

LAPORAN TUGAS AKHIR
PERANAN *ROOM BOY/MAID* DALAM MENUNJANG
KEBERSIHAN KAMAR DI INDOLUXE HOTEL
YOGYAKARTA



NAMA : JAGAD RENGGA PUTRA W.N

NIM : 119109596

JURUSAN : PERHOTELAN

PRODI : PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA

2022

LAPORAN TUGAS AKHIR
PERANAN *ROOM BOY/MAID* DALAM MENUNJANG KEBERSIHAN
KAMAR DI INDOLUXE HOTEL JOGJAKARTA

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Program Diploma III
Perhotelan
Di Sekolah Tinggi AMPTA Yogyakarta



OLEH:

NAMA : JAGAD RENGGA PUTRA W.N
NIM : 119109596
JURUSAN : PERHOTELAN
PRODI : PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA YOGYAKARTA

2022

HALAMAN PENGESAHAN



LAPORAN TUGAS AKHIR

PERANAN *ROOM BOY/MAID* DALAM MENUNJANG KEBERSIHAN

KAMAR DI INDOLUXE HOTEL JOGJAKARTA

OLEH:

NAMA : JAGAD RENGGA PUTRA W.N

NIM : 119109596

JURUSAN : PERHOTELAN

PRODI : PERHOTELAN

Telah Disetujui Oleh :

Ketua Program Studi

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

Dosen Pembimbing

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

BERITA ACARA UJIAN
PERANAN ROOM BOY/MAID DALAM MENUNJANG KEBERSIHAN
KAMAR DI INDOLUXE HOTEL JOGJAKARTA



OLEH:

NAMA : JAGAD RENGGA PUTRA W.N
NIM : 119109596
PRODI : PERHOTELAN
JURUSAN : PERHOTELAN

Telah dipertahankan di depan penguji dan dinyatakan LULUS

Pada tanggal 23 Mei 2022

Penguji,

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

Mengetahui
Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta



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

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karuniaNya, maka penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir dengan baik dan tepat pada waktunya.

Laporan tugas akhir ini penulis susun berdasarkan data yang diperoleh selama mengikuti *On The Job Training* di Indoluxe Hotel Jogjakarta selama 6 bulan mulai tanggal 2 September 2021 samapi 2 Maret 2022 di bagian *Housekeeping*.

Dalam penyusunan laporan ini penulis telah banyak mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung, baik moril mapun materil.

Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis tidak lupa mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat :

1. Drs. Prihatno, M.M selaku ketua STP AMPTA Yogyakarta yang telah mengesahkan secara resmi laporan tugas akhir sekaligus dosen pembimbing yang telah meluangkan banyak waktunya untuk membimbing penulis dalam proses penyusunan laporan tugas akhir.
2. Ibu Heni Susilawati, M.M selaku Ketua Jurusan Diploma III Perhotelan.
3. Ibu Dra. Enny Mulyantari, M.M. selaku dosen pembimbing akademik.
4. Bapak Dimas Novriyanto selaku *General Manager* Indoluxe Hotel Jogjakarta.
5. Bapak Wahyu Kurniawan selaku *Executive Housekeeper* Indoluxe Hotel Jogjakarta

6. Ibu Dewi Puspita Sari selaku *Human Resources Department* Indoluxe Hotel Jogjakarta.
7. Bapak Pujo Nugroho selaku *Supervisor* Indoluxe Hotel Jogjakarta.
8. Kepada seluruh *Staff* Indoluxe Hotel Jogjakarta.

Saya menyadari dalam penyusunan laporan tugas akhir ini jauh dari kata sempurna, baik dari segi penyusunannya, bahasa atau penulisannya. Oleh karena itu, saya mengharap kritik dan saran yang sifatnya membangun khususnya dari dosen pengampu mata kuliah sebagai acuan dan pengalaman bagi saya untuk lebih baik di masa yang akan datang. Semoga laporan tugas akhir ini memberikan informasi bagi masyarakat dan bermanfaat untuk pengembangan wawasan dan peningkatan bagi kita semua.

Yogyakarta, 23 Mei 2022

Jagad Rengga

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN BERITA ACARA UJIAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	2
C. Tujuan	2
D. Manfaat	3
BAB II LANDASAN TEORI	4
A. Gambaran Umum Hotel	4
1. Pengertian Hotel	4
2. Karakteristik Hotel	4
3. Jenis Hotel	5
B. Gambaran Umum <i>Housekeeping</i>	8
1. Pengertian <i>Housekeeping</i>	8
2. Struktur Organisasi <i>Housekeeping Department</i>	9
3. Hubungan <i>Housekeeping</i> dengan <i>Department Lain</i>	9
4. Tugas dan Tanggung Jawab <i>Housekeeping</i>	11

BAB III GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN	12
A. Managemen Industri.....	12
1. Sejarah Indoluxe Hotel	12
2. Lokasi dan Letak Indoluxe Hotel	12
3. Bentuk Perusahaan dan Aspek Legalitas.....	13
4. Struktur Organisasi Indoluxe Hotel	13
5. Visi dan Misi Indoluxe Hotel	14
6. Fasilitas Indoluxe Hotel.....	15
B. Gambaran Umum Indoluxe Hotel	22
1. Deskripsi <i>Housekeeping Department</i>	22
2. Struktur Organisasi <i>Housekeeping Department</i> Indoluxe Hotel	23
3. Section yang Ada Di <i>Housekeeping</i>	23
4. Tugas dan Tanggung Jawab <i>Houekeeping</i>	25
C. Jadwal Kerja.....	26
D. Pelaksanaan Kerja	27
BAB IV ANALISIS DATA.....	31
BAB V PENUTUP.....	44
A. Kesimpulan	44
B. Saran.....	44

