

LAPORAN TUGAS AKHIR
PERAN HOUSEKEEPING DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN DI
HOTEL ROYAL AMBARRUKMO YOGYAKARTA



OLEH

NAMA : AGUS PRASETYONO

NIM : 119109581

PRODI : DIPLOMA III

JURUSAN : PERHOTELAN

PROGRAM STUDI PERHOTELAN
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA

2023

LAPORAN TUGAS AKHIR
PERAN HOUSEKEEPING DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN DI
HOTEL ROYAL AMBARRUKMO YOGYAKARTA

Diajukan untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Program Diploma III
Perhotelan di STP AMPTA Yogyakarta



OLEH

NAMA : AGUS PRASETYONO

NIM : 119109581

PRODI : DIPLOMA III

JURUSAN : PERHOTELAN

PROGRAM STUDI PERHOTELAN
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA

2023

HALAMAN PENGESAHAN



LAPORAN TUGAS AKHIR

**PERAN HOUSEKEEPING DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN DI
HOTEL ROYAL AMBARRUKMO YOGYAKARTA**

OLEH

NAMA : AGUS PRASETYONO
NIM : 119109581
PRODI : DIPLOMA III
JURUSAN : PERHOTELAN

Telah disetujui Oleh

Ketua Program Studi Perhotelan

Dra. Heni Susilowati, M.M
NIDN.0505026202

Dosen Pembimbing

Hamdan Anwari, S.Pd., M.Pd., B.I
NIDN.0509118801

BERITA ACARA UJIAN



**LAPORAN TUGAS AKHIR DEPARTEMEN HOUSEKEPPING
DI ROYAL AMBARRUKMO HOTEL YOGYAKARTA**

OLEH :

NAMA : AGUS PRASETYONO
NIM : 119109581
PRODI : DIPLOMA III
JURUSAN : PERHOTELAN

**Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Dan dinyatakan LULUS
Pada tanggal 29 Maret 2023**

Penguji

**Hamdan Anwari, S.Pd., M.Pd., BI
NIDN. 050911801**

**Mengetahui,
Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata Ampta Yogyakarta**



**Drs. Prihatno, M.M
NIDN. 0526125901**

HALAMAN PERSEMBAHAN

Laporan Tugas Akhir ini saya persembahkan untuk almamater kampus tercinta Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta serta kedua orang tua yang selalu mendukung saya sampai sejauh ini, tak lupa juga teman-teman seperjuangan yang selalu ada dan mendukung semua langkah saya.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini dengan baik tanpa halangan apapun, yang mana laporan ini merupakan syarat kelulusan dari pendidikan selama menuntut ilmu di STP AMPTA Yogyakarta.

Dalam penyusunan laporan ini penulis banyak mendapat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Hamdan Anwari, S.Pd.,M.Pd.BI. selaku dosen pembimbing yang mengarahkan cara penyusunan dan penulisan laporan ini dengan baik dan benar sehingga selesai dengan lancar dan tepat waktu.
2. Dra.Heni Susilowati, M.M, Selaku ketua program studi perhotelan STP AMPTA Yogyakarta.
3. Denny Arga Widiyanto Selaku Housekeeping Manager di Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta.

Penulis merasa tidak mampu membalas jasa yang begitu besar. Hanya doa yang penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa serta ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada bapak/ibu yang telah membantu menyelesaikan tugas laporan praktik kerja lapangan.

Dalam menyusun laporan ini penulis menyadari bahwa laporan praktik kerja lapangan ini masih jauh dari kesempurnaan. Harapan penulis semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi pembaca di lingkungan STP AMPTA Yogyakarta. Harapan penulis semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi pembaca di lingkungan STP AMPTA Yogyakarta.

Yogyakarta, 5 Maret 2023

Agus Prasetyono

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | ii |
| BERITA ACARA UJIAN..... | iii |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | iv |
| KATA PENGANTAR..... | v |
| DAFTAR ISI..... | vii |
| DAFTAR LAMPIRAN | viii |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah..... | 2 |
| C. Tujuan Penulisan..... | 3 |
| D. Manfaat Penulisan..... | 3 |
| BAB II LANDASAN TEORI | |
| A. Gambaran Umum Hotel..... | 5 |
| 1. Pengertian Hotel..... | 5 |
| B. Gambaran Umum Housekeeping..... | 7 |
| 1. Pengertian Housekeeping..... | 7 |
| BAB III GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN | |
| A. Sejarah Royal Ambarrukmo Yogyakarta Hotel..... | 12 |
| B. Struktur Organisasi Royal Ambarrukmo Hotel Yogyakarta..... | 25 |
| C. Departemen yang Diteliti..... | 21 |

BAB IV ANALISIS DATA

| | |
|--|----|
| A. Peran Housekeeping dalam Memberikan Pelayanan di Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta. | 28 |
| 1. Peran Petugas Room Attendent Dalam Memberikan Pelayanan | 28 |
| 2. Peran Perawat Public Area Dalam Memberikan Pelayanan | 29 |
| 3. Peran Gardener Dalam Memberikan Pelayanan | 30 |
| 4. Peran Petugas Laundry/Linen Dalam Memberikan Pelayanan | 32 |
| B. Kendala dan Solusi yang Dihadapi Seorang Housekeeping | 34 |

