

LAPORAN TUGAS AKHIR
PENTINGNYA SUATU KEBERSIHAN DI KAMAR HOTEL
DEMI MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN DI ERA
VIRUS COVID



Disusun Oleh :

NAMA : IMANAKISA

NIM : 119109629

JURUSAN : PERHOTELAN

PRODI : DIPLOMA III

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2023

HALAMAN PENGESAHAN
PENTINGNYA SUATU KEBERSIHAN DI KAMAR HOTEL
DEMI MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN DI ERA
VIRUS COVID

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



Disusun Oleh :

NAMA : IMANAKISA

NIM : 119109629

JURUSAN : PERHOTELAN

PRODI : DIPLOMA III

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2023

LAPORAN TUGAS AKHIR
PENTINGNYA SUATU KEBERSIHAN KAMAR HOTEL DEMI
MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN PADA ERA VIRUS
COVID



Disusun Oleh :

NAMA : IMANAKISA

NIM : 1191095629

JURUSAN : PERHOTELAN

PRODI : DIPLOMA III

Telah Disetujui Oleh:

Ketua Program Studi Perhotelan

Dosen Pembimbing

(Dra. Heni Susilowati, M.M.)

(Dra. Heni Susilowati, M.M.)

NIDN : 0505026202

NIDN : 0505026202

BERITA ACARA UJIAN
PENTINGNYA SUATU KEBERSIHAN KAMAR HOTEL
DEMI MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN PADA
ERA VIRUS COVID



Disusun Oleh :

NAMA : IMANAKISA

NIM : 119109629

JURUSAN : PERHOTELAN

PRODI : DIPLOMA III

Telah dipertahankan didepan penguji, dan dinyatakan

Pada tanggal

Penguji

(Dra. Heni Susilowati, M.M)

NIDN. 0505026202

Mengetahui

Ketua STP AMPTA



(Drs. Prihatno, M.M)

NIDN. 0526125901

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan praktek kerja lapangan di Royal Ambarrukmo Hotel Yogyakarta dengan baik. Penulisan laporan ini disusun guna memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan program Diploma III Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Dengan dorongan dan bantuan maka penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada :

1. Dra. Heni Susilawati, M.M selaku Ketua Program Studi Perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata Ampta Yogyakarta dan sekaligus pembimbing tugas akhir yang telah memberikan dukungan kepada penulis.
2. Drs. Prihatno, M.M selaku ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.
3. Bapak Bambang Hary Chrisnanta selaku *Executive Housekeeping* di Hotel The Jayakarta Yogyakarta Hotel & Spa yang telah memberikan kesempatan untuk mencari ilmu dan menambah wawasan di dunia *laundry*.
4. Kepada seluruh staff *housekeeping department* di Hotel The Jayakarta Yogyakarta Hotel & Spa yang telah memeberi ilmu dan pengalaman bekeja dalam tim maupun individu. Akhir kata semoga laporan sederhana ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Penulis menyadari bahwa laporan akhir ini masih jauh dari kata sempurna dikarenakan kurangnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu penulis mengharapkan segala bentuk saran dan masukan serta kritik yang membangun. Semoga laporan akhir ini dapat berguna bagi pembacanya.

Yogyakarta, 04 April 2023



Imanakisa

DAFTAR ISI

COVER

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
BERITA ACARA	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR	viii

BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penulisan.....	4
D. Manfaat Penulisan.....	5

BAB II : LANDASAN TEORI

A. Gambaran Umum Hotel.....	7
B. Gambaran Umum Housekeeping	14

BAB III : GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN

A. The Jayakarta Yogyakarta Hotel.....	25
B. Susunan Organisasi The Jayakarta Hotel	31
C. Gambaran Umum Housekeeping The Jayakarta Yogyakarta Hotel	41
D. Struktur Organisasi Housekeeping The Jayakarta Yogyakarta Hotel.....	45

BAB IV : ANALISIS DATA

A. Hal Yang Dilakukan The Jayakarta Hotel Untuk Meningkatkan Protokol Kesehatan Pada Kamar Tamu.....	51
B. SOP Yang Diteapkan Housekeeping Jayakarta Pada Masa Pandemi	52

