

## **Laporan Tugas Akhir**

### ***Planning Housekeeping The Rich Jogja Hotel Menghadapi Low Occupancy Saat Pandemic dan High Occupancy Setelah Pandemic Dalam Hal Kualitas Kebersihan.***



**OLEH**

**NAMA : ARMEYTA ARIANTI  
NIM : 119109585  
JENJANG : D III  
PRODI : PERHOTELAN**

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA**

**YOGYAKARTA**

**2022**

## **LAPORAN TUGAS AKHIR**

***Planning Housekeeping di The Rich Jogja Hotel Menghadapi Low Occupancy Saat Pandemic dan High Occupancy Setelah Pandemic Dalam Hal Kualitas Kebersihan.***

**Diajukan untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Program Diploma III**



**Perhotelan**

**di STP AMPTA Yogyakarta**

**OLEH**

**NAMA : ARMEYTA ARIANTI**

**NIM : 119109585**

**JENJANG : D III**

**PRODI : PERHOTELAN**

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA**

**YOGYAKARTA**

**2022**

## HALAMAN PENGESAHAN



### Laporan Tugas Akhir

*Planning Housekeeping di The Rich Jogja Hotel  
Menghadapi Low Occupancy Saat Pandemic dan High  
Occupancy Setelah Pandemic Dalam Hal Kualitas  
Kebersihan.*

OLEH :

NAMA : ARMEYTA ARIANTI  
NIM : 119109585  
JENJANG : D III  
PRODI : PERHOTELAN

Telah Disetujui Oleh :

Ketua Program Studi

Dosen Pembimbing

(Dra., Heni Susilawati, M.M)  
NIDN. 0505026202

(Setyo Prasiyono Nugroho, S.ST, M.Sc)  
NIDN . 0523098001

## BERITA ACARA UJIAN

*Planning Housekeeping di The Rich Jogja Hotel Menghadapi Low Occupancy Saat Pandemic dan High Occupancy Setelah Pandemic*  
Dalam Hal Kualitas Kebersihan.



NAMA : ARMEYTA ARIANTI  
NIM : 119109585  
JENJANG : D III  
PRODI : PERHOTELAN

Telah dipertahankan di depan penguji dan dinyatakan LULUS

Pada tanggal..... 18 Mei 2022 .....

Penguji,

  
(Setyo Prasiyono Nugroho, S.ST, M.Sc)  
NIDN . 0523098001

Mengetahui,  
Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta



(Dis, Prihatno, M.M)  
NIDN. 0526125901

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia, sehingga Laporan Tugas Akhir ini dapat tersusun hingga selesai. Laporan ini disusun untuk menyelesaikan studi akhir pada Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Praktek kerja ini merupakan salah satu upaya dalam menjalin kerjasama yang baik dalam bidang pariwisata khususnya dalam bidang perhotelan. Penulis berharap praktek kerja ini akan memberi banyak manfaat bagi semua mahasiswa STP AMPTA Yogyakarta.

Tidak lupa penulis juga mengucapkan banyak terimakasih kepada pihak-pihak yang terkait, yang telah memberi banyak dukungan serta bimbingannya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini dengan baik. Ucapan terimakasih ini penulis tujukan kepada :

1. Setyo Prasiyono Nugroho,S.ST,M.Sc selaku dosen pembimbing Laporan Tugas Akhir yang telah banyak meluangkan waktu untuk membimbing dan juga memberikan saran dalam mengerjakan laporan ini.
2. Drs.Heni Susilawati,M.M selaku ketua jurusan perhotelan
3. Drs.Prihatno, M.M selaku ketua STP AMPTA Yogyakarta yang telah mengesahkan secara resmi Laporan Tugas Akhir
4. Drs.Anggela Ariani,S.H.Mpar selaku kepala bagian Praktik Kerja Lapangan

5. Drs.Enny Mulyantari, M.M selaku dosen pembimbing kelas
6. Bapak Langgeng selaku Executive Housekeeping The Rich Hotel Yogyakarta.
7. Bapak Arda Aditya selaku Koordinator Supervisor The Rich Hotel Yogyakarta.
8. Kedua orang tua dan kakek nenek penulis yang selalu mendukung dan memberikan semangat, motivasi dan kepercayaan penuh kepada penulis selama menjalani praktik kerja lapangan.