BAB V KESIMPULAN Dan SARAN

| | |
|---------------------|----|
| A. Kesimpulan | 36 |
| B. Saran | 37 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Keterangan On The Job Training

Lampiran 2 Struktur Organisasi

Lampiran 3 Dokumentasi

Lampiran 4 Lembar Bimbingan

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Industri perhotelan adalah salah satu industri yang berperan penting dalam peningkatan ekonomi dan dunia pariwisata di Indonesia. seperti yang kita ketahui, hotel adalah seluruh atau sebagian bangunan yang menyediakan jasa pelayanan berupa penyediaan kamar, makanan dan minuman serta rekreasi yang dikelola secara komersial untuk khalayak umum. Dalam penyediaan jasa di suatu hotel atau disebut dengan *hospitality service* berpedoman terhadap *Standart Oprasional Prosedure* yang bertujuan membuat tamu merasa nyaman saat berada di hotel.

Setelah melakukan pengamatan dan perbandingan terhadap enam industri perhotelan yang telah bekerja sama dengan AMPTA dalam penyuluhan *On The Job Training*, penulis tertarik terhadap *Royal Ambarrukmo* hotel. Baik dari segi sertifikasi *Royal Ambarrukmo* sebagai salah satu hotel berbintang lima di Yogyakarta. Dan dari segi citra dan image baik hotel dimata publik. Maka dari itu, penulis ingin mengetahui bagaimana standart oprasional dan pelayanan yang baik sebagai seorang karyawan yang bekerja di hotel berbintang lima.

Dalam pelaksanaan *On The Job Trainning* ini, penulis memilih *Housekeeping Departemen*. *Housekeeping* merupakan salah satu departemen di hotel yang bergerak sebagai salah satu departemen oprasional hotel dalam hal penyediaan kamar. Tidak hanya penyediaan

kamar saja, housekeeping juga bertugas dalam hal menjaga kebersihan, kerapian dan keindahan seluruh area hotel. Alasan penulis memilih Housekeeping Departemen sebagai departemen utama penulis menjalani *On The Job Training* karena departemen housekeeping merupakan salah satu departemen yang multifungsi dan memiliki jiwa seni maka dari itu tanpa adanya housekeeping, tidak ada ketersediaan kamar dan *front office* tidak bisa menjual kamar. Penulis ingin terus mengembangkan *skil* dan *ilmu* tersebut agar wawasan dan kemampuan penulis terhadap bidang housekeeping luas. Dalam proses penyediaan jasanya yang diberikan kepada tamu. Penulis menyadari bahwa menjadi housekeeping di Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta memiliki banyak kekurangan, salah satu kekurangan yang dimiliki housekeeping di hotel Royal Ambarrukmo yaitu dengan berkurangnya staff yang diakibatkan pandemi, sehingga *training* dipaksakan harus bisa melakukan pekerjaan yang seharusnya pekerjaan itu dilakukan oleh staf itu sendiri saat melakukan kegiatan *On Job Training* di Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana peran housekeeping dalam meningkatkan kualitas pelayanan di hotel Royal Ambarrukmo?
2. Apa kendala yang dihadapi oleh housekeeper ?

C. Tujuan Penulisan

1. Untuk mengetahui bagaimana peran housekeeping dalam meningkatkan pelayanan housekeeping di Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi oleh seorang hosekeeper di Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta.

D. Manfaat Penulisan

Manfaat Penulisan ini adalah :

1. Bagi Mahasiswa

Manfaat praktik Kerja Lapangan bagi Mahasiswa yaitu:

- a. Melatih mental penulis sebelum masuk dunia kerja
- b. Menambah skill dan pengetahuan mahasiswa mengenai departemen yang digeluti, serta sebagai pedoman langkah awal memasuki dunia kerja yang nyata di hotel.
- c. Mengetahui tugas dan tanggung jawab secara signifikan terhadap departemen yang digeluti.
- d. Untuk mendewasakan pola pikir mahasiswa.

2. Bagi Lembaga

Manfaat Praktik Kerja Lapangan bagi Lembaga yaitu:

- a. Untuk melihat tingkat keberhasilan lembaga pendidikan dalam mendidik dan melatih mahasiswa.
- b. Dapat menjalin hubungan yang baik dan menguntungkan dari kedua belah pihak (industri dan lembaga)

- c. Agar lembaga lebih dikenal industri pariwisata
- d. Terlaksanya program lembaga sesuai dengan kurikulum yang berlaku.

3. Bagi Perusahaan

Manfaat Praktik Kerja Lapangan bagi Perusahaan yaitu:

- a. Industri mendapatkan tambahan tenaga oprasional sehingga pekerjaan akan lebih cepat terselesaikan.
- b. Dapat menjalin kerja sama yang baik dengan lembaga penyuluhanhospitality.
- c. Sebagai evaluasi perusahaan dalam hal perekrutan tenaga kerja baru.