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Stuktur Organisasi <i>Housekeeping</i>	9
Gambar 3.1 Hotel Maps	13
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Indoluxe Hotel.....	15
Gambar 3.3 <i>Deluxe Room</i>	15
Gambar 3.4 <i>Deluxe Family</i>	16
Gambar 3.5 <i>Junior Suite</i>	16
Gambar 3.6 <i>Executive Suite</i>	17
Gambar 3.7 <i>Presidential Suite</i>	18
Gambar 3.8 <i>Meeting Room</i>	19
Gambar 3.9 <i>Gandhiva Restaurant</i>	20
Gambar 3.10 <i>Amerta Lounge</i>	20
Gambar 3.11 <i>Nirvana Lounge</i>	21
Gambar 3.12 <i>Fitness Center</i>	21
Gambar 3.13 Kolam Renang.....	21
Gambar 3.14 <i>Royal SPA</i>	22
Gambar 3.15 Struktur Organisasi <i>Housekeeping</i> Indoluxe Hotel.....	23
Gambar 3.16 Proses Pembersihan Kamar	37

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Jadwal Kerja.....	27
-----------------------------	----

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Hotel adalah suatu akomodasi yang menyediakan fasilitas yang lengkap bagi tamu atau pengunjung yang menginap, seperti makanan, minuman, kolam renang, sarana olahraga dan lain sebagainya.

Dalam suatu hotel, tidak hanya fasilitas-fasilitas yang membuat pengunjung atau tamu merasa nyaman dan puas, tetapi juga keramahan dan kinerja seluruh karyawan dapat menjadi nilai lebih bagi hotel tersebut.

Berbicara tentang dunia perhotelan, salah satu departemen yang ada yaitu *housekeeping*, *housekeeping* bertugas memastikan kondisi kamar dan lingkungan sekitar hotel terjaga kebersihan dan kerapiannya. Kebersihan kamar adalah hal yang pertama kali dipertimbangkan wisatawan saat hendak memilih hotel yang akan dijadikan tempat menginap.

Penanganan kamar dilakukan oleh petugas yang bernama *room boy/maid*, tidak sembarangan orang dapat menjadi *room boy/maid* karena harus memiliki kemampuan tersendiri salah satunya memiliki skill yang mumpuni.

Room boy/maid adalah salah satu petugas dari departemen *housekeeping* yang sangat berperan penting dalam menjaga kebersihan, keindahan, dan kerapian area kamar. Tanpa adanya *room boy/maid*, maka tidak akan ada ketersediaan kamar kosong yang dapat dijual oleh *front office*. *Room*

boy/maid juga harus menyediakan banyak kamar bersih dengan cepat namun sesuai dengan SOP. Alasan itulah yang membuat tidak sembarang orang dapat menjadi *room boy/maid* melainkan harus memiliki skill yang mumpuni. Skill tersebut yang akan membuat *room boy/maid* dapat menunjang kebersihan kamar. Selama melaksanakan PKL, penulis menemukan berbagai cara beserta peralatan yang digunakan *room boy/maid* sehingga dapat menunjang kebersihan kamar di Indoluxe Hotel Jogjakarta

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana *Standard Operational Procedure* pembersihan kamar di Indoluxe Hotel Jogjakarta?
2. Apa saja peralatan yang digunakan saat proses pembersihan kamar?
3. Apa saja kendala yang dialami *room boy/maid* pada saat proses pembersihan kamar?
4. Bagaimana solusi dari kendala yang dialami *room boy/maid* tersebut?

C. Tujuan

1. Untuk mengetahui *Standard Operational Procedure* pembersihan kamar di Indoluxe Hotel Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui peralatan apa saja yang dibutuhkan pada saat proses pembersihan kamar.
3. Untuk mengetahui kendala yang dialami *room boy/maid* pada saat proses pembersihan kamar.
4. Untuk mengetahui solusi dari kendala yang dialami *room boy/maid*.

D. Manfaat

1. Manfaat Bagi Penulis

- a. Penelitian ini digunakan untuk memenuhi salah satu syarat guna menyelesaikan studi prodi D-III Perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.
- b. Dapat mengaplikasikan ilmu yang sudah di dapat dari perkuliahan untuk diterapkan di dunia kerja.
- c. Dapat menggunakan pengalaman kuliah untuk mendapatkan kesempatan kerja sesuai bidang nya.

2. Bagi Indoluxe Hotel Jogjakarta

- a. Dapat membagikan ilmu dan pengalaman di dalam industri perhotelan
- b. Dapat membantu kelancaran oprasional hotel

3. Bagi Sekolah Tinggi Pariwisata Ampta Yogyakarta

- a. Dapat mengembangkan kurikulum perkuliahan yang sesuai dengan kebutuhan dunia industri.
- b. Terjalin hubungan kerja sama yang baik antara instansi akademik dengan dunia industri.