

LAPORAN TUGAS AKHIR
UPAYA *DEPARTMENT HOUSEKEEPING* DALAM
MENINGKATKAN KEBERSIHAN KAMAR DI
EASTPARC HOTEL YOGYAKARTA

Periode 11 September 2021 s/d 14 Maret 2022



OLEH :

NAMA : DIAH AISYAH
NIM : 119109559
PRODI : DIII(DIPLOMA)
JURUSAN : PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA

2022

LAPORAN TUGAS AKHIR
UPAYA *DEPARTMENT HOUSEKEEPING* DALAM
MENINGKATKAN KEBERSIHAN KAMAR DI
EASTPARC HOTEL YOGYAKARTA

Periode 11 September s/d 14 Maret 2022

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



OLEH :

NAMA : DIAH AISYAH
NIM : 119109559
PRODI : DIII (DIPLOMA)
JURUSAN : PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA

2022

HALAMAN PENGESAHAN



**UPAYA *DEPARTMENT HOUSEKEEPING* DALAM
MENINGKATKAN KEBERSIHAN KAMAR DI
EASTPARC HOTEL YOGYAKARTA**

OLEH :

NAMA : DIAH AISYAH
NIM : 119109559
PRODI : DIII (DIPLOMA)
JURUSAN : PERHOTELAN

Telah Disetujui Oleh :

Ketua Jurusan

(Dra.Heni Susilawati,MM.)

NIDN : 0505026202

Dosen Pembimbing

(Agus Wibowo SBS,S.Sos,S.ST.,M.M)

NIDN : 0502076701

LAPORAN TUGAS AKHIR
UPAYA DEPARTMENT HOUSEKEEPING DALAM
MENINGKATKAN KEBERSIHAN KAMAR DI EASTPARC
HOTEL YOGYAKARTA



OLEH :

NAMA : DIAH AISYAH
NIM : 119109559
PRODI : DIII (DIPLOMA)
JURUSAN : PERHOTELAN

Telah Dipertahankan Depan Penguji Dan Dinyatakan LULUS

Pada Tanggal 25 Mei 2022

Penguji

(Agus Wibowo SBS,S.Sos,S.ST,.,M.M)

NIDN: 0502076701

Mengetahui

Ketua STP AMPTA



(Drs. Prihatno, M.M.)

NIDN: 05261259

HALAMAN PERSEMBAHAN

Pertama-tama puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT. atas terlaksananya laporan tugas akhir saya ini dengan baik dan lancar. Dan laporan tugas akhir ini saya persembahkan untuk:

1. Terima kasih kepada Tuhan Yang Maha Esa telah memberikan rezeki, karunia, kesehatan serta kesempatan untuk menyelesaikan laporan ini,
2. Bapak & Ibu yang telah memberikan kasih sayang hingga aku dewasa, dan *support* sampai di titik ini yang mendoakan dan mendukung saya untuk menjalani hidup sesuai keinginan dan motivasi saya agar selalu berimprovisasi dan semangat selalu.
3. Kakak yang selalu mendukung saya dan terima kasih banget selalu ada saat aku butuh bantuan dan support.
4. Keluarga besar yang selalu mendoakan aku sampai aku bisa seperti sekarang ini.
5. Para dosen-dosen STP AMPTA terima kasih atas bimbingannya selama 3 tahun aku mengabdikan ilmu di STP AMPTA Yogyakarta.
6. Teman-temanku Yusuf, kak Una, Intan, Hamimi dan teman-teman kampus seperjuangan angkatan 2019.

MOTTO

Saya Harus Sukses....!!!

Saya Harus Bisa.....!!!

Ada 4 kata yang selalu melekat dalam benak saya yaitu:

1. Belajar dari kepahitan hidup karena tanpanya, kau tidak akan pernah mengenal arti kesabaran, keikhlasan, dan amarah yang kau tahan.
2. Jangan pernah menyalahkan siapapun dalam hidupmu. Orang baik memberimu kebahagiaan. Orang jahat memberimu pengalaman. Orang terburuk memberimu pelajaran. Dan orang terbaik memberimu kenangan.
3. Jangan bandingkan prosesmu dengan orang lain karena tidak semua bunga tumbuh mekar secara bersamaan.
4. Kesuksesan Hidup adalah mendapatkan Kebahagiaan. Kunci Kebahagiaan adalah seberapa besar kita bersyukur akan nikmat-NYA dan seberapa besarnya usaha kita dalam mengejar Kesuksesan itu. Semakin kita bersyukur, semakin pula kita Bahagia. **“BERUNTUNGLAH ENGKAU JIKA TERMASUK DALAM GOLONGAN ORANG-ORANG YANG SELALU BERSYUKUR DAN SELALU BAHAGIA**

