

**PELAKSANAAN FUNGSI INSPEKSI KAMAR OLEH SUPERVISOR
HOUSEKEEPING DI BLACKBIRD HOTEL BANDUNG**

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat

Dalam menempuh Ujian Akhir

Program Diploma III



Oleh:

OLGA ANDESTA

Nomor Induk Mahasiswa : 201722020

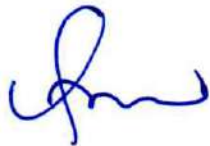
**PROGRAM STUDI
MANAJEMEN DIVISI KAMAR
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA BANDUNG
2020**

LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL TUGAS AKHIR
**PELAKSANAAN FUNGSI INSPEKSI KAMAR OLEH SUPERVISOR HOUSEKEEPING DI
BLACKBIRD HOTEL BANDUNG**

NAMA : OLGA ANDESTA
NIM : 201722020
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN DIVISI KAMAR
JURUSAN : HOSPITALITI

Pembimbing I,



Dr. ER. Ummi Kalsum, MM.Par., CHM

NIP. 19730723 199503 2 001

Pembimbing II,



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

NIP. 19650814 199703 2 002

Bandung, 2020

Mengetahui,

Kepala Bagian Administrasi Akademik dan
Kemahasiswaan,

Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc

NIP.19710506 199803 1 001

Menyetujui,

Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung

Faisai, MM.Par.,CHE

NIP. 19730706 199503 1 001

PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Olga Andesta
Tempat/Tanggal Lahir : Siak, 13 Desember 1998
NIM : 201722020
Program Studi : Manajemen Divisi Kamar

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi yang berjudul:
“PELAKSANAAN FUNGSI INSPEKSI KAMAR OLEH SUPERVISOR HOUSEKEEPING DI BLACKBIRD HOTEL BANDUNG”
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 STP Bandung dan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
2. Dalam Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi 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/Skripsi 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 Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung ini serta peraturan-peraturan terkait lainnya.
4. Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, 18 Juni 2020

Yang membuat pernyataan,


Olga Andesta
NIM 201722020

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan penuh harapan dan tepat waktu dengan judul **“Pelaksanaan Fungsi Inspeksi Kamar Oleh Supervisor Housekeeping di Blackbird Hotel Bandung”**. Penulisan Tugas Akhir ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat untuk menempuh ujian akhir Diploma III Program Studi Manajemen Divisi Kamar di Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung.

Dalam penyelesaian Tugas Akhir ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan, bantuan, dukungan serta pengarahan dari berbagai pihak guna menghadapi beberapa hambatan, oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Faisal, MM.Par., CHE. Selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung.
2. Bapak Andar Danova L. Goeltom, S.Sos, M.Sc. Selaku Kepala Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung.
3. Bapak Edison Sitompul, S.Sos., MM. Selaku Ketua Jurusan Hospitaliti Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung.
4. Bapak Lucky Karsuki, BA., MM. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Divisi Kamar Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung.

5. Ibu Dr. ER. Ummi Kalsum, MM.Par., CHM. Selaku Pembantu Ketua III sekaligus Pembimbing I yang telah membimbing dalam proses menyelesaikan Tugas Akhir ini.
6. Ibu Wanti Arum Wanti, S.Sos., MM.Par. Sebagai Pembimbing II yang telah membimbing dalam proses menyelesaikan Tugas Akhir ini.
7. Seluruh Dosen, Instruktur dan Tenaga Kependidikan Program Studi Manajemen Divisi Kamar di Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung yang telah memberikan waktu dan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
8. Bapak Wakino selaku *Human Resources Manager* Blackbird Hotel Bandung yang telah memberikan izin kepada penulis dalam melakukan penelitian dan pengambilan data guna melancarkan penyusunan Tugas Akhir ini.
9. Bapak Deni selaku *Room Division Manager* dan Bapak Asep selaku *Housekeeping Supervisor* Blackbird Hotel Bandung yang telah memberikan waktunya juga mengizinkan penulis untuk pengambilan data dan kegiatan di *Housekeeping Department* guna melancarkan penyusunan Tugas Akhir ini.
10. Seluruh karyawan *Housekeeping Department* Blackbird Hotel Bandung yang telah membantu penulis untuk pengambilan data dan kegiatan untuk melancarkan penyusunan Tugas Akhir ini.
11. Keluarga tercinta terutama Abu, Alm. Papa, Abang, kedua Adik penulis serta keluarga besar penulis yang senantiasa mendoakan, memberikan semangat dan dukungan serta motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
12. Para sahabat penulis yang selalu memberikan semangat, dukungan serta motivasi kepada penulis dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