Penulis menyadari atas ketidak sempurnaan penyusunan laporan tugas akhir ini. Namun, penulis tetap berharap laporan ini memberikan manfaat bagi adik tingkat tahun depan yang sedang mencari refrensi penyusunan tugas akhir dan untuk kegiatan praktik kerja lapangan di The Rich Hotel Yogyakarta tahun yang akan datang. Demi kemajuan penulis dalam menyusun laporan tugas akhir ini, penulis mengharapkan adanya masukan berupa kritik dan saran.

Yogyakarta, 12 April 2022

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN BERITA ACARA UJIAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	2
C. Tujuan Praktik Kerja Lapangan .....	3
D. Manfaat Praktik Kerja Lapangan .....	4
 <b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Gambaran Umum Hotel .....	6
1. Pengertian Hotel.....	6
2. Fungsi Hotel .....	7
3. Karakteristik Hotel .....	8
4. Jenis-Jenis Hotel .....	9
B. Gambaran Umum <i>Housekeeping</i> .....	12
1. Pengertian <i>Housekeeping</i> .....	12
2. Hubungan <i>Housekeeping</i> dengan Departemen Lain .....	13

3. Struktur Organisasi <i>Housekeeping</i> .....	23
4. Sasaran <i>Housekeeping</i> .....	25
5. Status Kamar .....	26

### **BAB III GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN**

A. Sejarah Hotel.....	27
B. Organisasi.....	30
C. Obyek yang Diteliti .....	31

### **BAB IV ANALISIS DATA..... 51**

### **BAB V KESIMPULAN dan SARAN**

A. Kesimpulan .....	57
B. Saran.....	58

### **DAFTAR PUSTAKA..... 59**

### **DAFTAR LAMPIRAN..... 60**



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan dunia perhotelan sangatlah pesat dan besar diberbagai wilayah, baik diluar negeri maupun dalam negeri. Salah satunya adalah hotel-hotel yang berada di Yogyakarta yang telah memiliki sertifikasi sebagai hotel berbintang, baik bintang 3(tiga),4(empat) atau bintang 5(lima).

Walaupun dunia perhotelan sempat mengalami puncak krisis sekitar 1 tahun lebih karena wabah *Covid-19*, tapi tidak membuat dunia perhotelan tutup 100%. Adanya *covid 19* yang membuat dunia *industry* baik pariwisata maupun perhotelan mengalami gonjang-ganjing ini membuat pemilik usaha menyusun strategi berupa rencana atau inovasi baru mengenai langkah apa yang harus diambil dalam menangani wabah *Covid-19*, dan menjamin keamanannya bagi pelanggan dan semua petugas hotel.

Disini, penulis memilih *The Rich Hotel Yogyakarta* sebagai langkah awal dalam menata diri untuk memperoleh ilmu dan pengalaman baru sebelum memasuki dunia kerja nyata. Alasan utama penulis memilih *The Rich Hotel Yogyakarta* sebagai tempat penulis menjalani karena dari 6(enam) industri perhotelan yang berkerja sama dengan AMPTA *The Rich Jogja Hotel* yang paling membuat penulis tertarik, mulai dari perpaduan bangunan klasik dan modern, kinerja dan pemberian pelayanan karyawan terhadap tamu yang baik.

Salah satu departemen yang berperan penting adalah *Housekeeping*. *Housekeeping* departemen di sebuah hotel merupakan salah satu bagian yang berperan dalam menjaga kebersihan, keindahan dan kerapian area hotel. Karena tugasnya menjaga, maka *housekeeping*-lah yang berperan aktif dalam menjaga kebersihan seluruh area hotel, baik dari hal kecil hingga besar harus selalu diperhatikan.

Peran penting *Housekeeping* tidak hanya pada pasca *pandemic* saja, namun *Housekeeping* juga merupakan salah satu departemen operasional penggerak utama hotel. Tanpa adanya *Housekeeping*, maka tidak ada ketersediaan kamar kosong dan *front office* tidak dapat menjual kamar. Alasan penulis memilih *Housekeeping* sebagai *department* utama yang penulis minati, karena sebelumnya penulis telah memiliki *skill* dan ilmu mengenai *housekeeping*, maka dari itu penulis ingin terus mengembangkan *skill* dan ilmu tersebut agar wawasan dan kemampuan penulis terhadap bidang *housekeeping* luas. Selain itu, alasan lain penulis memilih *housekeeping* karena penulis terinspirasi dari seorang *General Manager* hotel *New Shapir, Grand Inna* yang meniti karirnya mulai dari bawah.