BAB V : PENUTUP

A. Kesimpulan.....	55
B. Saran.....	56

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi Housekeeping

Gambar 3.1 Layout The Jayakarta Yogyakarta Hotel & Spa

Gambar 3.2 Maps The Jayakarta Yogyakarta Hotel & Spa

Gambar 3.3 Kamar Tipe Standar The Jayakarta Yogyakarta Hotel & Spa

Gambar 3.4 Kamar Tipe Deluxe The Jayakarta Yogyakarta Hotel & Spa

Gambar 3.5 Kamar Tipe Executive The Jayakarta Yogyakarta Hotel & Spa

Gambar 3.6 Kamar Tipe Junior Suite The Jayakarta Yogyakarta Hotel & Spa

Gambar 3.7 Kamar Tipe Suite The Jayakarta Yogyakarta Hotel & Spa

Gambar 3.8 Kolam Renang The Jayakarta Yogyakarta Hotel & Spa

Gambar 3.9 Area Outbound The Jayakarta Yogyakarta Hotel & Spa

Gambar 3.10 Restoran Ramayana The Jayakarta Yogyakarta Hotel & Spa

Gambar 3.11 Playground Anak The Jayakarta Yogyakarta Hotel & Spa

Gambar 3.12 Mini Futsal The Jayakarta Yogyakarta Hotel & Spa

Gambar 3.13 Struktur Organisasi Housekeeping The Jayakarta Yogyakarta Hotel

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata merupakan kegiatan yang bisa dilakukan oleh semua kalangan, baik anak, dewasa, dan orangtua semua bisa melakukan kegiatan pariwisata ini, di Indonesia pun banyak sekali wisata alam yang bisa dinikmati oleh para pengunjung, bukan hanya keindahan kota saja, namun wisata alam nya pun juga menjadi andalan. Di dalam dunia pariwisata ada beberapa hal yang menunjang terjadinya pariwisata yaitu objek pariwisata, orang, dan akomodasi yang bisa digunakan, salah satu contoh akomodasi tersebut adalah tempat penginapan, hostel, maupun hotel.

Biasanya banyak sekali orang yang menggunakan hotel ini sebagai pemilihan tempat tinggal sementara selama melakukan kegiatan pariwisata. Maka dari itu hotel adalah bagian penting dari berjalannya kegiatan pariwisata, dan hotel mempunyai tanggung jawab untuk memberikan impresi yang baik bagi para tamunya. Inti dari sebuah hotel merupakan kebersihan dan kenyamanan kamarnya, maka dengan itu *Housekeeping* department menjadi kesan pertama dari tamu pertama kali datang ke hotel. Menjadi departemen terpenting di hotel tentu saja harus memberikan kesan yang baik juga untuk tamu yang datang.

Mendalami ilmu *Housekeeping* di Jayakarta Hotel Jogja ini adalah kesempatan berharga bagi penulis, sangat banyak pelajaran yang bisa saya ambil untuk bekal bekerja pada hari yang akan datang nanti. Beberapa tahun belakangan Indonesia digemparkan dengan masalah Covid-19 yang menyerang banyak bisnis, termasuk bidang pariwisata yang terdapat perhotelan di dalamnya. Tentu saja dari banyaknya minat orang untuk menikmati libur justru sebaliknya karena masalah virus ini, ini menyebabkan banyak hotel *collapse* dan bahkan ada yang gulung tikar karena tidak adanya income.

Beberapa hotel hanya tetap berdiri dengan cara meminimalisir pengeluaran dengan diberlakukannya pengurangan *staff hotel*, pengurangan penggunaan listrik, pengurangan gaji karyawan, mematuhi protokol kesehatan yang ada dengan ketat, dan menawarkan promo-promo besar. Banyak hari-hari besar yang dilewatkan para pelanggan setia hotel saat hari besar seperti Lebaran dan Natal untuk menginap di Hotel, mereka lebih memilih untuk berdiam diri di rumah untuk menjaga keluarga tetap aman.

Keadaan tersebut bukan pilihan yang salah, dikarenakan kondisi di luar belum cukup aman untuk banyak orang sehingga akan ada waktunya bisnis pariwisata kembali berjaya seperti sediakala, bukan hanya bisnis pariwisata saja tapi semua bisnis dapat berjalan seperti semula sehingga banyak melakukan *bussines trip* dan hotel juga akan meraup keuntungan dari itu.

