

LAPORAN TUGAS AKHIR
PERAN PENTING *ROOM ATTENDANT*
DALAM PENYEDIAAN KAMAR
DI INDOLUXE HOTEL JOGJAKARTA



NAMA : MIKO ADI PRATAMA
NIM : 119109603
PRODI : DIII PERHOTELAN
JURUSAN : PERHOTELAN

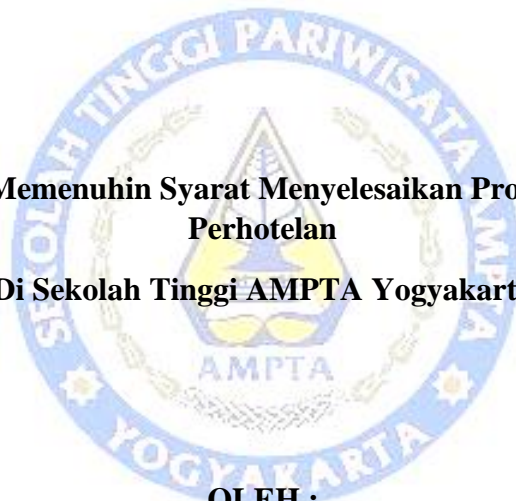
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA

2022

HALAMAN JUDUL

LAPORAN TUGAS AKHIR
HOUSEKEEPING DEPARTMENT

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



OLEH :

Nama : Miko Adi Pratama
Nim : 119109603
Prodi : DIII Perhotelan
Jurusan : Perhotelan

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA

2022

HALAMAN PENGESAHAN
LAPORAN TUGAS AKHIR
DEPARTEMEN HOUSEKEEPING
INDOLUXE HOTEL JOGJAKARTA



OLEH :

Nama : Miko Adi Pratama
NIM : 119109603
Prodi : DIII Perhotelan
Jurusan : Perhotelan

Telah Disetujui Oleh:

Ketua Program Studi

Dosen Pembimbing

(Dra. Heni Susilawati, M.M)

(Mona Erythrea Nur Islami, SIP, M.A)

NIDN. 0505026202

NIDN. 0516097101

HALAMAN BERITA ACARA UJIAN

LAPORAN TUGAS AKHIR

DEPARTEMEN HOUSEKEEPING

INDOLUXE HOTEL JOGJAKARTA



OLEH :

Nama : Miko Adi Pratama

NIM : 119109603

Prodi : DIII Perhotelan

Jurusan : Perhotelan

Telah dipertahankan di depan penguji dan dinyatakan lulus

Pada tanggal.....

Penguji,

(Mona Erythra Nur Islami, SIP, M.A)

NIDN. 0516097101

Mengetahui Ketua STP AMPTA,



(Drs. Prihatno, M.M.)

NIDN. 0526125901

HALAMAN PERSEMBAHAN

Penulis mempersembahkan Tugas Akhir ini untuk berbagai pihak yang telah mendukung dan membantu penulis secara langsung maupun tidak langsung, karena tanpa bantuan mereka penulis tidak akan bisa menyelesaikan tugas akhir ini. Berikut orang-orang yang berperan penting dalam penyelesaian Artikel Ilmiah ini:

1. Kedua orang tua kandung saya yang sangat saya cintai yaitu Mama dan Papa yang senantiasa selalu memberikan doa restu, dukungan, dan semangat kepada saya serta selalu memberikan kepercayaan penuh kepada saya untuk memilih jalan hidup saya sendiri dan mempercayai saya melakukan hal baru yang saya inginkan sehingga saya dapat memiliki rasa tanggung jawab atas apa yang mereka percayakan.
2. Keluarga saya yang selalu mendoakan saya agar saya bisa mencapai cita – cita yang sudah saya pilih dari awal dan memberikan dukungan agar saya bisa menyelesaikan kuliah saya.
3. Kepada seluruh teman – teman saya karena mereka juga turut membantu saya dan bersama – sama menjalani kegiatan perkuliahan ini.
4. Kepada Niken Dwi Hapsari saya ingin berterima kasih karena selalu memberi dukungan, motivasi, semangat, serta selalu ada disamping saya saat saya merasa kesulitan dalam mengerjakan penelitian ini.
5. Seluruh keluarga besar yang selalu mendoakan penulis untuk menyelesaikan pendidikan dengan sebaik – baiknya dan menjadi orang sukses dunia dan akhirat.
6. Semua yang menanyakan kapan saya lulus.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas rahmat, barokah, serta ridho-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir berjalan lancar tanpa halangan suatu apapun. Tugas Akhir ini disusun setelah penulis melakukan PKL selama 6 bulan yang di mulai pada tanggal 20 Agustus - 20 Februari 2022 di Indoluxe Hotel Yogyakarta. Tugas Akhir ini selain merupakan salah satu persyaratan yang harus dipenuhi untuk menyelesaikan studi DIII Perhotelan STP AMPTA Yogyakarta juga dimaksudkan untuk menambah wawasan di bidang perhotelan khususnya di bagian *Housekeeping Departement*.. Pada kesempatan ini izinkan penulis untuk mengucapkan terima kasih dan rasa hormat atas segala bantuan yang telah diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Laporan Praktek Kerja Lapangan ini, yaitu kepada :

1. Ibu Mona Erythrea Nur Islami, SIP,M.A selaku Dosen Pembimbing, yang telah memberikan masukan, dorongan dan bimbingan kepada penulis.
2. Bapak Drs. Prihatno, M.M. selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah mengesahkan secara resmi Laporan Tugas Akhir ini.
3. Ibu Dra. Heni susilawati, M.M selaku Ketua Jurusan Diploma III Perhotelan yang telah memberikan izin PKL serta menyetujui pembuatan Laporan Tugas Akhir.
4. Ibu Dewi Puspitasari, selaku HRD Indoluxe Hotel Yogyakarta yang telah banyak memberi pengarahan selama PKL berlangsung.

5. Orang Tua yang telah membantu dan mendukung penulis baik materi maupun doa sehingga mampu menyelesaikan Laporan PKL ini dengan tepat waktu.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini tentunya masih banyak terdapat kekurangan karena keterbatasan kemampuan penulis, untuk itu penulis ucapkan mohon maaf dan penulis mengharapkan kritik serta saran demi perbaikan yang bersifat membangun. Dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih dan semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi penulis maupun kita bersama.

Yogyakarta, 14 April 2022

Penulis,

Miko Adi Pratama

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN BERITA ACARA UJIAN.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penulisan.....	4
D. Manfaat Penelitian	4
BAB II LANDASAN TEORI	6
A. Gambaran Umum Industri Perhotelan	6
B. Gambaran Umum <i>Housekeeping Department</i>	12
BAB III GAMBARAN UMUM DAN OBYEK PENELITIAN.....	27
A. Sejarah Obyek	28
B. Organisasi	39

C. Departemen yang Diteliti	40
BAB IV ANALISIS DATA	48
A. SOP <i>Set Up Room</i> di Indoluxe Hotel Yogyakarta.....	48
B. Kendala yang dihadapi <i>Room Attendant</i> saat <i>Set Up Room</i>	49
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	51
A. Kesimpulan	51
B. Saran.....	52
DAFTAR PUSTAKA	54
LAMPIRAN	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Struktur Organisasi Housekeeping.....	13
Gambar 2 Logo Indoluxe Hotel Jogjakarta.....	28
Gambar 3 Presidential Suites Room.....	30
Gambar 4 Executive Suite Room.....	30
Gambar 5 Junior Suite Room.....	30
Gambar 6 Deluxe Family Room	31
Gambar 7 Deluxe Room.....	31
Gambar 8 Superior Room	31
Gambar 9 Royal Spa	32
Gambar 10 Gambar Gadiva Resto	34
Gambar 11 Gambar Amerta Lounge.....	35
Gambar 12 Gambar Nirvana Pool & Lounge	35
Gambar 13 Gambar Kolam Renang.....	36
Gambar 14 Gambar Fitnes Center.....	36
Gambar 15 Gambar Ayodya Ballroom	37
Gambar 16 Gambar Lobby Indoluxe Hotel Jogjakarta	38
Gambar 17 Gambar Receptionist.....	39
Gambar 18 Gambar Struktur Organisasi Indoluxe Hotel Jogjakarta	40
Gambar 19 Struktur Organisasi Housekeeping di Indoluxe Hotel Jogjakarta	43
Gambar 20 Gambar Jadwal PKL Selama Desember	44
Gambar 21 Gambar Making Bed	48
Gambar 21 Gambar Making Bed	48

