

LAPORAN TUGAS AKHIR

ANALISA PRAKTEK KERJA LAPANGAN DI DEPARTEMEN

HOUSEKEEPING

HORAIOS MALIOBORO HOTEL YOGYAKARTA



OLEH

NAMA : ELYSA ARUAN

NIM : 118109415

JURUSAN : PERHOTELAN

PRODI : D III

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2022

LAPORAN TUGAS AKHIR

**Analisa Praktek Kerja Lapangan di Departemen *Housekeeping*
Horaios Malioboro Yogyakarta**

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



NAMA : ELYSA ARUAN

NIM : 118109415

PRODI : D III

JURUSAN : PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2022

HALAMAN PENGESAHAN



LAPORAN TUGAS AKHIR

**Analisa Praktek Kerja Lapangan di Departemen *Housekeeping*
Horaios Malioboro Yogyakarta**

OLEH

**NAMA : ELYSA ARUAN
NIM : 118109415
JURUSAN : PERHOTELAN
PRODI : D III**

Disetujui Oleh

Ketua Program Studi

(Dra. Heni Susilawati, M.M)

NIDN.0505026202

Dosen Pembimbing

(Hermawan Prasetyanto, S.ST, M.M)

NIDN.0516057102

**BERITA ACARA UJIAN
LAPORAN TUGAS AKHIR
Analisa Praktek Kerja Lapangan di Departemen *Housekeeping*
Horaios Malioboro Yogyakarta**



OLEH

**NAMA : ELYSA ARUAN
NIM : 118109415
JURUSAN : PERHOTELAN
PRODI : D III**

Telah dipertahankan didepan penguji

Dan dinyatakan LULUS

Pada tanggal 10 September 2022

Penguji

(Hermawan Prasetyanto, S.ST, M.M)

NIDN .0516057102

Mengetahui

Ketua STP AMPTA



(Drs. Prihatno, M.M)

NIDN .0526125901

Halaman Persembahan

Terimakasih atas karunia, kesehatan dan berkat dari Tuhan Yang Maha Kuasa karena cinta, kasih dan karunia-Nya telah memberikan saya kemudahan serta kebijaksanaan dalam menyelesaikan karya yang sederhana ini.

Dengan ini saya persembahkan Tugas Akhir ini untuk :

1. Untuk Ayah dan Ibu saya tercinta, Bapak Maju Aruan dan Ibu Diyanti, yang telah memberikan semangat, doa, nasihat, kasih sayang dan dukungan materil maupun moral dari saya lahir hingga saat ini. Terimakasih untuk setiap pengorbanan yang begitu besar serta cinta kalian sehingga saya mampu menjalani kehiupan ini dengan berkecukupan dan tidak kekurangan suatu apapun.
2. Untuk Keluarga Besar saya dirumah yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu terimakasih atas dukungan yang diberikan.
3. Untuk teman-teman Perhotelan A Angkatan 2021 yang membantu dan mendukung dalam pengerjaan Tugas Akhir ini dari awal hingga selesai.
4. Untuk rekan kerja dan teman-teman training di Housekeeping Department, terimakasih atas kekompakan, kekeluargaan, kebersamaan, keceriaan, solidaritas dan Kerjasama team sehingga saya sangat terbantu selama PKL.

KATA PENGANTAR

Segala puja dan puji syukur saya panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa yang telah melimpahkan kasih, berkat dan cinta-Nya kepada kita semua, sehingga penulis dapat menyusun dan membuat laporan praktek kerja lapangan ini tanpa terkendala suatu apapun. Saya selaku penulis berusaha semaksimal mungkin demi kesempurnaan penulisan laporan praktek kerja lapangan ini yang merupakan salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan program studi D-III Perhotelan Sekolah tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta untuk memperoleh gelar Ahli Madya Pariwisata (A.Md.Par) sesuai dengan ilmu pengetahuan dan *skill* yang penulis dapatkan selama proses belajar mengajar dikampus dan di tempat kerja, tetapi penulis juga menyadari bahwa laporan ini tidak lepas dari banyak kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang sifatnya membangun begitu diharapkan oleh penulis demi kesempurnaan dalam penulisan laporan selanjutnya.

Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penulisan tugas akhir ini, diantaranya:

1. Bapak Hermawan Prasetyanto, S.ST, M.M selaku dosen pembimbing lapangan saya.
2. Dra. Heni Susilawati.,M.M selaku Ketua Jurusan Program Studi D III Perhotelan STP AMPTA Yogyakarta.
3. Drs. Prihatno, MM selaku Ketua STP AMPTA Yogyakarta.
4. Bapak Gunata selaku *General Manager* di Hotel Horaios Malioboro Yogyakarta.

5. Bapak Irfan Nur Setya dan Bapak Deni selaku *Housekeeping Supervisor* Horaios Malioboro Hotel.
6. Staff dan rekan-rekan kerja di Departemen *Housekeeping*.

Penulis berharap penulisan tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi penulis, pembaca serta dapat membantu bagi kemajuan serta perkembangan STP AMPTA Yogyakarta, akhir kata penulis ucapkan sekian dan terimakasih.

Yogyakarta, 10 Juni 2022



Elysa Aruan

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
BERITA ACARA	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
HALAMAN GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Praktek Kerja Lapangan.....	1
B. Rumusan Masalah Praktek Kerja Lapangan.....	3
C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan	3
D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan	4
BAB II LANDASAN TEORI	5
A. Gambaran Umum Hotel	5
B. Gambaran Umum <i>Housekeeping Department</i>	10
BAB III PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN	23
A. Deskripsi Horaios Malioboro Hotel	23
B. <i>Housekeeping Department</i> Horaios Malioboro Hotel.....	35
C. Jam Kerja <i>Housekeeping Department</i>	35
D. Pelaksanaan Kerja <i>Trainee</i>	37
E. Kendala Selama Kegiatan PKL.....	37
F. Analisa Pelaksanaan PKL.....	38
BAB IV PENUTUP	47
A. Kesimpulan.....	47
B. Saran	47
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

HALAMAN GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi Horaios Malioboro Hotel

Gambar 2.4 Superior Room

Gambar 2.5 Junior Suite

Gambar 2.6 Family Suite

Tabel 2.1 Konfigurasi Kamar

Gambar 2.7 Lounge

Gambar 2.8 Nostimo Resto

Gambar 2.9 Galini and Exypnos meeting Room

Tabel 2.2 Konfigurasi Meeting Room Horaios Malioboro Hotel

Gambar 2.10 Reception Desk

Gambar 2.11 Garden

Gambar 2.12 Terrace

Gambar 2.13 Ayudia Spa

DAFTAR LAMPIRAN

Practical Job Training Evaluation

Sertifikat PKL

Surat Balasan dari Perusahaan

Foto-foto Penulis

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pariwisata adalah suatu kegiatan yang secara langsung menyentuh dan melibatkan masyarakat dan membawa berbagai manfaat terhadap masyarakat setempat dan sekitarnya, manfaat pariwisata dapat dilihat dari berbagai aspek atau segi baik itu dari segi ekonomi, sosial budaya, lingkungan hidup, nilai pergaulan, ilmu pengetahuan, serta peluang dan kesempatan kerja. Secara umum sudah diketahui bahwa hubungan industri perhotelan dengan pariwisata saling berkaitan erat. Suatu daerah wisata tentunya akan banyak dikunjungi oleh wisatawan baik dari dalam maupun dari luar daerah dan wisatawan tentu saja membutuhkan tempat untuk menginap. Disinilah peran hotel sebagai tolak ukur untuk mengetahui seberapa banyak wisatawan yang datang berkunjung ke daerah tersebut.

Industri pariwisata seperti hotel dan restoran serta usaha lainnya akhir-akhir ini banyak mengalami penurunan karena menyandang status "*Pandemi*", akan tetapi hal tersebut justru memunculkan ide-ide baru yang dimanfaatkan oleh Hotel untuk memperbaiki dan merenovasi beberapa bangunannya agar menjadi lebih baik dan dapat terus berkembang dan dengan adanya suatu penciptaan suasana yang nyaman serta inovasi dan promosi yang menarik dari berbagai aspek untuk diberikan atau ditawarkan sebagai suatu produk atau jasa maka tidak menutup kemungkinan bagi para *traveler* atau pelancong untuk datang berkunjung secara langsung.