13. Seluruh Mahasiswa/i Semester 6 Manajemen Divisi Kamar Angkatan 2017 khususnya Red Direct yang telah berjuang bersama-sama selama 3 tahun ini dan juga selalu memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

Dalam penulisan ini, penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna karena terbatasnya pengetahuan, pengalaman dan kemampuan dari penulis. Karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak yang berkepentingan guna penyempurnaan isi dari Tugas Akhir ini.

Akhir kata penulis berharap semoga Tugas Akhir ini bermanfaat khususnya bagi penulis dan juga bagi pembaca.

Bandung, Juli 2019

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
PERNYATAAN MAHASISWA.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Metode Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data.....	8
E. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN UMUM DI BLACKBIRD HOTEL BANDUNG	
A. Sejarah Blackbird Hotel Bandung.....	11
B. Klasifikasi Blackbird Hotel Bandung.....	12
C. Fasilitas Blackbird Hotel Bandung.....	13
D. Struktur Organisasi Blackbird Hotel Bandung.....	14
E. Tinjauan Umum Inspeksi Kamar Tamu di Blackbird Hotel Bandung.....	18
F. Tinjauan Pelaksanaan Pembetulan (<i>Corrective</i>) oleh <i>Supervisor Floor</i> Mengenai Inspeksi Kamar Tamu di Blackbird Hotel Bandung.....	20

G. Tinjauan Pelaksanaan Pemberian Contoh (<i>Demonstrasion</i>) oleh <i>Supervisor Floor</i> Mengenai Inspeksi Kamar Tamu di Blackbird Hotel Bandung.....	26
H. Tinjauan Pelaksanaan Pengarahan (<i>Directing</i>) oleh <i>Supervisor Floor</i> Mengenai Inspeksi Kamar Tamu di Blackbird Hotel Bandung.....	32

BAB III ANALISIS PERMASALAHAN

A. Analisis Pelaksanaan Pembetulan (<i>Corrective</i>) oleh <i>Supervisor Floor</i> Mengenai Inspeksi Kamar Tamu di Blackbird Hotel Bandung.....	37
B. Analisis Pelaksanaan Pemberian Contoh (<i>Demonstration</i>) oleh <i>Supervisor Floor</i> Mengenai Inspeksi Kamar Tamu di Blackbird Hotel Bandung.....	41
C. Analisis Pelaksanaan Pengarahan (<i>Directing</i>) oleh <i>Supervisor Floor</i> Mengenai Inspeksi Kamar Tamu di Blackbird Hotel Bandung.....	46