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Tabel Connecting Room List	33
Tabel 2 Tabel Connecting Room List	33
Tabel 3 Tabel Kapasitas Meeting Room	38

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan negara yang terletak di Benua Asia dan masuk ke dalam wilayah Asia Bagian Tenggara dengan geografis yang terletak diantara 2 benua (Asia dan Afrika) dan 2 samudera (Asia dan Pasifik). Dengan luasnya yang terbentang dari Sabanag – Merauke, Indonesia memiliki banyak bentang alam dan kebudayaan yang bermacam – macam yang membuat wisatawan ingin berwisata di Indonesia, baik domestic maupun mancanegara (Fitriana, 2018). Sehingga bidang pariwisata saat ini mengalami perkembangan yang sangat pesat.

Dengan berkembangnya bidang pariwisata, penyediaan akan layanan akomodasi yang sesuai dengan tingkat permintaan juga turut berkembang. Salah satu layanan akomodasi yang sangat berkembang adalah industry perhotelan. Hotel merupakan salah satu bentuk akomodasi yang menggunakan seluruh bangunannya untuk menyediakan jasa penginapan serta pelayanan makanan dan minuman juga jasa lain yang di kelola secara komersial yang di peruntukan bagi wisata lokal maupun wisata luar. Sehingga hotel tidak serta merta dijadikan tempat hanya untuk menginap / bermalam, tetapi saat ini hotel sudah berkembang yang dapat dijadikan tempat pertemuan seperti MICE, tempat untuk menyantap makanan di restaurant yang merupakan salah satu fasilitasnya, atau hanya bersantai di kolam renang nya jika hotel tersebut memiliki fasilitas kolam renang.

Tetapi pada awal tahun 2020 terdapat pandemic Covid – 19 yang melanda Indonesia. Mengingat industri perhotelan termasuk dalam kegiatan pariwisata dimana kegiatan tersebut tak dapat lepas dari keadaan yang sedang terjadi, yaitu pandemic Covid – 19. Menurut WHO (World Health Organization), Covid – 19 merupakan virus yang masih tergolong dalam keluarga besar virus yang dapat menular ke manusia dan hewan. Virus ini mirip dengan MERS (Middle East Respiratory Syndrom) dan SARS (Severe Acute Respiratory Syndrom). Dikarenakan penyebarannya yang sangat cepat, pemerintah harus melakukan pembatasan pergerakan sosial guna menekan penyebaran virus ini. Salah satu upaya yang telah dilakukan pemerintah adalah dengan program pembatasan kegiatan masyarakat. Program ini menyebabkan masyarakat yang ingin mengunjungi suatu tempat dengan alasan tertentu harus berfikir dua kali. Selain itu banyak tempat wisata yang ditutup. Karena sepi peminat, industri perhotelan juga mengalami penurunan yang drastis. Dengan menurunnya tingkat hunian, *revenue*, MICE, atau pesanan makanan dan minuman di restaurant hotel membuat banyak staff yang harus dipekerjakan di rumah agar pemasukan dan pengeluaran hotel seimbang, juga terdapat beberapa hotel di Yogyakarta harus tutup karena tidak mampu menutup biaya operasional.

Tetapi seiring berjalannya waktu, pemerintah juga sedikit memberi kelonggaran terhadap aturan perjalanan, pembukaan tempat wisata, serta kemudahan dalam bertransportasi umum, membuat masyarakat sedikit – demi sedikit kembali beraktivitas seperti biasa dan mulai melakukan

perjalanan wisata maupun kegiatan yang lain. Dengan adanya aturan tersebut, pada tahun 2021 keadaan industri khususnya di perhotelan diharapkan mulai beroperasi seperti biasa lagi, akan tetapi sulit karena keadaan yang cepat berubah-ubah. Kondisi yang kurang menentu pada masa pandemi ini juga terjadi pada Indoluxe Hotel Jogjakarta.

Hal ini berdampak pada *Housekeeping Department*, karena di sini *Housekeeping* berperan penting dalam penanganan ketersediaan kamar baik itu peralatan ataupun kelengkapan yang ada di dalam kamar. *Housekeeping* bertugas membersihkan dan memberikan pelayanan kepada tamu setelah tamu sudah *Check In*. Pada saat mengalami *lowsession* di Indoluxe Hotel Yogyakarta terdapat lantai yang di close dan kamar yang tidak terjual. Untuk mengurangi pengeluaran biaya maka hotel melakukan *saving cost* dengan cara mematikan akses listrik. Dan pada saat *highseason* tiba lantai yang sempat ditutup dibuka kembali dikarenakan meningkatnya *occupancy*, namun terdapat beberapa tamu yang *complaint* saat sudah memasuki kamar seperti kamarnya bau, terdapat spot di linen, baik itu *di sheet, duvet, bath towel dan bath mat*. Hal itu mengganggu kenyamanan tamu saat menginap. Oleh karena itu *Housekeeping Department* menanggapi kejadian tersebut dengan dilakukannya *room inventory*. *Room inventory* dilakukan 1 bulan sekali yang bertujuan untuk mengecek *amenities supplies, guest supplies* dan linen yang terdapat di kamar yang tidak terjual. Hal tersebut untuk mengantisipasi terjadinya *complaint* lagi saat tamu menginap dan kamar yang tidak terjual tetap terawat dengan baik. Tujuan lain *room inventory*

untuk mengetahui stok bulanan yang sudah terpakai dan terjual, *amenities* dan *guest supplies* yang sudah tidak layak pakai atau kadaluarsa.

Dari uraian tersebut, penulis mengambil judul “Peran Penting *Room Attendant* dalam penyediaan kamar guna meningkatkan kepuasan tamu di Indoluxe Hotel Jogjakarta”.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana standar operasional prosedur seorang *room attendant* dalam *set up room* di Indoluxe Hotel Jogjakarta?
2. Bagaimana kendala *Room Attendant* dalam menyediakan kamar dan kebutuhan tamu di Indoluxe Hotel Yogyakarta?

C. Tujuan Penulisan

1. Untuk mengetahui standar operasional prosedur seorang *room attendant* dalam menunjang kebersihan kamar di Indoluxe Hotel Jogjakarta.
2. Untuk mengetahui peran *Room Attendant* dalam meningkatkan kepuasan tamu di Indoluxe Hotel Yogyakarta.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Diharapkan laporan ini dapat menjadi pengetahuan dan wawasan bagi penulis mengenai peran penting *room attendant* dalam penyediaan kamar bagi tamu sesuai SOP yang berlaku dan memberikan pelayanan yang maksimal sehingga tamu merasa puas telah berkunjung.

2. Bagi Akademik

Diharapkan laporan ini mampu menjadi dokumen akademik yang berguna untuk dijadikan acuan atau referensi dalam memperoleh pembaharuan informasi yang relevan yang diperlukan oleh pihak akademik.

3. Bagi Indoluxe Hotel Jogjakarta

Diharapkan laporan ini mampu menjadi referensi bagi Indoluxe Hotel Jogjakarta mengenai gambaran SOP *room attendant* yang sudah ada, dan dapat dijadikan bahan untuk meningkatkan pelayanan tamu.