Kata Pengantar

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini dengan baik tanpa halangan apapun, yang mana laporan ini merupakan syarat kelulusan dari pendidikan selama menuntut ilmu di STP AMPTA Yogyakarta. Dalam penyusunan laporan ini penulis banyak mendapat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Agus Wibowo SBS,S.Sos,S.ST,.M.M selaku dosen pembimbing laporan tugas akhir yang mengarahkan cara penyusunan dan penulisan laporan ini dengan baik dan benar sehingga selesai dengan lancar dan tepat waktu.
2. Dra. Heni Susilowati M.M selaku Ketua Program Studi jurusan Perhotelan yang telah memberikan izin dalam pelaksanaan PKL dan menyetujui Laporan Tugas Akhir.
3. Drs. Prihatno M.M Selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menuntut ilmu di Kampus STP AMPTA tercinta.
4. Ibu Adinda Octaviany selaku *Asst.Executive Housekeeper Departement* Eastparc Hotel Yogyakarta,dan pembimbing di dunia industri yang telah memberikan kesempatan dalam melaksanakan kegiatan praktek kerja lapangan selama 6 bulan.

5. Seluruh Staff Eastparc Hotel Yogyakarta atas segala ilmu pengetahuan, bantuan, dan masukan selama ini.
6. Keluarga, Bapak, Ibu, kakak atas kesabaran, kasih sayang, dukungan material dan moral, perhatian dan do'anya yang tak pernah putus.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari kata kesempurnaan. Oleh karena itu penulis menerima segala kritik dan saran yang bersifat membangun dan semangat . Akhir kata, semoga laporan ini dapat bermanfaat untuk semua pihak khususnya mahasiswa Sekolah Tinggi Pariwisata Ampta Yogyakarta.

Yogyakarta, 25 April 2022

Diah Aisyah

DAFTAR ISI

COVER	
COVER DALAM	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
BERITA ACARA UJIAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
MOTTO	v
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan	5
D. Manfaat	5
BAB II LANDASAN TEORI	6
A. Pengertian Pariwisata	6
B. <i>Housekeeping Department</i>	7

C. Peran.....	10
D. Pelayanan	11
E. Tamu	13
F. Hotel.....	18
BAB III GAMBARAN OBJEK PENELITIAN	32
A. Gambaran Umum Eastparc Hotel Yogyakarta.....	32
1. Sejarah Eastparc Hotel Yogyakarta.....	32
2. Fasilitas Eastparc Hotel Yogyakarta	33
3. Visi dan misi Eastparc Hotel Yogyakarta	38
4. Tujuan Eastparc Hotel Yogyakarta	39
5. Lokasi dan jadwal kerja Eastparc Hotel Yogyakarta.....	40
B. Struktur Organisasi Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta	42
C. Departement Yang Di Teliti	42
1. Pengertian housekeeping.....	44
2. Bagian-bagian housekeeping departement.....	45
3. Tugas-tugas dan tanggung jawab housekeeping departemnt.....	47
4. Peralatan kerja housekeeping departement	56
5. Proses prosedur kerja housekeeping.....	59
BAB IV ANALISIS DATA	43

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	54
A. Kesimpulan	54
B. Saran.....	55
DAFTAR PUSTAKA	56
LAMPIRAN	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo eastparc hotel yogyakarta.....	32
Gambar 3.2 <i>Deluxe Twin Room</i>	33
Gambar 3.3 Premier King Room.....	34
Gambar 3.4 Junior Suite Room.....	35
Gambar 3.5 Executive Suite Room.....	36
Gambar 3.6 Presidential Suite Room.....	37
Gambar 3.7 <i>ATV RIDE SAFARI</i>	38
Gambar 3.8 Kolam Renang	39
Gambar 3.9 Aquaparc	40
Gambar 3.10 Struktur Organisasi Eastparc Hotel	44

DAFTAR LAMPIRAN

A. Lampiran Wajib

1. Sertifikat On The Job Training
2. Data Nilai dari industri
3. Lembar Penilaian
4. Ulasan dan rekomendasi industry terhadap praktikan

B. Lampiran

1. Foto waktu pelaksanaan kerja

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata merupakan satu jenis usaha yang memiliki nilai ekonomi yang tinggi dan mendapat nilai tambah terhadap barang dan jasa sebagai suatu kesatuan produk, baik yang nyata (*tangible product*) atau tidak nyata (*intangible product*). Pariwisata sendiri merupakan salah satu bentuk industri yang berkembang di era abad ke-19 yang mampu menyediakan pertumbuhan ekonomi, baik dalam hal lapangan pekerjaan, pendapatan, dan taraf hidup. Sebagai sektor pariwisata dalam mengaktifkan sektor yang kompleks, meliputi industri-industri dalam arti yang klasik seperti misalnya industri kerajinan tangan dan industri cinderamata, penginapan, dan transportasi secara ekonomi juga dipandang.

