

**PENERAPAN *JOB DESCRIPTION* SPA ATTENDANT
DI THE RITZ - CARLTON SPA HONG KONG**

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat

Untuk menempuh Ujian Akhir

Program Diploma III



Oleh :

SAPUTRA

NIM : 2022404019

PROGRAM STUDI DIVISI KAMAR

JURUSAN HOSPITALITI

POLITEKNIK PARIWISATA NHI BANDUNG

2025

LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL TUGAS AKHIR

“PENERAPAN *JOB DESCRIPTION* SPA ATTENDANT DI THE RITZ-CARLTON SPA HONG KONG”

NAMA : SAPUTRA
NIM : 2022404019
JURUSAN : HOSPITALITI
PROGRAM STUDI : DIVISI KAMAR

Pembimbing Utama,



Wanti Arum Wanti, S.Sos, MM.Par
NIP. 196508141997032002

Pembimbing Pendamping,



Dasril Indra, S.Ip., MM., CHE
NIP. 197210102005021001

Bandung, 03 November 2025

Mengetahui,
Kabag. Administrasi Akademik dan
Kemahasiswaan,



Ni Gusti Made Kerti Utami, BA., M.M. PAR., CHE
NIP. 19710316.199603.2.001

LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL TUGAS AKHIR

**PENERAPAN *JOB DESCRIPTION* SPA ATTENDANT DI THE RITZ-CARLTON SPA
HONG KONG**

NAMA : SAPUTRA
NIM : 2022404019
JURUSAN : HOSPITALITI
PROGRAM STUDI : DIVISI KAMAR

Pembimbing Utama,

Wanti Arum Wanti, S.Sos, MM.Par
NIP. 196508141997032002

Pembimbing Pendamping,

Dasril Indra, S.Ip., MM., CHE
NIP. 197210102005021001

Penguji I,

Dr. ER Ummi Kalsum, S.Sos., M.M.Par., CHM., CHRMP
NIP. 197307231995032001

Penguji II,

Agus Setiawan, S.SOS., M.M. Par., CHE., CIQnR
NIP. 196608142002121001

Bandung, 08 Desember 2025

Mengetahui,

Kepala Bagian Administrasi Akademik Kemahasiswaan
dan Kerjasama

Ni Gusti Made Kerti Utami, BA., MM.Par., CHE.
NIP. 19710316 199603 2 001

Menyetujui,

Direktur Politeknik Pariwisata NHI Bandung



Dr. Anwari Masatip, M.M.Par., CEE.
NIP.19750415 200212 1 001

PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Saputra
Tempat/Tanggal Lahir : Kalianda, 23 September 2003
NIM : 2022404019
Program Studi : Divisi Kamar
Jurusan : Hospitaliti

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir/Proyek Akhir yang berjudul: **Penerapan *Job Description* Spa Attendant Di The Ritz-Carlton Spa Hong Kong** ini adalah merupakan hasil karya dan hasil penelitian saya sendiri, bukan merupakan hasil penjiplakan, pengutipan, penyusunan oleh orang atau pihak lain atau cara – cara lain yang tidak sesuai dengan ketentuan akademik yang berlaku di Politeknik Pariwisata NHI Bandung dan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
2. Dalam Tugas Akhir/Proyek Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang atau pihak lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan sumber, nama pengarang, dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Surat Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dalam naskah Tugas Akhir/Proyek Akhir ini ditemukan adanya pelanggaran atas apa yang saya nyatakan di atas, atau pelanggaran atas etika keilmuan, dan/atau ada klaim terhadap keaslian naskah ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Politeknik Pariwisata NHI Bandung ini serta peraturan – peraturan terkait lainnya.
4. Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar – benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, 04 November 2025

Yang membuat pernyataan,


SAPUTRA
NIM 2022404019

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, penulis mengucapkan syukur terhadap kehadiran Allah SWT karena atas segala anugerah dan berkahnya, sehingga penulis berhasil menyelesaikan proposal tugas akhir yang berjudul **"PENERAPAN *JOB DESCRIPTION* SPA ATTENDANT DI THE RITZ-CARLTON SPA HONG KONG"** dengan baik dan lancar. Tugas akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar Ahli Madya Pariwisata di Politeknik Pariwisata NHI Bandung.

Penulis menyadari bahwa penyusunan tugas akhir ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, serta bimbingan dari berbagai pihak, yang memungkinkan penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan tepat waktu. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat dan rasa terima kasih, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Allah SWT atas iman yang lahir dan yang batin, kesehatan, kekuatan, serta semua anugerah dan berkah yang telah diberikan sehingga peneliti dapat menuntaskan Tugas Akhir ini.
2. Bapak Dr. Anwari Masatip, MM.Par., CEE, yang menjabat sebagai Direktur Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
3. Ibu Ni Gusti Made Kerti Utami, BA., M.M.Par., CHE, selaku Kepala Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
4. Bapak Pudin Saepudin, SST.Par., M.P.Par., CHE, yang merupakan Ketua Jurusan Hospitaliti Politeknik Pariwisata NHI Bandung.