Banyak hal yang harus dilakukan sebuah hotel untuk tetap menjaga kualitas hotel setelah sekian lama terjadinya bencana virus ini, seperti kebersihan di setiap kamar dan setiap sudut ruangan yang ada bangunan tersebut, kualitas dan kuantitas karyawannya untuk tetap mempertahankan semua tamu tetap mendapatkan pelayanan terbaik. Mungkin jika sesama orang yang paham bidang perhotelan akan bisa memahami jika ada perbedaan yang sangat jelas terlihat dan mungkin sebagian akan memahami mengapa ada masalah tersebut, namun jika tamu luar yang tidak memahami itu, mereka hanya akan menuntut pelayanan yang terbaik tanpa ingin tahu masalah yang terjadi, dan hal itulah yang banyak terjadi ketika hotel sudah mengalami *high season/* kembali *crowded*.

Sebagai mahasiswa OJT di Departemen *Housekeeping*, penulis sangat merasakan bahwa betapa susah payahnya sebuah hotel untuk dapat survive dan tetap berkompetisi dengan hotel lainnya. Terutama dengan adanya pengurangan karyawan tidak sedikit hotel yang merekrut banyak anak OJT untuk bergabung membantu perusahaan tersebut. Tapi itu juga termasuk pilihan yang bagus dalam kondisi seperti ini, yang bermaksud menguntungkan kedua belah pihak mencapai keuntungan yang diinginkan. Dengan adanya dorongan dari banyak pihak diharapkan banyak hotel tetap berdiri sampai bencana Covid-19 ini tuntas dan tetap dapat memberikan pelayanan yang terbaik untuk para tamu yang datang.

Kebersihan hotel dari setiap sisi nya selalu terjaga karena pada dasarnya tamu yang menggunakan akomodasi hotel hanya mencari tempat yang nyaman untuk istirahat sejanak mungkin bukan hanya sekedar tidur, tapi juga mencari ketenangan seperti halnya yang yang viral beberapa bulan belakangan yaitu *staycation*. *Staycation* sendiri adalah orang-orang yang menginap di Hotel namun tidak keluar kamar atau tidak keluar dari hotel selama periode menginap atau bisa disebut tetap berada di dalam kamar.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka permasalahan dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana upaya yang dilakukan *Housekeeping Department* saat proses pembersihan kamar dalam meningkatkan protokol kesehatan di masa pandemi?
2. Apasaja SOP yang diterapkan *Housekeeping Department* The Jayakarta Yogyakarta Hotel and Spa di masa pandemi?

C. Tujuan Penulisan

Tujuan penulisan laporan tugas akhir agar dapat mengetahui tugas dan tanggung jawab *Housekeeping* dan diantara lain :

1. Mengetahui upaya pembersihan kamar hotel dalam meningkatkan mutu kebersihan di masa pandemic
2. Mengetahui upaya SOP departemen *Housekeeping* dalam meningkatkan mutu kebersihan di masa pandemi

D. Manfaat Penulisan

1. Manfaat bagi mahasiswa :

- a. Mahasiswa mampu mengembangkan dan mengasah ilmunya dalam dunia perhotelan saat mengikuti OJT, baik yang sudah pernah terjun di perhotelan maupun yang belum sama sekali.
- b. Membantu mahasiswa untuk nantinya bisa bersaing memasuki dunia kerja, dan bersaing dengan orang lain dengan adanya training selama 6 bulan ini.
- c. Mahasiswa mampu berfikir secara kritis dalam menghadapi masalah yang ada lewat pengalaman yang mereka dapatkan sewaktu OJT.
- d. Mahasiswa mampu untuk melatih kepercayaan diri seperti dengan terbiasanya berbicara di depan banyak orang, terutama di bagian *Front Office*, *Room Service*, dan *Housekeeping*.

2. Manfaat bagi Lembaga :

- a. Kampus dapat memberikan pengalaman dan membantu mahasiswanya belajar lebih banyak lagi dengan diselenggarakannya Praktek Kerja Lapangan ini.
- b. Kampus dapat merekomendasikan lulusannya ke beberapa perusahaan, supaya para alumni dan nama kampus semakin harum.
- c. Kampus dapat membantu mahasiswanya untuk siap bergabung dan bersaing dalam dunia pekerjaan.

3. Manfaat bagi Dunia Industri

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