

**LAPORAN TUGAS AKHIR**  
**PERANAN *ROOM ATTENDANT* DALAM PENANGANAN**  
**KEBERSIHAN KAMAR SELAMA MASA PANDEMI**  
**DI GRIYA PERSADA HOTEL KALIURANG**



**OLEH**

**NAMA : MARTIN KRISTANTO SIMANJUNTAK**

**NIM : 118109460**

**JURUSAN : PERHOTELAN**

**PRODI : DIII PERHOTELAN**

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA**

**YOGYAKARTA**

**2021**

**LAPORAN TUGAS AKHIR**  
**PERANAN *ROOM ATTENDANT* DALAM PENANGANAN**  
**KEBERSIHAN KAMAR SELAMA MASA PANDEMI**  
**DI GRIYA PERSADA HOTEL KALIURANG**

**Diajukan untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Program Diploma III**

**Perhotelan di STP AMPTA Yogyakarta**



**OLEH**

**NAMA : MARTIN KRISTANTO SIMANJUNTAK**

**NIM : 118109460**

**JURUSAN : PERHOTELAN**

**PRODI : DIII PERHOTELAN**

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA**

**YOGYAKARTA**

**2021**

HALAMAN PENGESAHAN



**LAPORAN TUGAS AKHIR**  
**PERANAN *ROOM ATTENDANT* DALAM PENANGANAN**  
**KEBERSIHAN KAMAR SELAMA MASA PANDEMI**  
**DI GRIYA PERSADA HOTEL KALIURANG**

OLEH

**NAMA : MARTIN KRISTANTO SIMANJUNTAK**  
**NIM : 118109460**  
**JURUSAN : PERHOTELAN**  
**PRODI : DIII PERHOTELAN**

Telah Disetujui Oleh:

**Ketua Jurusan**

**(Dra, Heni Susilowati, M.M)**

**NIDN.0505026202**

**Dosen Pembimbing**

**(Sugesti Sahlit, S.ST, M.M Par)**

**NIDN.0510108403**

**BERITA ACARA UJIAN**

**LAPORAN TUGAS AKHIR**

**TUGAS AKHIR PERANAN *ROOM ATTENDANT* DALAM PENANGANAN  
KEBERSIHAN KAMAR SELAMA MASA PANDEMI**

**DI GRIYA PERSADA HOTEL KALIURANG**



**OLEH**

**NAMA : MARTIN KRISTANTO SIMANJUNTAK**

**NIM : 118109460**

**JURUSAN : PERHOTELAN**

**PRODI : DIII PERHOTELAN**

**Telah dipertahankan didepan penguji**

**Dan dinyatakan LULUS  
Pada tanggal .....**

**Penguji**

**(Sahlit Sugesti, S.ST., M.M Par)**

**NIDN.0505026202**



**Mengetahui**

**Ketua STP/AMPTA**

**(Drs. Prihatno, M.M.)**

**NIDN.0526125901**

## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Mahaesa atas segala berkat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan kegiatan *On the Job Training* di Griya Persada Hotel Kaliurang dengan baik. Penulisan laporan tugas akhir ini disusun guna memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan program Diploma III Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Penulis menyadari dalam penyelesaian laporan tugas akhir ini banyak pihak yang telah membantu, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prihatno selaku ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.
2. Ibu Dra. Heni Susilowati, M.M selaku dosen pembimbing sekaligus sebagai ketua jurusan Perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah meluangkan waktu untuk membimbing, memberi saran, dan sangat bijak dalam memberikan bimbingan dari awal hingga akhir penulisan laporan ini.
3. Ibu Sahlit Sugesti, S.ST, M.M Par selaku dosen pembimbing yang telah membimbing saya banyak dalam Menyusun Tugas Akhir saya sehingga dapat selesai .