Industri pariwisata Indonesia mempunyai potensi untuk meningkatkan penghasilan devisa Negara. Selain itu, industri pariwisata juga bisa menjadi penggerak perekonomian masyarakat yang bersifat lokal hingga nasional terhadap kekayaan alam yang tersebar secara luas. Indonesia mampu memberikan peluang besar untuk dikembangkannya sebagai industri pariwisata yang berskala nasional hingga bertaraf internasional. Kesiapan sumber daya manusia yang berperan dalam meningkatkan sektor pariwisata khususnya akomodasi. Seiring dengan berkembangnya pariwisata di Indonesia, diharapkan sektor-sektor pendukung mampu mengimbangi perkembangan pariwisata Indonesia.

Salah satu sektor pendukung pariwisata adalah akomodasi, pariwisata tanpa akomodasi akan berjalan tidak seimbang dan sebaliknya. Oleh karena itu sarana pariwisata tersebut sangat diperlukan dalam menunjang perkembangan pariwisata Indonesia. Salah satu sektor pendukung dari pendukung perkembangan pariwisata adalah hotel.

Menurut Sulastiyono (2011) hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus. sedangkan menurut Kris (2019), hotel adalah sebuah gedung yang digunakan untuk tempat penginapan dengan tujuan komersial dan menyediakan jasa pelayanan secara profesional bagi para tamu termasuk penyediaan makanan, minuman, dan fasilitas lainnya. Pengertian di atas menjelaskan bahwa hotel adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa dimana para tamu atau wisatawan bisa mendapatkan pelayanan serta kebutuhan mereka untuk tempat istirahat.

Sebuah hotel dapat dikatakan maju dan berkembang apabila hotel tersebut mampu menjual semua produk yang ada di hotel secara terus menerus atau berkelanjutan kepada khalayak umum. Hotel yang baik merupakan hotel yang mampu memberikan pelayanan yang baik kepada tamu yang datang sehingga pariwisata Indonesia. Salah satu sektor pendukung pariwisata adalah akomodasi, pariwisata tanpa akomodasi akan

berjalan tidak seimbang dan sebaliknya. Oleh karena itu sarana pariwisata tersebut sangat diperlukan dalam menunjang perkembangan pariwisata Indonesia. Salah satu sektor pendukung dari pendukung perkembangan pariwisata adalah hotel.

Sebuah hotel dapat dikatakan maju dan berkembang apabila hotel tersebut mampu menjual semua produk yang ada di hotel secara terus menerus atau berkelanjutan kepada khalayak umum. Hotel yang baik merupakan hotel yang mampu memberikan pelayanan yang baik kepada tamu yang datang sehingga tamu akan merasakan kepuasan atas jasa pelayanan yang hotel berikan. Hal ini juga bisa menjaring tamu agar bisa meningkatkan jumlah hunian kamar hotel.

Mengingat industri perhotelan sangat penti'ng maka memerlukan bagian-bagian operasional agar kegiatan industri perhotelan dapat berjalan dengan baik. Bagian operasional tersebut meliputi: *Front Office*, *Housekeeping*, dan *Food & Beverage Department*. Salah satu bagian operasional yang sangat penting diperhatikan adalah *Housekeeping* karena bagian ini menangani kebersihan, kerapian, dan keindahan kamar sehingga memerlukan tenaga kerja yang terampil, jujur dan memiliki pengetahuan yang luas agar dapat melakukan tugasnya dengan baik terutama petugas *Roomboy/Maid* yang bertugas menangani kebersihan kamar. Dengan demikian *Housekeeping Department* berperan penting, oleh karena itu penulis sangat tertarik untuk membahas guna mengetahui upaya yang dilakukan dalam meningkatkan pelayanan kamar. Adapun judul kertas

karya ini adalah “Upaya Department Housekeeping Dalam Meningkatkan Kebersihan Kamar Di Eastparc Hotel Yogyakarta”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, dapat disimpulkan rumusan masalah sebagai berikut.

1. Bagaimana SOP (Standart Operational Procedure) *Housekeeping Department* di Eastparc Hotel Yogyakarta ?
2. Keluhan apa saja yang dihadapi oleh petugas *Housekeeping* di Eastparc Hotel Yogyakarta?

C. Tujuan

Adapun tujuan praktek yang dilakukan oleh penulis adalah:

1. Ingin mengetahui Standar Operasional Prosedur pelayanan *Housekeeping Department* pada operasional di Eastparc Hotel Yogyakarta.
2. Ingin mengetahui dalam menangani keluhan tamu di Eastparc Hotel Yogyakarta.

D. Manfaat

1. Bagi Eastparc Hotel Yogyakarta
Diharapkan dapat menjadi masukan dalam peningkatan kualitas produk dan layanan *Housekeeping Department*, agar dapat memberikan pelayanan yang baik terhadap tamu untuk ikut mengangkat nama perusahaan.

2. Bagi Penulis

Laporan ini digunakan Sebagai syarat akademis yang harus diselesaikan Mahasiswa DIII Semester akhir untuk mendapatkan gelar A.Md.Par di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.