



PROYEK AKHIR

PENGEMBANGAN *ROOM ATTENDANT* DALAM MENINGKATKAN PRODUKTIVITAS KERJA PADA HOTEL GAMMARA DI MAKASSAR

Diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam rangka
Penyelesaian pada Program Studi Pengelolaan Perhotelan

AMAR MA'RUF
NIM: 2147016

**PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN
JURUSAN HOSPITALITI
POLITEKNIK PARIWISATA MAKASSAR
KEMENTERIAN PARIWISATA REPUBLIK INDONESIA 2025**

PERNYATAAN ORISINALITAS PROYEK AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini.

1. Nama : Amar Ma'ruf
2. NIM : 21.47016
3. Program Studi : Pengelolaan Perhotelan
4. Jurusan : Hospitaliti
5. Judul Proyek Akhir

PENGEMBANGAN *ROOM ATTENDANT* DALAM MENINGKATKAN PRODUKTIVITAS KERJA PADA HOTEL GAMMARA DI MAKASSAR

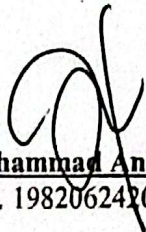
Dosen Pembimbing :

1. Dr. ISLAHUDDIN, S.Sos, M.Si.,
2. Dra. Anda Prasetyo Ery, M.Pd.

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa Proyek Akhir ini merupakan karya sendiri dan bebas dari unsure plagiasi. Apabila ternyata dalam naskah ini ditemuka unsur-unsur plagiasi, saya bersedia dituntut didalam atau pun diluar pengadilan dan bersedia menanggung segala resiko yang diakibatnya

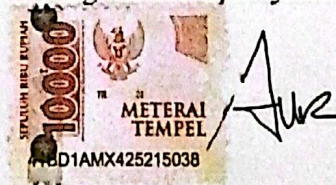
Makassar , Juli 2025

Mengetahui
Ketua Program Studi



Muhammad Anas, SE., MM
NIP. 198206242005021001

Yang membuat pernyataan,



Amar ma'ruf
NIM 21.47016

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Pembimbing yang ditunjuk berdasarkan Surat Keputusan Direktur Politeknik Pariwisata Makassar Nomor SK :SK/47 /KK.01.04/PTP-3/2025 Tanggal 11 Februari 2025 untuk membimbing saudara :

1. Nama : Amar Ma'ruf
2. NIM : 2147016
3. Program Studi : Pengelolaan Perhotelan
4. Jurusan : Hospitaliti
5. Judul Proyek Akhir

PENGEMBANGAN *ROOM ATTENDANT* DALAM MENINGKATKAN PRODUKTIVITAS KERJA PADA HOTEL GAMMARA DI MAKASSAR

Menyatakan bahwa Proyek Akhir ini telah diperiksa dan dapat diajukan dihadapan Tim Penguji Proye Akhir Politeknik Pariwisata Makassar.

Makassar,.....2025

Disetujui Oleh:

Pembimbing Utama



Dr Islahuddin, S.Sos, M.Si.,

NIP. 197003131998031002

Pembimbing Pendamping



Dra. Anda Prasetyo Ery, M.Pd

NIP. 196910161997032001

PENGESAHAN UJIAN PROYEK AKHIR

Proyek Akhir dengan judul Pengembangan *Room Attendant* Dalam Meningkatkan Produktivitas Kerja Pada Hotel Gammara Di Makassar yang diajukan oleh AMAR MA'RUF NIM. 2147016 inilah DIPERTAHANKAN di hadapan Panitia Ujian Proyek Akhir pada Program Studi Pengelolaan Perhotelan Jurusan Hospitality Politeknik Pariwisata Makassar yang dibentuk berdasarkan Surat keputusan Direktur Politeknik Pariwisata Makassar Npmor SK: SK/42 /KK.01.04/PTP-3/2025 tanggal 7 Februari 2025 dan dinyatakan LAYAK untuk memenuhi sebagian persyaratan guna memperoleh gelar S.Tr.Par. pada Program Studi Pengelolaan Perhotelan Jurusan Hospitality Politeknik Pariwisata Makassar, pada hari tanggal bulan tahun.

Disahkan oleh,
Direktur Politeknik Pariwisata Makassar



Dr. Herry Rachmat Widjaja, M.M.Par.

NIP. 196602111992031002

Tim Penguji :

1. Ketua/Penguji : Dr Islahuddin,S.Sos, M.Si.,
2. Sekretaris/Penguji 2 : Dr Hamsu Hanafi, MM,
3. Penguji 3 : Dra. Anda Prasetyo Ery M.Pd

Three handwritten signatures are shown, each on a line of dotted paper. The first signature is at the top, the second in the middle, and the third at the bottom.

ABSTRAK

AMAR MA'RUF. 2025. Pengembangan *Room Attendant* Dalam Meningkatkan Produktivitas Kerja Di Hotel Gammara Makassar Proyek Akhir, Program Studi Pengelolaan Perhotelan Jurusan Hospitaliti. Politeknik Pariwisata Makassar. Pembimbing. Dr ISslahuddin,S.Sos, M.Si., & Dra. Anda Prasetyo Ery, M.Pd

Penelitian ini bertujuan: (1) untuk mengetahui analisis kebutuhan pelatihan apa yang akan diberikan kepada karyawan *Room Attendant* di Hotel Gammara Makassar. (2) untuk mengetahui metode pelatihan dan pendidikan yang diberikan kepada karyawan *Room Attendant* di Hotel Gammara di Makassar. Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah (1) Observasi, (2) Wawancara, (3) Dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah deskriptif kualitatif yakni mengumpulkan data dan informasi yang dibutuhkan, selanjutnya data tersebut diolah kemudian dipaparkan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa adanya kesenjangan kemampuan tenaga kerja dari *Room Attendant* untuk dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada tamu-tamu yang menginap. Hal itu disebabkan oleh kurangnya perhatian dari pihak manajemen dalam hal pengembangan, mulai dari analisis kebutuhan pelatihan yang sudah dilakukan dengan baik namun kompetensi yang dimiliki oleh *Room Attendant* seperti *skill*, *knowlage*, dan *attitude* belum bisa dikatakan kompeten, karena diambil dari sekolah menengah atau bukan perhotelan sehingga dalam pekerjaannya belum mahir dan tersendat-sendat yang dapat berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan. Kemudian metode yang diberikan sudah tepat dengan kebutuhan yang oleh karyawan seperti orientasi kepada karyawan baru, memberikan pelatihan dan pendidikan, akan tetapi belum berjalan secara efektif dan efisien karena pihak manajemen tidak melakukan secara rutin dan terjadwal dan hanya dilakukan sewaktu-waktu apabila ada jabatan yang kosong.

Kata kunci: pengembangan, *Room Attendant*, analisis kebutuhan pelatihan, metode pengembangan

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, berkat kuasa dan kehendak-Nya penulis dapat menyelesaikan Proyek Akhir ini dengan judul **PENGEMBANGAN ROOM ATTENDANT DALAM MEMNINGKATKAN PRODUKTIVITAS KERJA PADA HOTEL GAMMARA DI MAKASSAR** dengan baik dan tepat waktu. Tujuan dari penyusun Proyek Akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan kelulusan pada Politeknik Pariwisata Makassar Jurusan Hospitality, Program Studi Pengelolaan Perhotelan dalam memperoleh gelar Sarjana Terapan Pariwisata.

Secara sistematis, Proyek Akhir ini terdiri atas lima bab. Bab 1 membuat pendahuluan (latar belakang, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan), Bab 2 berisi teori-teori yang mendukung dan hal-hal yang berhubungan dengan objek penelitian, Bab 3 berisi metode penelitian (jenis penelitian, sumber data dan informan, lokasi dan waktu penelitian dan teknik pengumpulan data serta Teknik analisis data), Bab 4 merupakan analisis masalah yang diajukan dalam penelitian ini, yang sekaligus merupakan hasil penelitian, sedangkan Bab 5 merupakan kesimpulan serta saran-saran yang diajukan. Pada kesempatan ini, Penulis menyadari bahwa proses penulisan skripsi ini banyak mengalami kendala, namun berkat bantuan, bimbingan, Kerjasama ,doa dan dukungan dari berbagai pihak dan berkat dari Allah SWT sehingga kendala - kendala yang dihadapi tersebut dapat diatasi. Oleh karena itu, ucapan terima kasih yang tulus dan penghargaan yang setinggi-tingginya penulis sampaikan kepada semua pihak yang telah mendukung dan membantu dalam penyusunan Proyek Akhir ini:

1. Allah SWT. Tuhan Yang Maha Esa atas nikmat dan rahmat-nya dalam penulisan proyek akhir ini
2. Kedua orang tua penulis, Bapak Bachtiar dan Ibu Rosmiati yang selalu memberikan dukungan, perhatian dan kasih sayang yang tak terhingga kepada penulis sehingga memotivasi penulis dalam menyelesaikan proyek akhir ini
3. Bapak Dr. Herry Rachmat Widjaja, MM.Par., selaku Direktur Politeknik Pariwisata Makassar

4. Bapak Muhammad Fajri, S.ST.par, MM selaku Kassubag Administrasi Mahasiswa Politeknik Pariwisata Makassar
5. Ibu Maryam Yusuf, A.Md.,Par,SE selaku Kassubag Administrasi Akademik Kemahasiswaan Politeknik Pariwisata Makassar
6. Bapak Daniel Adolf Ohyver, SE.,M.Pd, selaku Ketua Jurusan Hospitality Politeknik pariwisata Makassar
7. Bapak Muhammad Annas, SE.,MM selaku Ketua Program Studi Pengelolaan Perhotelan Politeknik Pariwisata Makassar
8. Dr. Islahuddin, S.Sos., selaku Pembimbing Utama yang telah membantu dalam memberikan arahan dan bimbingan selama proses penyusunan Proyek Akhir
9. Ibu Dra Anda Prasetyo Ery, M.Pd selaku Pembimbing Pendamping yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama proses penulisan Proyek Akhir
10. Seluruh jajaran Dosen dan Staff Politeknik Pariwisata Makassar, khususnya Program Studi Pengelolaan Perhotelan.
11. Ibu Rizky Amanah Ras *General Manager* Hotel Gammara Makassar.
12. Ibu Nurul Siska selaku HRD Hotel Gammara Makassar.
13. Bapak Wahyuddin selaku EHK Hotel Gammara Makassar
14. Kepada Bapak Imam teguh selaku *SPV Housekeeping* Hotel Gammara Makassar
15. Kepada Saudara Penulis, Fuad akbar maulana, Anita fitryani dan adik saudara penulis Ahmad subhan yang senantiasa memberikan dukungan dalam segala hal
16. Kepada Ngantuk BOY, yang selalu menemani dan senantiasa mendengarkan keluh kesah penulis, memberi dukungan, motivasi, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik
17. Kepada teman seperjuangan saya, Rusli Afandi, Agus Irsandi, Nugrah Angga Sadi, Andi Sultan Mahmud Pewadjoji, Rifky Aprian yang telah mendukung penulis dengan segala hal
18. Kepada teman kecil saya dendy, wira, rizal, yudi, iksan, wawan, yang telah memberikan motivasi kepada penulis
19. Kepada teman saya, Husnul Khatima dan Halija Ramadani, yang selalu memberikan semangat kepada penulis

20. Teman-teman Program Studi Pengelolaan Perhotelan, khususnya PPH 8A yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu
21. Semua orang-orang baik yang selalu menjadi teman diskusi, memberi dukungan dan masukan yang sangat bermanfaat dalam penyelesaian Proyek Akhir ini

Penulis, 21 juli 2025

Amar Ma'ruf

DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| Sampul Dalam | i |
| Pernyataan Orisinalitas Proyek Akhir | ii |
| Persetujuan Pembimbing | iii |
| Pengesahan Ujian Proyek Akhir | v |
| Motto | vi |
| Abstrak | vii |
| <i>Abstract</i> | ix |
| Kata Pengantar | x |
| Daftar Isi | xiii |
| Daftar Tabel | xiv |
| Daftar Gambar | xv |
| Daftar Lampiran | xvi |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| 1. Latar Belakang Masalah | 1 |
| 2. Fokus Penelitian | 3 |
| 3. Tujuan Penelitian | 3 |
| 4. Manfaat Penelitian | 4 |
| 5. Sistematika Penulisan | 4 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PIKIR | |
| 1. Tinjauan Pustaka | 6 |
| 2. KERANGKA PIKIR | 14 |
| BAB III METODE PENELITIAN | |
| 1. Pendekatan Penelitian | 16 |
| 2. Setting Penelitian | 16 |
| 3. Subyek Penelitian | 16 |
| 4. Teknik Pengumpulan Data | 16 |
| 5. Kehadiran Penelitian | 17 |
| 6. Analisis Data | 17 |
| 7. Keabsahan Data | 18 |
| BAB IV PEMBAHASAN | |

| | |
|---|----|
| A. Gambaran Umum Lokasi penelitian | 20 |
| B. Penyajian Data Dan Analisis Data | 37 |
| C. Hasil Dan Pembahasan | 50 |
| BAB V PENUTUP | |
| A. Kesimpulan | 54 |
| B. Saran | 55 |
| DAFTAR PUSTAKA | 56 |
| LAMPIRAN | 59 |
| RIWAYAT HIDUP | 63 |

RIWAYAT HIDUP



AMAR MA'RUF, Lahir di Selayar, pada Tanggal 8 Januari 2002, Merupakan Anak Ketiga dari Empat Bersaudara dari Pasangan Bapak Bachtiar dan Ibu Rosmiati Penulis mempunyai Tiga Orang Kakak Fuad, Anita Dan mempunyai Satu Orang Adik Ahmad Penulis telah menyelesaikan Pendidikan di SD inpres Pabangiang pada Tahun 2014. Penulis melanjutkan Pendidikan di Tingkat SMPN 3 Sungguminasa pada Tahun 2017 dan lulus pada Tahun 2015. Setelah itu, Penulis melanjutkan Pendidikan Tingkat SMK Panca Marga pada tahun 2020 dan Lulus pada Tahun 2020.

Pada Tahun 2021, penulis melanjutkan Pendidikan di Perguruan Tinggi Negeri Pariwisata yaitu Politeknik Pariwisata Makassar dengan mengambil Jurusan Hospitaliti, program studi Pengelolaan Perhotelan. Penulis melaksanakan Praktek Kerja Nyata sebanyak Dua kali, yang pertama di Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel dibagian Departemen housekeeping selama 6 bulan periode januari – juli 2023 dan yang kedua di Hotel Gammara Makassar Human Resources selama 6 bulan periode Juli 2024 – Januarai 2025. Untuk meraih gelar serjana, penulis menyusun proyek akhir dengan judul Pengembangan Room Attendant Dalam Meningkatkan Produktivitas Kerja Karyawan Pada Hotel Gammara di Makassar