

LAPORAN TUGAS AKHIR
PENERAPAN *STANDARD OPERATING PROCEDURE*
(*SOP*) OLEH *HOUSEKEEPING DEPARTMENT* DI
HYATT REGENCY YOGYAKARTA



NAMA : RAMADITYA FERIAN MAHENDRA

NIM : 119109572

JURUSAN : PERHOTELAN

PRODI : PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2022

LAPORAN TUGAS AKHIR

**PENERAPAN *STANDARD OPERATING PROCEDURE* (SOP) OLEH
HOUSEKEEPING DEPARTMENT DI HYATT REGENCY YOGYAKARTA**

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



NAMA : RAMADITYA FERIAN MAHENDRA
NIM : 119109572
JURUSAN : PERHOTELAN
PRODI : PERHOTELAN

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA**

2022

HALAMAN PENGESAHAN



**PENERAPAN *STANDARD OPERATING PROCEDURE* (SOP) OLEH
HOUSEKEEPING DEPARTMENT DI HYATT REGENCY YOGYAKARTA**

OLEH

NAMA : RAMADITYA FERIAN MAHENDRA

NIM : 119109572

JURUSAN : PERHOTELAN

PRODI : PERHOTELAN

Telah Disetujui Oleh:

Ketua Program Studi

Dosen Pembimbing

(Dra. Heni Susilawati, M.M)

(Dra. Nuharani E.K, M.Pd)

NIDN . 0505026202

NIDN . 0530046603

BERITA ACARA UJIAN
PENERAPAN *STANDARD OPERATING PROCEDURE* (SOP) OLEH
***HOUSEKEEPING SECTION* DI HYATT REGENCY YOGYAKARTA**



OLEH

NAMA : RAMADITYA FERIAN MAHENDRA
NIM : 119109572
JURUSAN : PERHOTELAN
PRODI : PERHOTELAN

Telah dipertahankan di depan penguji dan dinyatakan LULUS

Pada tanggal.....04 Juni 2022.....

Penguji,

(Dra. Nuharani EK, M.Pd)
NIDN. 0505026202

Mengetahui,
Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta

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

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan rasa Syukur yang mendalam, dengan telah diselesaikanya Laporan Tugas Akhir ini penulis mempersembahkannya kepada:

1. Keluarga besar penulis yang telah senantiasa membantu menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.
2. Segenap Civitas Akademika STP AMPTA Yogyakarta, Staff pengajar, karyawan, dan seluruh mahasiswa semoga tetap semangat dalam beraktivitas mengisi hari-harinya di STP AMPTA Yogyakarta.
3. Teman-teman Penulis baik itu teman kuliah seangkatan, adik kelas, kakak kelas yang ada di STP AMPTA Yogyakarta, maupun teman-teman dari universitas lain yang telah memberi banyak masukan, semangat, dan arahan, hingga akhirnya dapat terselesaikan Laporan Tugas Akhir ini

MOTTO

"Bersyukurlah karena kegagalan adalah cara Tuhan mengajari kita arti kesungguhan."

(Ramaditya Ferian Mahendra)

"Ilmu adalah yang memberikan manfaat, bukan yang sekadar hanya dihafal."

(Imam Syafi'i)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Tugas Akhir ini dengan baik. Laporan ini dibuat sebagai salah satu syarat kelulusan dalam menyelesaikan program studi DIII Perhotelan STP AMPTA Yogyakarta.

Dalam penulisan Laporan Tugas Akhir ini penulis banyak mengalami kesulitan. Oleh karena itu penulis tentu tidak lepas dari pengarahan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Ibu Dra. Nuharani EK, M.Pd selaku dosen pembimbing tugas akhir yang telah banyak meluangkan waktu dan memberikan bimbingan selama penyusunan laporan tugas akhir berlangsung.
2. Bapak Drs. Prihatno, M.M selaku Ketua STP AMPTA Yogyakarta
3. Ibu Heni Susilawati, M.M selaku ketua jurusan perhotelan
4. Ibu Angela Ariani, S.H., M.M. selaku Kepala Bagian PKL.
5. Ibu Heni Susilawati, M.M selaku dosen pembimbing kelas
6. Bapak Nur Cahyadi selaku General Manager Hotel Hyatt Regency Yogyakarta
7. Bapak Rujito selaku Housekeeping Manager yang telah memberi banyak dukungan dan motivasi kepada penulis

8. Seluruh staff Hyatt Regency Yogyakarta yang membimbing saya selama ada di sana serta memberikan ilmu yang bermanfaat untuk masa depan saya di dunia perhotelan. Dan pelajaran yang sangat membantu praktek selama melaksanakan Penelitian di Housekeeping Department

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna

dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis.

Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan

bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga laporan ini

dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak.

