempurnaan tugas akhir ini, penulis mengharapkan segala kritik maupun saran yang bersifat membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap tugas akhir ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua khususnya bagi pengembangan dunia pendidikan dalam bidang industri pariwisata dan perhotelan.

Singaraja, 21 Juli 2021



Penulis



DAFTAR ISI

	HALAMAN
ABSTRAK	ii
PRAKATA	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR BAGAN	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Pembatasan Masalah	4
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Manfaat Penelitian	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
2.1 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan	7
2.2 Landasan Teori	9
2.2.1 Pengertian Hotel	9
2.2.2 Pengertian Tata Graha	10
2.2.3 Jenis-jenis Kamar	12
2.2.4 Room Attendant	14
BAB III METODE PENELITIAN	15
3.1 Pendekatan	15
3.2 Lokasi Penelitian	16
3.3 Subjek dan Objek Penelitian	17

3.4 Sumber dan Metode Pengumpulan Data.....	18
3.5 Teknik Analisis Data.....	18
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	21
4.1 Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	21
BAB V PENUTUP.....	61
5.1 Simpulan	61
5.2 Saran.....	62
DAFTAR RUJUKAN	65
LAMPIRAN – LAMPIRAN	68



DAFTAR GAMBAR

HALAMAN

Gambar 3.2 Lokasi Bali Paragon Resort Hotel 34



DAFTAR BAGAN

HALAMAN

Bagan 3.1 Kerangka Berpikir.....	33
Bagan 4.1 Struktur Organisasi Bali Paragon Resort Hotel	43



DAFTAR LAMPIRAN

HALAMAN

Lampiran 1 Daftar Pertanyaan Wawancara	71
Lampiran 3 Foto-Foto Bali Paragon Resort Hotel	72