Berbicara mengenai dunia perhotelan tentu saja sebagai sarana menginap tamu membutuhkan kamar yang rapi, bersih dan juga nyaman untuk beristirahat.

Kamar

yang bersih dan sesuai dengan ekspektasi tamu juga mempunyai fungsi sangat penting dalam sebuah hotel. Tentu saja tamu akan memberikan ulasan dan *review* yang baik serta memungkinkan bagi tamu tersebut untuk merekomendasikan hotel kita, dalam memenuhi kebutuhan tersebut pihak hotel akan memperhatikan serta menyediakan kebersihan kamar dan lingkungan hotel dengan baik serta penuh kreasi dimana tamu akan merasa puas, nyaman dan senang. *Housekeeping Department* adalah bagian yang sangat penting terutama di dalam hotel, *Housekeeping* merupakan salah satu departemen yang menunjang pendapatan hotel, dimana *Housekeeping* merupakan sarana mutlak yang harus disediakan oleh hotel untuk dapat dikategorikan ke dalam hotel berbintang.

Dari kepuasan tamu dalam menikmati *Staycation* di hotel, ada salah satu departemen di hotel yaitu *Housekeeping Department* yang bertugas mengurus dan bertanggung jawab atas kebersihan dan kerapian kamar serta lingkungan hotel baik didalam maupun diluar. Dalam menjalankan tugasnya *Housekeeping Department* mempunyai dua bagian yaitu *Room Attendant & Public Area*. Kedua bagian tersebut saling bergantung satu sama lain dan saling bekerja sama. *Public Area* memegang peranan yang tidak kalah penting dengan bagian-bagian lain yang ada di hotel.

Tugas *Public Area* adalah menjaga kebersihan, menata pernak pernik, aksesoris dan kerapian bagian luar kamar seperti koridor, lobby, restoran, *meeting*

room dan masih banyak lagi. Sedangkan tugas *Room Attendant* tidak lain adalah melakukan penataan kamar, membersihkan area dalam kamar dan memberikan pelayanan *request* dari tamu.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana SOP pengerjaan kamar yang baik dan benar?
2. Bagaimana prosedur penanganan lost & found?
3. Bagaimana prosedur store request?

C. Tujuan Penulisan Tugas Akhir

Tujuan Umum

1. Sebagai salah satu tugas akhir yang wajib ditempuh oleh mahasiswa jurusan D III.
2. Sebagai bukti tertulis bahwa penulis telah melaksanakan prakerin.
3. Untuk membandingkan ilmu yang didapat dibangku kuliah dengan ilmu yang didapat dari tempat praktek kerja lapangan.
4. Untuk mengetahui sistem kerja departemen pilihan secara real.

Tujuan Khusus

1. Sebagai suatu syarat untuk menyelesaikan studi D III.
2. Untuk mendapatkan gelar A,Md.
3. Untuk menjalin relasi dan hubungan baik antar kampus dan hotel terkait.

D. Manfaat Penulisan Tugas Akhir

1. Manfaat untuk mahasiswa
 - a. Mahasiswa mengetahui bagaimana sistematika penulisan tugas akhir yang baik dan benar.
 - b. Dapat memahami proses kerja dalam dunia pariwisata.
 - c. Mendapatkan pengenalan tentang sistem organisasi.
 - d. Mendapatkan ilmu pengetahuan dan pengalaman baru.
2. Manfaat untuk kampus
 - a. Kampus mendapatkan informasi yang lebih detail tentang profil industri terait.
 - b. Dapat menjadi bahan pertimbangan untuk mahasiswa yang akan melakukan praktek kerja lapangan selanjutnya.
 - c. Tugas akhir yang telah dikumpul dapat dijadikan bahan acuan bagi mahasiswa yang selanjutnya.
 - d. Kampus menghasilkan lulusan yang terampil.
3. Manfaat untuk hotel
 - a. Memberikan kritik dan saran yang membangun untuk hotel agar dapat menjadi lebih baik kedepannya.
 - b. Hotel dapat dikenal melalui penulisan tugas akhir milik penulis.