

LAPORAN TUGAS AKHIR
PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR ROOM ATTENDANT
DALAM PELAYANAN PEMBERSIHAN KAMAR TAMU
DI EASTPARCH HOTEL YOGYAKARTA



OLEH:

NAMA : KUSNADI HASAN

NIM : 120109733

JURUSAN : PERHOTELAN (DIII)

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA

2023

LAPORAN TUGAS AKHIR
PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR ROOM ATTENDANT
DALAM PELAYANAN PEMBERSIHAN KAMAR TAMU
DI EASTPARCH HOTEL YOGYAKARTA
Priode 8 Agustus 2022 – 8 Agustus 2023

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat
Menyelesaikan Progam Diploma III Perhotelan
Di STP AMPTA Yogyakarta

OLEH:

NAMA : KUSNADI HASAN

NIM : 120109733

JURUSAN : PERHOTELAN (DIII)

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2023

HALAMAN PENGESAHAN



TUGAS AKHIR

**PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR ROOM ATTENDANT
DALAM PELAYANAN PEMBERSIHAN KAMAR TAMU**

DI EASTPARCH HOTEL

OLEH:

NAMA : KUSNADI HASAN

NIM : 120109733

JURUSAN : PERHOTELAN (DIII)

Telah Disetujui Oleh

Ketua Program Studi

Dosen Pembimbing

(DRA HENI SUSILAWATI, M.M.) (HERMAWAN PRASETYANTO, S.Sos, S.ST., M.M)

NIDN .0505026202

NIDN .056057102

BERITA ACARA UJIAN

TUGAS AKHIR

PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR ROOM ATTENDANT

DALAM PELAYANAN PEMBERSIHAN KAMAR TAMU

DI EASTPARCH HOTEL



OLEH:

NAMA : KUSNADI HASAN

NIM : 120109733

JURUSAN : PERHOTELAN (DIII)

Telah Dipertahankan Di Depan Penguji

Dan Dinyatakan Lulus

Pada Tanggal Sabtu, 13-05-2023



Ketua STP AMTA

(Drs. Prihatno M. M)

NIDN. 0526125901

MOTTO

“Sukses adalah berani bertidak dan punya prinsip”

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa Yang telah melimpahkan rahmatnya sehingga penulis diberikan kesehatan dan kesempatan untuk menyelesaikan laporan kerja lapangan.

Laporan praktek kerja lapangan ini berjudul "penerapan Standard Operasional Prosedur room attendant dalam pelayanan pembersihan kamar tamu di Eastparc Hotel".

Praktek kerja lapangan ini sudah penulis laksanakan dengan baik di Eastparc Hotel Jalan Laksda Adisucipto KM. 6.5 No.1, Ngentak, Caturtunggal, Kec. Depok, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta. Laporan praktek kerja lapangan ini merupakan keharusan untuk diselesaikan oleh setiap mahasiswa jurusan perhotelan program DIII di sTP ampta Yogyakarta.

Tujuan utama dari praktek kerja lapangan ini adalah untuk memantapkan pembelajaran teori dan praktek yang telah diperoleh dari kampus serta mengaplikasikannya di lapangan.

Sesuai dengan judul laporan ini, penulis hanya membahas tentang bagaimana penerapan Standard Operasional Prosedur room attendant dalam pelayanan pembersihan kamar tamu di Eastparc Hotel Yogyakarta, serta hal yang berhubungan dengan topik tersebut.

Penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu penulis selama melakukan penyelesaian laporan ini. Terima kasih untuk tim House Keeping Eastparc Hotel Yogyakarta yang telah membimbing selama melaksanakan praktek kerja lapangan, dosen pembimbing, orang tua dan teman-teman penulis yang senantiasa mendukung penulis baik secara moral maupun materil, dan bantuannya kepada :

1. Hermawan Prasetyanto, S. Sos.ST., MM Selaku Dosen Pembimbing penulis yang telah membantu kelancaran dan banyak memberi informasi Tugas Akhir ini.
2. Dra. Heni Susilowati, M.M selaku ketua program Studi Jurusan Perhotelan STP AMPTA Yogyakarta yang telah memberi izin untuk menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.
3. Drs Prihatno, M.M. Seluruh Selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata Ampta Yogyakarta
4. Seluruh Dosen Pengampu Selama penulis mengikuti perkuliahan di STP AMPTA
5. Dinda Oktaviana selaku Executive Housckeeper di Eastparc Hotel Yogyakarta yang Telah memberikan banyak ilmu serta saran dan kritikan terhadap penulis selama Pratik Kerja lapangan berlangsung.
6. Hafid selaku Assistant Executive Housekeeper di Eastparc Hotel Yogyakarta yang Telah memberikan banyak ilmu dan pengalaman selama Praktek Kerja lapangan.

7. Akub Wibintoro selalu Supervisor Public Area di Eastparc Hotel Yogyakarta yang Telah memberikan banyak ilmu dan pengalaman terhadap penulis selama Praktek Kerja Lapangan.
8. Dafid seclaku Supervisor Room Attendent di Eastparc Hotel Yogyakarta yang telah Memberikan banyak ilmu tentang Room Attendent kepada penulis selama Praktek Kerja lapangan berlangsung.
9. Bondan selaku Assisten Laundry Manager di Eastparc Hotel Yogyakarta yang telah Memberikan bantak ilmu tentang Laundry kepada penulis selama Praktek Kerja Lapangan berlangsung.

Akhir kata penulis berharap, semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi teman-teman Mahasiswa untuk menambah pengetahuan tentang praktek kerja lapangan. Penulis menyadari Bahwa penyusunan Tugas Akhir ini masi jauh dari kata sempurna dan banyak kekurangan. Oleh Karna itu menulis mengharapkan saran dan kritikan dari pembaca, guna perkembangan yang Positif bagi penulis.

Demikian Laporan Tugas Akhir ini penulis susun, semoga bermanfaat bagi para Pembaca laporan ini dan bagi penulis sendiri. Terimakasih.

Yogyakarta, 8 Febuari 2023

Penulis

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang masalah

Eastparc Hotel merupakan salah satu hotel yang ada di Yogyakarta yang merupakan hotel bintang lima. *Eastparc* Hotel tidak hanya dikenal oleh orang-orang Indonesia saja, tapi banyak dari pengunjung yang datang ke hotel ini berasal dari luar negeri, hal itu terbukti dari sebagian besar tamu adalah wisatawan mancanegara, baik yang datang dengan tujuan bisnis maupun untuk berlibur bersama keluarga. Dengan semakin banyaknya wisatawan yang menginap di *Eastparc* Hotel, maka haruslah memperhatikan seluruh bagian hotel terlebih khusus kamar yang akan ditempati agar terasa nyaman dan memberikan kesan baik bagi para tamu. Hotel bintang lima ini terletak 4 km dari bandara Adisucipto dan 6 km dari jalan Malioboro. *Eastparc* Hotel mempunyai keunggulan *view* yang sangat bagus karena hotel ini dibangun di pusat kota.

Eastparc Hotel juga memiliki beberapa departemen. *House Keeping Department* (HK) adalah salah satu departemen yang ada di hotel yang bertanggung jawab menyediakan kamar yang baik kepada tamu secara profesional dengan memperhatikan seluruh aspek termasuk kebersihan dan kelayakan kamar dan dengan tujuan mendapatkan *income/revenue*. *House Keeping*, demikian biasa disingkat, merupakan departemen yang berperan penting dalam suatu hotel, karena baik buruknya, berhasil tidaknya, dan populer tidaknya suatu hotel sangat dipengaruhi oleh *House Keeping Department*. Selain itu, *House Keeping* juga

memberikan kontribusi kepada hotel, baik itu kontribusi berupa revenue, jumlah tamu, maupun image Hotel. *Eastparc* Hotel menyediakan 192 kamar dengan tipe-tipe kamar yang tersedia di *Eastparc* Hotel yaitu: *Deluxe, Premier, Junior Suite, Executive Suite, President Suite*. Harga kamar yang bervariasi tergantung jenis dan tipe kamar. Selama melaksanakan praktik kerja lapangan di *Eastparc* Hotel khususnya di room section. Dalam *House Keeping* departemen sendiri memiliki struktur organisasi salah satunya *room attendant*. Menurut Nugraha & Setiyariski (2019: 68), Orang yang bertugas dalam pemeliharaan kamar disebut *room attendant*. *Room attendant* memiliki tugas dan tanggung jawab sendiri. Adapun tugas dan tanggung jawabnya secara umum yaitu membersihkan setiap kamar beserta kelengkapannya, melengkapi *trolley* dan melaksanakan kebersihan koridor. Tugas seorang *room attendant* di *Eastparc* Hotel yaitu untuk menjaga kebersihan, kerapian dan keindahan serta kenyamanan tamu di hotel tersebut. Ketika tamu masuk kamar, pandangan pertama yang tertuju yaitu pada kerapian kamar dan kebersihan kamar mandi. Ruang lingkup yang menjadi tanggung jawab dari pelayanan *room attendant* yaitu kamar-kamar tamu dengan menyiapkan kamar tamu untuk siap dijual dan ditempati bagi para tamu. *Room attendant* bukan hanya bekerja sesuai dengan keahliannya melainkan sesuai prosedur perusahaan.

Dalam *Eastparc* Hotel juga telah ditetapkan yang namanya Standar Operasional

Prosedur (SOP) dimana berfungsi untuk memudahkan karyawan dan mentertibkannya. SOP ini juga berguna untuk menjadi teguran bagi karyawan yang melakukan pelanggaran. Namun, disisi lain *room attendant* dalam menjalankan tugas dan tanggungjawabnya juga menemukan kendala baik 3

disebabkan karena keteledorannya maupun karena faktor lain. Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Penerapan Standard Operasional Prosedur *Room Attendant* Dalam Pelayanan Pembersihan Kamar Tamu di *Eastparc Hotel*.”

B. Rumusan masalah

1. Bagaimana penerapan Standard Operasional Prosedur room attendant dalam pelayanan pembersihan kamar tamu di Eastparc Hotel?
2. Apa saja kendala yang ada di Eastparc hotel dalam Department housekeeping khususnya di room attendant?

C. Tujuan penulisan

Tujuan dari kegiatan ini adalah:

1. Memberikan pengalaman kerja kepada mahasiswa dalam rangka menerapkan atau membandingkan serta menganalisis teori pengetahuan dengan kondisi yang sebenarnya dalam lapangan.
2. Melakukan Praktek Kerja Lapangan yang ada pada perusahaan berdasarkan teori dan praktek yang diperoleh selama perkuliahan.
3. Memahami secara umum kegiatan-kegiatan yang ada di perusahaan

D. Manfaat penulisan

1. Manfaat bagi mahasiswa
 - a. Mahasiswa dapat mempraktikan apa yang didapatkan di kampus
 - b. Mahasiswa dapat meningkatkan relasi dalam lingkungan professional
 - c. Mahasiswa dapat menambah pengalaman kerja pada resume

2. Manfaat bagi Lembaga

- a. Terjalannya kerjasama / hubungan baik antara lembaga dengan perusahaan tempat mahasiswa magang.
- b. Pendidikan yang terarah menuju sumber daya manusia dengan kualitas dan value tinggi bagi perusahaan secara hard skill dan soft skill
- c. Kampus akan lebih dikenal di dunia industry

3. Manfaat bagi perusahaan

- a. Membantu dalam operasional perusahaan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan dan efisiensi biaya dalam operasional perusahaan
- b. Perusahaan akan mendapatkan bantuan tenaga kerja dari mahasiswa PKL
- c. Menghemat budget tenaga kerja