5. Ibu Eka Nuraisah Rosiana, S.ST.Par., MM.Par. CHE yang menjabat sebagai Ketua Program Studi Divisi Kamar Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
6. Ibu Wanti Arum Wanti, S.Sos, MM.Par, sebagai pembimbing I yang telah banyak memberikan dukungan dan selalu meluangkan waktunya, serta banyak ilmu yang telah diberikan kepada penulis selama menyusun Tugas Akhir ini.
7. Bapak Dasril Indra, S.Ip., MM., CHE, selaku pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktunya dalam memberikan bimbingan dan petunjuk kepada penulis dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
8. Seluruh Dosen, instruktur, serta Tenaga Kependidikan Program Studi Divisi Kamar Politeknik Pariwisata NHI Bandung yang telah bersedia membantu dan memberikan arahan, pengetahuan serta dukungan
9. Ibu Angela Ho selaku *Human Resources* The Ritz-Carlton Hong Kong yang telah baik hati mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
10. Ibu Jessica Tsen selaku Spa Manager The Ritz-Carlton Spa Hong Kong yang telah sangat baik hati dalam memberikan izin, bantuan, dan dukungan kepada peneliti selama proses penyusunan tugas akhir ini.
11. Seluruh Staf The Ritz-Carlton Spa Hong Kong yang telah meluangkan waktunya untuk membantu penulis dalam memberikan informasi dan mengarahkan peneliti selama penyusunan Tugas Akhir ini.

12. Bapak dan Ibu dari penulis Bujang Sucipto dan Marlina atas semua doa dan dukungan yang selalu diberikan kepada penulis baik berupa materil ataupun non materil selama penulis menyusun Tugas Akhir ini.
13. Seluruh mahasiswa/i Semester 6 Program Studi Divisi Kamar Politeknik Pariwisata NHI Bandung yan telah memberikan banyak motivasi dan dukungan kepada penulis selama menyusun Tugas Akhir ini.

Dalam proses penelitian dan penulisan tugas akhir ini, penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna. Dikarenakan hal tersebut, penulis mengucapkan permohonan maaf yang sebesar besarnya kepada seluruh pihak yang turut terlibat dalam mendukung penelitian serta kepada pembaca yang telah membaca tugas akhir ini. Penulis berharap semoga penelitian ini dapat membantu dan memberikan manfaat kepada peneliti maupun pembaca.

Bandung, 04 November 2025

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Laporan Kegiatan.....	10
D. Pendekatan dan Teknik Pengumpulan Data.....	11
E. Lokasi dan Waktu	14
BAB II TINJAUAN UMUM	15
A. Tinjauan Umum Hotel The Ritz-Carlton Hong Kong	15
B. Struktur Organisasi The Ritz-Carlton Hong Kong.....	22
C. Tinjauan Umum Mengenai Alur Kerja Spa Attendant di The Ritz-Carlton Spa Hong Kong.....	25
D. Tinjauan Umum Mengenai Pembagian Tugas Spa Attendant Berdasarkan <i>Job Description</i> di The Ritz-Carlton Spa Hong Kong.....	29
E. Tinjauan Umum Mengenai Tanggung Jawab Kerja Secara Sistematis Untuk Spa Attendant di The Ritz-Carlton Spa Hong Kong.....	35
BAB III ANALISIS PERMASALAHAN	42
A. Analisis Mengenai Alur Kerja Spa Attendant di The Ritz-Carlton Spa Hong Kong.....	42
B. Analisis Mengenai Pembagian Tugas Spa Attendant Berdasarkan <i>Job Description</i> di The Ritz-Carlton Spa Hong Kong.....	44
C. Analisis Mengenai Tanggung Jawab Kerja Secara Sistematis Untuk Spa Attendant di The Ritz-Carlton Spa Hong Kong.....	49
BAB IV SIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	57
A. Simpulan	57
B. Rekomendasi.....	61

DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN.....	66
BIODATA PENULIS	79