4. Bapak Lamhot Hutapea selaku Human Resource Manager Hotel Griya Persada Kaliurang yang telah menerima dan memberikan saya kesempatan serta dukungan untuk melakukan PKL di Hotel Griya Persada Kaliurang.
5. Bapak Rosyid selaku Executive Housekeeper Hotel Griya Persada Kaliurang, yang telah banyak memberikan ilmu, pengetahuan dan kedisiplinan selama melakukan Praktek Kerja Lapangan di Hotel Griya Persada Kaliurang.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan laporan tugas akhir ini sehingga diperlukan saran dan kritik yang membangun dan di harapkan dapat berguna untuk diperbaiki dimasa mendatang.

Yogyakarta, 22 Mei 2022

Martin Kristanto Simanjuntak

NIM: 118109460

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Terimakasih atas rahmat dan karunia Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan kesehatan dan kemudahan dalam menyelesaikan sebuah karya yang sederhana ini. Dengan ini saya persembahkan Tugas Akhir ini untuk :

1. Untuk orang tua saya tercinta, terlebih lagi untuk mama saya, yang telah memberikan semangat, kritikan, dan saran yang membangun, dan terima kasih juga untuk pengorbananya yang telah melahirkan, mendidik, dan merawat penulis sampai saat ini,
2. Untuk Diri Sendiri, terima kasih sudah mau berjuang untuk tidak hanya hidup pada zona nyaman saja yang akan menghambat si penulis untuk bergerak maju dalam penulisan
3. Untuk seluruh staff bagian *Housekeeping* Hotel Griya Persada Kaliurang Yogyakarta, terima kasih banyak yang telah mendukung, banyak mengajarin dan membantu saya selama saya PKL.
4. Untuk teman-teman Perhotelan B Angkatan 2018 terima kasih atas Kerjasama, kekeluargaan, persaudaraan, dan solidaritas selama masa perkuliahan sehingga hari-hari selama perkuliahan amatlah berkesan.
5. Untuk teman-teman training di bagian *Housekeeping* Hotel Griya Persada Kaliurang terima kasih atas pelajaran, pengalaman, kedisiplinan, Kerjasama, dan juga keseruan selama PKL. Meski dalam pelaksanaan PKL dibaarengi dengan maraknya wabah pandemic tapi bisa dilewati hingga akhir waktu saya PKL.

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN BERITA ACARA .....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Tugas Akhir .....	1
B. Rumusan Masalah .....	2
C. Tujuan .....	3
D. Manfaat .....	3
BAB II LANDASAN TEORI .....	4
A. Gambaran Umum Hotel .....	4
1. Pengertian hotel .....	4
2. Karakteristik hotel .....	5



3. Klasifikasi hotel .....	7
4. Departemen yang ada di hotel .....	8
B. Landasan Teori <i>Housekeeping Department</i> .....	10
BAB III ANALISIS DATA.....	18
A. Deskripsi Umum Hotel Griya Persada Kaliurang Yogyakarta.....	18
B. <i>Housekeeping Department</i> Hotel Griya Persada Kaliurang Yogyakarta .....	40
C. <i>Standar Operational Procedure (SOP) Housekeeping Department</i> .....	42
1. Standar Penampilan ( <i>Grooming</i> ).....	43
2. Aktivitas Pekerjaan.....	43
D. Jadwal Kerja atau Shift.....	43
E. Pelaksanaan Harian Kerja.....	46
F. Analisis Pelaksanaan .....	47
BAB IV PENUTUP.....	48
A. Kesimpulan.....	48
B. Saran.....	48
DAFTAR PUSTAKA.....	50
LAMPIRAN DAN LAIN LAIN.....	52

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Perkembangan dunia pariwisata di dunia ini berkembang semakin pesat. Maka dari itu untuk memenuhi sarana dan prasarana yang dibutuhkan oleh para Wisatawan dalam melakukan perjalanan wisata dibutuhkan sarana dan prasarana yang sangat memadai, salah satunya adalah hotel.

Hotel adalah salah satu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial pelayanan kamar, makanan, minuman, *sport center*, dan fasilitas penunjang lainnya.