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	51
B. Saran.....	53

DAFTAR PUSTAKA.....	55
----------------------------	-----------

LAMPIRAN.....	57
----------------------	-----------

BIODATA.....	64
---------------------	-----------

DAFTAR TABEL

1.1	Jenis-jenis Keluhan Tamu di Bagian <i>Housekeeping</i> <i>Department</i> di Blackbird Hotel Bandung.....	5
2.2	Jumlah Kamar Blackbird Hotel Bandung.....	13
2.3	Jabatan dan Jumlah Karyawan <i>Housekeeping</i> Blackbird Hotel Bandung.....	17
2.4	Pembagian <i>Shift</i> Kerja Karyawan <i>Housekeeping</i> Blackbird Hotel Bandung.....	17
2.5	Latar Belakang Pendidikan Karyawan <i>Housekeeping</i> Blackbird Hotel Bandung.....	17
2.6	Hasil Wawancara Terkait Pembetulan (<i>Corrective</i>) Yang Dilakukan oleh <i>Housekeeping Supervisor</i> di Blackbird Hotel Bandung.....	22
2.7	Tanggapan Karyawan <i>Housekeeping Department</i> Mengenai Pembetulan (<i>Corrective</i>) <i>Housekeeping Supervisor</i> Tentang Inspeksi Kamar di Blackbird Hotel Bandung.....	24
2.8	Hasil Wawancara Terkait Pemberian Contoh (<i>Demonstration</i>) Yang Dilakukan oleh <i>Housekeeping Supervisor</i> di Blackbird Hotel Bandung.....	28
2.9	Tanggapan Karyawan <i>Housekeeping Department</i> Mengenai Pemberian Contoh (<i>Demonstration</i>) <i>Housekeeping Supervisor</i> Tentang Inspeksi Kamar di Blackbird Hotel Bandung.....	30

2.10 Hasil Wawancara Terkait Pemberian Arahán (<i>Directing</i>) Yang Dilakukan oleh <i>Housekeeping Supervisor</i> di Blackbird Hotel Bandung.....	33
2.11 Tanggapan Karyawan <i>Housekeeping Department</i> Mengenai Pengarahan (<i>Directing</i>) <i>Housekeeping Supervisor</i> Tentang Inspeksi Kamar di Blackbird Hotel Bandung.....	35

DAFTAR GAMBAR

2.1	Struktur Organisasi <i>Housekeeping</i> di Blackbird Hotel Bandung.....	15
-----	---	----

DAFTAR LAMPIRAN

1. Pedoman Wawancara Dengan *Human Resources Manager*..... 57
2. Pedoman Wawancara Dengan *Housekeeping Supervisor*..... 58
3. Pedoman Wawancara Dengan *Room Division Manager*..... 59
4. Kuesioner Untuk Karyawan *Housekeeping Department*..... 62

DAFTAR PUSTAKA

- Daryanto. (2009). *Demonsrasi Sebagai Metode Belajar*. Jakarta. Depdikbud
- Daryanto dan Rachmawati. (2015). *Supervisi Pembelajaran*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasibuan. (2004). *Manajemen Edisi Revisi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Karyono. (1997). *Kepariwisataaan*. Jakarta: Grasindo.
- Kaswan. (2016). *Pengembangan Manajemen Mempersiapkan dan Mengembangkan Calon dan Manajer yang Efektif*. Cetakan ke-1. Bandung: Alfabeta.
- Manurung dan Tarmoezi (2002). *Hotel Front Office. Edisi Pertama*. Jakarta: Kesaint Blanc.
- Mardalis. (1999). *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moedjiono. (2005). *Belajar dan Pembelajaran*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Moekijat. (1990). *Asas – Asas Perilaku Organisasi*. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Nazir. (2014). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nugroho. (2003). *Kebijakan Publik : Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Prastowo. (2011). *Metode Penelitian Kualitatif dalam Perspektif Rancangan Penelitian*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Riduwan. (2004). *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Bandung: Alfabeta.
- Salmah. (2006). *Asuhan Kebidanan Pada Antenatal*. Jakarta: EGC.

Sedarmayanti. (2011). *Metodologi Penelitian*. Bandung: CV. Mandar Maju.

Sri Perwani. (1993). *Teori dan Petunjuk Praktek Housekeeping untuk Akademi Perhotelan : Make Up Room*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Syaiful (2006). *Konsep dan Makna Pembelajaran*. Jakarta: Alfabeta.

Usman. (2008). *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara.