

LAPORAN TUGAS AKHIR

**DI HOTEL SHANGRI-LA SURABAYA
DEPARTEMEN HOUSEKEEPING & LAUNDRY
PERIODE 4 OKTOBER 2019 – 3 APRIL 2020**



OLEH:

**NAMA : ROBERTUS ANOM MERTATAMA PUTRA
NIM : 117109400
PRODI : D-III
JURUSAN : PERHOTELAN**

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA
2020**

LAPORAN TUGAS AKHIR
DI HOTEL SHANGRI-LA SURABAYA
DEPARTEMEN HOUSEKEEPING & LAUNDRY
PERIODE 4 OKTOBER 2019 – 3 APRIL 2020

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SYARAT MENYELESAIKAN
PROGRAM DIPLOMA III PERHOTELAN DI STP AMPTA
YOGYAKARTA**

NAMA : ROBERTUS ANOM MERTATAMA PUTRA

NIM : 117109400

PRODI : D-III

JURUSAN : PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA
2020

HALAMAN PENGESAHAN



**LAPORAN TUGAS AKHIR
DI HOTEL SHANGRI-LA SURABAYA
DEPARTEMEN HOUSEKEEPING & LAUNDRY
PERIODE 4 OKTOBER 2019 – 3 APRIL 2020**

**NAMA : ROBERTUS ANOM MERTATAMA PUTRA
NIM : 117109400
PRODI : D-III
JURUSAN : PERHOTELAN**

TELAH DISETUJUI OLEH

KETUA PROGRAM STUDI

(HERMAWAN PRASETYANTO, S.SOS., SST., M.M)

NIDN. 0516057102

DOSEN PEMBIMBING

(DRS. PRIHATNO, MM)

NIDN. 0526125901

**BERITA ACARA UJIAN
LAPORAN TUGAS AKHIR
DI HOTEL SHANGRI-LA SURABAYA
DEPARTEMEN HOUSEKEEPING & LAUNDRY**



**NAMA : ROBERTUS ANOM MERTATAMA PUTRA
NIM : 117109400
PRODI : D-III
JURUSAN: PERHOTELAN**

**TELAH DIPERHATIKAN DI DEPAN PENGUJI
DAN DINYATAKAN...LULUS**

**PADA TANGGAL
17 NOVEMBER 2020**

PENGUJI

(DRS. PRIHATNO, MM)

NIDN. 0526125901



**MENGETAHUI,
KETUA STR AMPTA**

(DRS. PRIHATNO, MM)

NIDN. 0526125901

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, penulis dapat menyelesaikan hasil laporan Praktek Kerja Lapangan (PKL) ini, dengan tujuan untuk menyelesaikan tugas akhir pada Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta. Selain penulis laporan hasil Kerja Lapangan (Prakerin) ini tidak lepas dari ketentuan pembimbing untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Drs. Prihatno, M.M. sebagai Ketua dan Dosen Pembimbing Praktek Kerja Lapangan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta
2. Ibu Angela Ariani, S.H., M.M. sebagai Training Coordinator Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta
3. Bapak Hermawan Prasetyanto, S.ST, M.M sebagai Ketua Jurusan Perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta
4. Mr. Jonathan Reynolds sebagai General Manager Shangri-La Hotel Surabaya
5. Ibu Joice Gunawan sebagai Training Officer Shangri-La Hotel Surabaya
6. Bapak Bagus Tri Cahyono sebagai Executive Housekeeper Shangri-La Hotel Surabaya
7. Ibu Wiwin Sri Wahyuni sebagai HK Training Manager Shangri-La Hotel Surabaya
8. Bapak Kristian Yusup sebagai Laundry Manager Shangri-La Hotel Surabaya
9. Bapak/Ibu dosen Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta

10. Semua rekan-rekan yang berkerja sama dengan membantu selama Praktek Kerja Lapangan (PKL).

11. Kedua orang tua saya yang selalu mendukung selama Praktek Kerja Lapangan (PKL).

Semoga laporan ini bermanfaat untuk penulis khususnya dan bermanfaat untuk kegiatan Praktek Kerja Industri (PKL) di Shangri-La Hotel Surabaya tahun yang akan datang. Akhirnya dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan saran dan kritik yang membantu untuk kebaikan masa yang akan datang.