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 JADWAL JAM KERJA SPA ATTENDANT DI THE RITZ-CARLTON HONG KONG.....	24
Tabel 2. 2 PENERAPAN ALUR KERJA <i>MORNING SHIFT</i> SPA ATTENDANT DI THE RITZ-CARLTON SPA HONG KONG	26
Tabel 2. 3 PENERAPAN ALUR KERJA <i>AFTERNOON SHIFT</i> SPA ATTENDANT DI THE RITZ-CARLTON SPA HONG KONG	28
Tabel 2. 4 INDIKATOR UTAMA UNTUK MENILAI PEMBAGIAN TUGAS	30
Tabel 2. 5 TANGGAPAN SPA ATTENDANT MENGENAI PEMBAGIAN TUGAS SPA ATTENDANT DI THE RITZ-CARLTON SPA HONG KONG ..	34
Tabel 2. 6 INDIKATOR UTAMA UNTUK MENILAI TANGGUNG JAWAB KERJA SECARA SISTEMATIS	36
Tabel 2. 7 TANGGAPAN KARYAWAN SPA MENGENAI TANGGUNG JAWAB KERJA SECARA SISTEMATIS UNTUK SPA ATTENDANT DI THE RITZ-CARLTON SPA HONG KONG	38
Tabel 2. 8 SKALA NILAI JAWABAN.....	39
Tabel 2. 9 TANGGAPAN SPA SUPERVISOR MENGENAI TANGGUNG JAWAB KERJA SECARA SISTEMATIS SPA ATTENDANT DI THE RITZ-CARLTON SPA HONG KONG	40
Tabel 3. 1 PERHITUNGAN INDEKS MENGGUNAKAN SKALA LIKERT MENGENAI TANGGUNG JAWAB KERJA SECARA SISTEMATIS UNTUK SPA ATTENDANT DI THE RITZ-CARLTON SPA HONG KONG.....	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 TINGKAT KEBERSIHAN SPA	7
Gambar 1. 2 KELENGKAPAN AMENITIES SPA	7
Gambar 1. 3 PERAWATAN FASILITAS SPA	7
Gambar 2. 1 STRUKTUR ORGANISASI HOTEL THE RITZ CARLTON HONG KONG	23
Gambar 2. 2 STRUKTUR ORGANISASI SPA THE RITZ CARLTON HONG KONG	24
Gambar 3. 1 GARIS KONTINUM	55

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 JOB DESCRIPTION SPA ATTENDANT	66
LAMPIRAN 2 CHECK LIST OBSERVASI.....	68
LAMPIRAN 3 PEDOMAN WAWANCARA.....	71
LAMPIRAN 4 TABEL KUESIONER	73
LAMPIRAN 5 SURAT PENELITIAN LOKUS	75
LAMPIRAN 6 HASIL TURNITIN	76
LAMPIRAN 7 HASIL BIMBINGAN	75

DAFTAR PUSTAKA

- Anugerah, W. (2025). *Apa itu spa? Pengertian, manfaat, dan jenis-jenis spa*. Artikel daring.
- Anwar, S. (2023). *Skala Likert: Pengertian, fungsi, dan contoh dalam penelitian*. Deepublish.
- Arikunto, S. (2019). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik* (Edisi Revisi). Jakarta: Rineka Cipta.
- Benge, S. (1999). *The tropical spa: Asian secrets of health, beauty and relaxation*. Periplus Editions.
- Crisyanti, Irra. (2011). *Pengantar Ilmu Administrasi*. Jakarta: PT Pustaka Raya.
- Damayanti, I. A. K. W., Solihin, & Suardani, M. (2021). *Pengantar hotel dan restoran*. Eureka Media Aksara.
- Faradisa. (2016). *Analisis Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen*. Universitas Putera Batam.
- Hasibuan, M. S. P. (2004). *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hasibuan, M. S. P. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Edisi Revisi). Jakarta: Bumi Aksara.
- Kurniawati, E., & Hendratmoko, S. (2020). *Implementasi deskripsi pekerjaan (job description) dalam upaya meningkatkan efektivitas kerja karyawan*. Jurnal Administrasi Bisnis, Universitas Stikubank Semarang.
- Moleong, L. J. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Edisi Revisi). Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nazir, M. (2014). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Prawirosentono, S. (2005). *Kinerja dan motivasi karyawan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Rahyuda, I. (2022). *Strategi pengembangan destinasi wellness tourism*. CV Widina Media Utama.
- Riyanto, A. (2010). *Fungsi Recreation Department pada Hotel Resort*. Universitas Airlangga.
- Silalahi, U. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Sinar Baru Algensindo.

- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Suryani, I. M., & Rekan. (2018). *Analisis penerapan job description pegawai (Studi kasus di Pengadilan Negeri Surakarta Kelas IA Khusus)*. Jurnal Ilmiah Administrasi, Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Sutarto, H. (2012). *Pembagian Kerja dalam Rangka Meningkatkan Efektivitas Kerja Karyawan*. Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Vol. 19, No. 2, hlm. 104 - 112.
- Teresia, M. 2019. *Metodologi Penelitian Kualitatif dalam Pendidikan dan Sosial*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Widina Media Utama. (2021). *Manajemen Rekreasi dan Leisure dalam Industri Perhotelan*. CV Widina Media Utama.
- Wisnu, A. (2019). *Struktur Organisasi dalam Manajemen Hotel*. Jakarta: Mitra Wacana Media.