Yogyakarta, Maret 2022

(Ramaditya F.M)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN BERITA ACARA UJIAN.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
HALAMAN MOTTO	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Batasan Masalah	3
D. Tujuan Penelitian	3
E. Manfaat Penelitian	3
BAB II : LANDASAN TEORI.....	4
A. Gambaran Umum Hotel.....	4
B. Gambaran Umum <i>Housekeeping</i>	10
BAB III : GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN	16
A. Sejarah Objek.....	16
B. Organisasi	27

	C. Departemen Yang Diteliti	28
BAB IV	: ANALISIS DATA	35
BAB V	: KESIMPULAN DAN SARAN.....	52
	A. Kesimpulan	52
	B. Saran	54
DAFTAR PUSTAKA	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi Housekeeping.....	14
Gambar 3.1 Golf Course.....	19
Gambar 3.2 Swimming Pool.....	19
Gambar 3.3 <i>Meeting Room</i>	20
Gambar 3.4 Outdoor Room.....	20
Gambar 3.5 Hotel Architectural.....	21
Gambar 3.6 Lokasi Perusahaan.....	21
Gambar 3.7 Kemangi Bistro.....	22
Gambar 3.8 Bogey,s Teras.....	22
Gambar 3.9 Angkringan.....	22
Gambar 3.10 Golf.....	22
Gambar 3.11 Swimming Poll.....	23
Gambar 3.12 Gym.....	23
Gambar 3.13 Jogging Track.....	23
Gambar 3.14 Scooter.....	24
Gambar 3.15 Garden.....	24
Gambar 3.16 Standard Room/Garden View Room.....	24
Gambar:3.17 Regency Room.....	25
Gambar 3.18 Presidentsial Suite Room.....	25
Gambar 3.19 Struktur Organisasi Hyatt Regency Yogyakarta.....	27
Gambar 3.20 Struktur Organisasi Housekeeping Hyatt Regency.....	31

DAFTAR LAMPIRAN

Surat Pengantar PKL

Surat Keterangan PKL

Sertifikat

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Hyatt Regency Yogyakarta adalah hotel bintang 5 di Yogyakarta yang dibangun dengan mereplikasi konsep Candi Borobudur. Hyatt Regency Yogyakarta merupakan bagian dari hotel-hotel yang dimiliki oleh Hyatt International. Hyatt Regency Yogyakarta berdiri sejak tahun 1997 di lahan seluas 22 hektare. Hyatt Regency Yogyakarta terletak di Jalan Palagan Tentara Pelajar, Yogyakarta. Public Area Section berperan penting untuk meningkatkan image hotel terhadap pelanggan dengan cara menyediakan, mempersiapkan dan menjaga kebersihan setiap Area di Hotel Hyatt Regency Yogyakarta. Kondisi Public Area dapat menyampaikan suatu pesan dan buruknya karyawan dalam mempersiapkan tempat yang bersih dan nyaman bagi tamu.

Prosedur pembersihan Public Area perlu diperhatikan sedemikian rupa untuk memastikan semua bagian luar maupun dalam hotel tidak ada yang terlewatkan. Pembersihan harus dilakukan secara detail termasuk kerapian, dan kebersihan. Namun di setiap hotel pasti mempunyai Standard Operating Procedure (SOP) masing-masing.

Oleh karena itu, saya melakukan Penelitian di Hotel Hyatt Regency Yogyakarta karena ingin mengetahui Standard Operasional Prosedur di Public Area Section Hyatt Regency Yogyakarta

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Penerapan Standard Operating Procedure pembersihan Public Area di Hotel Hyatt Regency Yogyakarta?
2. Apa saja pembersihan yang dilakukan oleh Public Area Attendant di Hyatt Regency Yogyakarta?

C. Batasan Masalah

Agar penelitian tentang Penerapan Standard Operasional Prosedure oleh Housekeeping Department Hotel Hyatt Regency Yogyakarta lebih efektif, efisien, terarah dan dapat dikaji lebih mendalam maka diperlukan pembatasan masalah. Adapun pembatasan masalah yang dikaji dalam penelitian ini adalah :

1. Section yang di pilih oleh penulis yaitu Public Area Section
2. Prosedur pembersihan yang dilakukan oleh Public Area Attendant di Hyatt Regency Yogyakarta

D. Tujuan Penulisan

1. Untuk Mengetahui Penerapan *Standard Operating Procedure* pembersihan Public Area di Hotel Hyatt Regency Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui Lingkup pembersihan yang dilakukan oleh Public Area Attendant.

E. Manfaat Penelitian**1. Manfaat Bagi Mahasiswa**

- a. Sebagai syarat menyelesaikan program studi D III.
- b. Mahasiswa dapat berfikir kritis terhadap masalah yang ditemukan.

- c. Sebagai motivasi untuk menyelesaikan setiap masalah yang ditemukan.

2. Manfaat bagi Sekolah Tinggi

- a. Pendidikan yang terarah menuju SDM yang relevan bagi industri secara *hard skill* dan *soft skill*.
- b. Sekolah tinggi dapat lebih mengetahui secara baik dan detail tentang Hyatt Regency Yogyakarta sehingg.

3. Manfaat bagi Dunia Industri

- a. Dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi manajemen agar operasional di Hyatt Regency Yogyakarta menjadi lebih baik