Yogyakarta, 10 Mei 2020

Penulis

DAFTAR ISI

	hlm
COVER	
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
BERITA ACARA UJIAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan	3
D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan	4
BAB II. KEPUSTAKAAN	6
A. Latar Belakang	6
1. Definisi Hotel	6
2. Karakteristik Hotel	7
3. Jenis Hotel	7
4. Bagian-bagian atau departemen dalam hotel	10
B. Deskripsi Departemen <i>Housekeeping</i>	14
1. Pengertian <i>Housekeeping Department</i>	14
2. <i>Job Description</i>	17
3. Peralatan Kebersihan	30
4. Bahan-Bahan Kimia	33
5. Peralatan Laundry	33
6. Bahan-Bahan Dasar Pencuci	35
7. <i>Laundry Chemical</i>	38
8. Status Kamar	38
BAB III. PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA	42
A. Gambaran Umum Shangri-La Hotel Surabaya	42
1. Sejarah Singkat	42
2. Lokasi Shangri-La Hotel Surabaya	45
3. Fasilitas-fasilitas yang dimiliki Shangri-La Hotel Surabaya	46
B. Jadwal Kerja	50
1. <i>Housekeeping</i>	50
2. <i>Laundry</i>	50
C. Struktur Organisasi	51
1. <i>Housekeeping</i>	51
2. <i>Laundry</i>	51

D. Pelaksanaan Kerja Trainee.	51
E. Permasalahan.	53
F. Analisis Pelaksanaan Kerja Trainee.	53
1. <i>Housekeeping.</i>	53
2. <i>Laundry.</i>	55
BAB IV. PENUTUP.	57
A. Kesimpulan	57
B. Saran.	58
DAFTAR PUSTAKA.	59
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR, TABEL DAN LAMPIRAN

A. DAFTAR GAMBAR		
Gambar 1.	Denah Shangri-La Hotel Surabaya	11
Gambar 2.	Struktur Organisasi <i>Housekeeping Department</i>	12
Gambar 3.	Struktur Organisasi <i>Laundry Department</i>	12
Gambar 4.	Grand Ballroom	14
Gambar 5.	Ruang Nirwana	15
Gambar 6.	Ruang Pelangi	15
Gambar 7.	Ruang Kalimantan	16
B. DAFTAR TABEL		
Tabel 1.	Jenis Kamar	16
Tabel 2.	Jenis Restoran dan Jenis Hidangan	22
Tabel 3.	Fasilitas Rekreasi Hotel Shangri-La Surabaya	23
Tabel 4.	Jenis Alat Manual dan Kegunaannya	32
Tabel 5.	Jenis Alat Mekanikal dan Kegunaannya	36
Tabel 6.	Peralatan <i>Laundry</i>	38
Tabel 7.	Kode dan Status Kamar	44
C. LAMPIRAN		
	Surat Permohonan PKL ke Tempat yang Dituju	
	Sertifikat	
	Nilai	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bidang perhotelan adalah kategori yang luas dari bidang dalam industri jasa yang meliputi penginapan, restoran, perencanaan acara, taman hiburan, transportasi, jalur pelayaran, dan bidang tambahan dalam industri pariwisata. Industri pariwisata khususnya di bidang perhotelan merupakan bagian yang terbesar dalam menyediakan jasa. Bidang perhotelan memiliki peranan penting dalam pelayanan jasa, karena bidang ini diharuskan untuk selalu memenuhi dan memuaskan keinginan tamu selama tamu menginap. Pelayanan terbaik merupakan hal yang tidak dapat dipisahkan dalam usaha perhotelan karena baik atau tidaknya suatu pelayanan akan mempengaruhi jumlah tamu yang memiliki keinginan menginap. Selain itu, pelayanan yang baik dan memuaskan tamu dapat membuat citra hotel menjadi baik.

Pada tahun 2014, wisatawan yang datang ke Indonesia menyentuh angka 9,4 juta orang. Para wisatawan menghabiskan tujuh malam untuk menginap di hotel dan menghasilkan US\$ 1,1142 per orang selama mereka menginap, atau setara dengan US\$ 152,22 per orang tiap harinya. Kondisi ini dapat terjadi karena potensi Indonesia dalam dunia pariwisata sangat menjajikan, karena Indonesia memiliki alam yang sangat indah, dan keberagaman budaya beserta keunikannya di masing-masing daerah. Hal ini menyebabkan meningkatnya produktivitas dalam sektor pariwisata.