Di dalam hotel tersebut terdapat beberapa department yang saling bekerjasama untuk melayani dan memenuhi kebutuhan para tamu yang menginap. Salah satu Departement yang ada di hotel tersebut adalah *Housekeeping*.

*Housekeeping* merupakan suatu departemen yang memiliki tanggung jawab untuk memastikan kondisi kamar hotel dan lingkungan sekitar hotel terjaga kebersihan dan kerapiahannya sehingga membuat rasa nyaman bagi tamu yang berkunjung dan menginap, sehingga bisa memberikan citra positif bagi para tamu akan kepuasan pelayanan dari hotel tersebut.

Housekeeping memiliki ruang lingkup yang sangat luas tidak hanya berperan sebagai *room service* saja, namun *housekeeping* meliputi seluruh hotel termasuk masalah keindahan hotel. Maka dari itu *housekeeping* menjadi departemen yang berperan penting dalam visual hotel.

Tugas bagian *housekeeping* adalah memastikan bahwa segala kebutuhan rumah tangga yang meliputi, kebersihan, makanan, utilitas dan yang lainnya terpenuhi dan memastikan kenyamanan bagi para tamu.

Pada masalah ini, dimasa pandemi ini banyak sekali kegiatan kerja baik dibidang formal maupun non formal, baik di bidang pariwisata maupun non pariwisata yang terkendala akibat adanya pandemi ini. Oleh karena itu saya memilih *Housekeeping* sebagai bahan penulisan untuk Tugas Akhir saya. Karena pada masa pandemi ini peran *Housekeeping* didalam memberikan kenyamanan, dan kebersihan sangat diutamakan. Alasan menulis Tugas Akhir di Departemen *Housekeeping* adalah untuk lebih memperdalam dan mengetahui apa saja peran yang dilakukan *Housekeeping* dalam memberikan kenyamanan dan kebersihan kepada para tamu terlebih disaat masa pandemi, mengetahui langkah langkah yang dilakukan oleh petugas kamar (*room attendant*) dalam menangani tamu yang terkena wabah *covid-19*, semakin memperdalam wawasan dan skill akan tata graha (*Housekeeping*), dan juga mendapat relasi yang lebih lagi selama menulis Tugas Akhir di departemen *Housekeeping* di Hotel Griya Persada Kaliurang.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka dapat disimpulkan beberapa masalah berikut ini

1. Bagaimana cara *make up room* kamar yang akan digunakan kembali setelah tamu *check out* dengan metode yang baik dan benar yang dilakukan petugas kamar selama masa pandemi.
2. Bagaimana cara mempersiapkan kamar yang habis dipakai agar kamar tersebut dapat Kembali dijual, terlebih disaat masa pandemi.
3. Bagaimana cara melayani tamu yang baik dan benar agar tamu tersebut merasa nyaman dan betah menginap.

## **C. Tujuan Penulisan Tugas Akhir**

1. Agar dapat mengetahui penanganan yang tepat dalam menangani tamu yang menderita *covid-19*
2. Agar dapat mengetahui Langkah-langkah dan tata cara yang tepat untuk mempersiapkan kamar yang sudah dipakai agar kamar tersebut bersih dan layak kembali untuk dijual
3. Agar dapat mengetahui langkah-langkah yang baik dan benar agar tamu merasa betah selama isolasi mandiri

## **D. Manfaat Penulisan Tugas Akhir**

1. Bagi Mahasiswa

- a. Untuk meningkatkan kemampuan dan keterampilan mahasiswa dalam bidang housekeeping di kehidupan maupun di pekerjaan besok
- b. Untuk memenuhi syarat akademik dalam menyelesaikan program studi DIII di Jurusan Perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta

## 2. Bagi STP AMPTA Yogyakarta

- a. Untuk meningkatkan Kerjasama dan relasi antara pihak perguruan tinggi dengan pihak industri
- b. Untuk meningkatkan hubungan yang baik antara pihak perguruan tinggi dengan pihak industri