## **B. Rumusan Masalah**

*Housekeeping department* merupakan salah satu departemen terpenting di hotel yang berperan terhadap *system* operasional dalam hal penyediaan kamar, sehingga hampir 70% keuntungan hotel diperoleh dari banyaknya ketersediaan kamar yang diberikan. *Profesionalisme* sebagai seorang

petugas *housekeeping* harus selalu dituntut cepat, kreatif dan inovatif dalam melaksanakan pekerjaannya.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis mengerucutkan beberapa rumusan masalah yang terjadi selama penulis melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di *The Rich Jogja Hotel* sebagai berikut,

1. Bagaimana *system* kerja *Housekeeping department* di *The Rich Jogja* dalam melaksanakan tugasnya ketika terjadi pengurangan jumlah pegawai selama pasca *pandemic* ?
2. Projek apa saja yang dilakukan *housekeeping* saat *low occupancy* atau *low season* ?
3. Bagaimana solusi yang tepat saat terjadi kekurangan tenaga kerja ketika terjadi *high occupancy* ketika memasuki non *pandemic*?

### **C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, adapun manfaat yang dapat diambil dari melaksanakan praktik kerja lapangan di *The Rich Jogja Hotel*, sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui *system* kerja *Housekeeping* di *The Rich Jogja* dalam melaksanakan tugasnya ketika terjadi pengurangan jumlah pegawai selama *pandemic*.
2. Untuk mengetahui projek apa saja yang dilakukan *housekeeping* *The Rich Jogja* saat *low occupancy* atau *low season*.

3. Untuk mengetahui solusi yang tepat saat kekurangan tenaga kerja ketika terjadi high occupancy.

#### **D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan**

Berdasarkan dari segi manfaat dari pelaksanaan praktik kerja lapangan di The Rich Jogja Hotel, penulis membagi menjadi 3(tiga) golongan yaitu manfaat bagi mahasiswa, manfaat bagi perusahaan dan manfaat bagi lembaga, yaitu sebagai berikut:

1. Manfaat bagi mahasiswa
  - a. Salah satu syarat untuk menyelesaikan tugas akhir di STP AMPTA YOGYAKARTA
  - b. Menambah *skill* dan pengetahuan mahasiswa mengenai departemen yang digeluti, serta sebagai pedoman langkah awal memasuki dunia kerja yang nyata di hotel.
  - c. Mengaplikasi dan membandingkan langsung teori dan *skill* yang diberikan oleh lembaga dengan perusahaan.
  - d. Mengetahui tugas dan tanggung jawab secara signifikan terhadap departemen yang digeluti.
  - e. Membentuk pola pikir mahasiswa
  - f. Berkomunikasi atau berinteraksi secara profesional di dunia kerja.
  - g. Sebagai tolak ukur mahasiswa dapat mengaplikasikan teori dan *skill* yang telah di dapat selama di lembaga.
  - h. Mempunyai kemampuan terkini yang dibutuhkan *industry*

2. Manfaat bagi lembaga

- a. Terlaksanya program lembaga sesuai dengan kurikulum yang berlaku.
- b. Kesempatan bagi lembaga untuk menunjukkan kualitas lembaga kepada perusahaan.
- c. Tercapinya tujuan dalam hal pemberian bekal kepada mahasiswa saat lulus (membentuk SDM yang berkualitas)
- d. Menjalin dan memperluas kerja sama dengan hotel-hotel di Yogyakarta.
- e. Sebagai bentuk penghargaan.

3. Manfaat bagi perusahaan

- a. Membantu operasional hotel.
- b. Sebagai evaluasi atau tolak ukur prekrutan karyawan.
- c. Menjalin dan memperluas kerja sama yang baik dengan lembaga dan mahasiswa.
- d. Efisiensi kerja dan pengeluaran.
- e. Menciptakan SDM yang berkualitas