Tata graha (*Housekeeping*) mempunyai arti seperti berikut: *house* artinya rumah, gedung, wisma, hotel. Sedangkan *keeping* mempunyai arti

memelihara, merawat, menjaga. Oleh sebab itu *housekeeping* disebut juga tata graha. *Housekeeping* (tata graha) adalah bagian dari departemen yang mengatur atau menata peralatan, menjaga kebersihan, melaporkan kerusakan dan memberi dekorasi dengan tujuan agar rumah (hotel) tersebut tampak rapi, bersih, menarik, nyaman dan menyenangkan bagi penghuninya atau *guest*. Departemen yang berada di dalam divisi *housekeeping* yang disebut *room division* atau divisi kamar meliputi departemen *front office* atau kantor depan. Jadi ketika akan mengambil suatu pilihan, daftar *housekeeping* tidak tertera, melainkan nama *Room Division* yang terdapat di daftar selain *Food And Beverage Service, Food & Beverage Product, Bakery And Pastry Production, Tours And Travel* dan sebagainya.

Departemen *housekeeping* memiliki fungsi dan peran penting yang bertanggung jawab terhadap penyediaan dan pemesanan kamar berikut memberikan pelayanan jasa kebersihan, perawatan dan pemeliharaan kamar serta area-area umum di hotel, termasuk penyediaan pencucian pakaian tamu serta pencucian dan pemeliharaan *linen* yang digunakan oleh departemen lain. Oleh karena itu untuk dapat memahami fungsi dan peranan *housekeeping* di Hotel Shangri-La, maka perlu dilakukan Praktek Kerja Lapangan (PKL) dengan harapan agar dapat menyeimbangkan antara teori yang didapat selama kuliah dengan praktek kerja yang sesungguhnya di hotel. Waktu yang diperlukan dalam pelaksanaan PKL selama 6 (enam) bulan.

Shangri-La Surabaya Hotel merupakan contoh nyata akomodasi industri pariwisata yang dikelola secara baik berdasarkan manajemen

berkualitas dengan selalu mengutamakan kepuasan tamu, serta keramah tamahan sebagai cermin kebudayaan bangsa-bangsa Asia pada umumnya.

Seiring berjalannya waktu memang tidak diragukan lagi bahwa Shangri-La Hotel Surabaya mampu menembus dunia internasional dan menjadikannya sebagai hotel berbintang lima paling bersinar diantara hotel-hotel bintang lima lainnya di Surabaya. Dengan keramah tamahan serta sarana dan prasarana berstandar internasional menjadikan Shangri-La Surabaya mendunia dan tersohor di kancah internasional. Hal inilah yang menjadi alasan Shangri-La Surabaya Hotel sebagai tempat pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan (PKL).

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas dapat disimpulkan rumusan masalahnya sebagai berikut:

1. Bagaimana cara memberikan pelayanan terbaik untuk tamu yang menginap di Shangri-La Hotel Surabaya dalam bidang *housekeeping* dan *laundry*?
2. Keluhan apa saja yang biasa dihadapi oleh petugas *housekeeping* dan *laundry*?

C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan

Adapun tujuan Praktek Kerja Lapangan dalam penulisan laporan ini sebagai berikut:

1. Ingin mengetahui memberikan pelayanan yang terbaik dalam departemen *housekeeping* dan *laundry*.
2. Ingin mengetahui dalam menangani keluhan tamu di hotel.

D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan

1. Bagi Mahasiswa:

- a. Menambah wawasan dan pengetahuan (*soft skill*) dalam dunia kerja.
- b. Menambah pengalaman kerja dan ketrampilan (*hard skill*) bagi mahasiswa sebelum terjun langsung ke dunia kerja.
- c. Mengenal lingkungan dunia kerja.
- d. Mempunyai kemampuan yang berimbang antara sistem pendidikan akademisi dan industri.
- e. Dapat membandingkan kemampuan yang diperoleh di kampus dengan yang dibutuhkan di dunia kerja masa kini.

2. Bagi Akademik:

- a. Kampus bisa berkerjasama dalam bentuk kemitraan dengan pihak Hotel lain.
- b. Mampu mengembangkan program kemitraan dalam merumuskan kurikulum sesuai keinginan dan tuntutan pihak pengelola hotel.
- c. Mampu memberikan bekal terhadap mahasiswa yang siap terjun ke dunia kerja
- d. Kampus akan dapat meningkatkan kualitas lulusan yang terarah menuju SDM yang relevan bagi industri secara *hard skill* dan *soft skill* melalui pengalaman PKL.

3. Bagi Perusahaan:

- a. Dengan adanya PKL diharapkan dunia perhotelan secara nyata, relevan dan *sustainable* melakukan kemitraan dengan kampus perguruan tinggi.
- b. Dunia industri perhotelan mempunyai kesempatan untuk memenuhi kebutuhan SDM yang potensial dan kompeten dalam bidangnya sesuai kebutuhannya.
- c. Dunia industri perhotelan mendapatkan kemanfaatan dari mahasiswa selama PKL berlangsung