

LAPORAN TUGAS AKHIR
PERAN ROOM ATTENDANT DI DEPARTMENT HOUSEKEEPING
GRIYA PERSADA CONVENTION HOTEL & RESORT KALIURANG
Periode 24 Februari 2021 - 24 Agustus 2021



OLEH

NAMA : YOSHUA SATRIO ADI PRAKOSO
NIM : 118109480
JURUSAN : DIII PERHOTELAN
PRODI : PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA

2022

LAPORAN TUGAS AKHIR
PERAN ROOM ATTENDANT DI DEPARTMENT HOUSEKEEPING
GRIYA PERSADA CONVENTION HOTEL & RESORT KALIURANG
Periode 24 Februari 2021 - 24 Agustus 2021

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



OLEH

NAMA : YOSHUA SATRIO ADI PRAKOSO
NIM : 118109480
JURUSAN : DIII PERHOTELAN
PRODI : PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGAKARTA

2022

HALAMAN PENGESAHAN



LAPORAN TUGAS AKHIR
PERAN ROOM ATTENDANT DI DEPARTMENT HOUSEKEEPING
GRIYA PERSADA CONVENTION HOTEL & RESORT KALIURANG
Periode 24 Februari 2021 - 24 Agustus 2021

OLEH

NAMA : YOSHUA SATRIO ADI PRAKOSO
NIM : 118109480
JURUSAN : DIII PERHOTELAN
PRODI : PERHOTELAN

Telah Disetujui Oleh,

Ketua Program Studi

Dosen Pembimbing

Dra. Heni Susilowati, M.M.
NIDN. 0505026202

Hamdan Anwari, S.Pd., M.Pd.BI.
NIDN. 0509118801

BERITA ACARA UJIAN
LAPORAN TUGAS AKHIR
PERAN ROOM ATTENDANT DI DEPARTEMENT HOUSEKEEPING
GRIYA PERSADA CONVENTION HOTEL & RESORT KALIURANG
Periode 24 Februari 2021 - 24 Agustus 2021



NAMA : YOSUA SATRIO ADI PRAKOSO
NIM : 118109480
JURUSAN : DIII PERHOTELAN
PRODI : PERHOTELAN

Telah dipertahankan di depan penguji dan dinyatakan.....**Lulus**.....

Pada tanggal.....**11 Juni 2022**.....

Penguji,

(Hamdan Anwari, S.Pd., M.Pd.BI)

NIDN. 0509118801

Mengetahui
Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta



(Drs. Prihatno., M.M.)

NIDN. 0526125901

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kehadiran Tuhan YME yang telah memberikan jalan dan kemudahannya dalam pembuatan Laporan Tugas Akhir Room Attendant di Departement Housekeeping Griya Persada Convention Hotel & Resort Kaliurang, sehingga penulis dapat menyelesaikan dengan tepat pada waktunya, selama 24 Februari 2021 – 24 Agustus 2021. Penulisan Laporan Tugas Akhir ini, bertujuan sebagai syarat memperoleh gelar Ahli Madya di Jurusan DIII Perhotelan Prodi Perhotelan STP AMPTA Yogyakarta.

Dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Hamdan Anwari, S.Pd., M.Pd.BI selaku Dosen Pembimbing penulis yang telah memberikan banyak bantuan dalam penulisan Laporan Tugas Akhir
2. Ibu Angela Ariani, S.H., M.M selaku Kepala Bagian On The Job Training
3. Bapak Hermawan Prasetyanto, S.Sos.,S.ST.,MM selaku Ketua Program Studi Perhotelan yang telah memberikan izin PKL serta menyetujui pembuatan Laporan Tugas Akhir.
4. Ibu Dra Heni Susilawati, M.M selaku Ketua Jurusan Diploma Tiga Perhotelan
5. Bapak Danu Susanto selaku General Manager dan Bapak Lamhot Hutapea selaku HRD Hotel Griya persada & Resort Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan Praktik Kerja Lapangan.
6. Seluruh karyawan Hotel Griya persada & Resort Yogyakarta, khususnya di Departemen Housekeeping.

7. Orang tua dan keluarga yang selalu memberikan do'a dan dukungan kepada penulis.

Penulis menyadari akan kekurangan dan keterbatasan kemampuan dalam hal pembuatan laporan ini dengan sempurna, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang dapat memberikan masukan – masukan berguna sebagai wujud menutupi kekurangan dalam pembuatan Tugas Akhir ini. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat, tak hanya bagi penulis, tapi juga pihak lain yang membacanya.

Yogyakarta, 12 April 2022

Penulis

DAFTAR ISI

COVER HALAMAN PENGESAHAN.	i
BERITA ACARA UJIAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan PKL.....	3
D. Manfaat PKL.....	3
BAB II LANDASAN TEORI	6
A. Gambaran Umum Hotel	6
1. Pengertian Hotel.....	6
2. Klasifikasi Hotel.....	7
3. Jenis Hotel.....	10
B. Gambaran Umum <i>Housekeeping Department</i>	11
1. Pengertian <i>Housekeeping</i>	11
2. Hubungan <i>Housekeeping</i> dengan Departemen Lain	12
3. Peran dan Sikap <i>Housekeeping</i>	14
4. Struktur Organisasi <i>Housekeeping</i>	14
5. Tugas dan Tanggung Jawab <i>Housekeeping</i>	15
6. Syarat-syarat <i>Housekeeping</i>	19
BAB III	
PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN	22
A. Gambaran Umum Griya Persada Convention Hotel & Resort Kaliurang.....	22
1. Sejarah Hotel.....	22

2. Lokasi dan Letak Hotel	23
3. Fasilitas Hotel.....	23
B. Gambaran Umum Department Housekeeping	
Griya Persada Convention Hotel & Resort Kaliurang	28
1. Deskripsi <i>Housekeeping Departement</i>	28
2. Seksi-seksi <i>Department Housekeeping</i>	28
C. Struktur Organisasi <i>Housekeeping</i> Griya Persada	
Convention Hotel & Resort Kaliurang	31
D. Tugas dan Tanggung Jawab <i>Department Housekeeping</i>	
Griya Persada Convention Hotel & Resort Kaliurang	31
E. Jadwal Kerja.....	37
F. Pelaksanaan Kerja	38
G. Analisa Pelaksanaan PKL	43
BAB 1V PENUTUP.....	46
A. Kesimpulan	46
B. Saran.....	46
DAFTAR PUSTAKA	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi *Housekeeping Department*

Gambar 3.1 Griya Persada Convention Hotel & Resort Kaliurang

Gambar 3.2 Family Room

Gambar 3.3 The Executive Room

Gambar 3.4 The President Suite

Gambar 3.5 The Premiere

Gambar 3.6 The Deluxe

Gambar 3.7 The Villa

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Permohonan On The Job Training
- Lampiran 2 : Surat Keterangan Diterima On The Job Training
- Lampiran 3 : Practical Job Training Evaluation
- Lampiran 4 : Sertifikat On The Job Training
- Lampiran 5 : Kegiatan penulis selama menjadi room attendant

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring dengan perubahan dan perkembangan yang terjadi di Indonesia, daya saing bangsa ditentukan oleh pengetahuan dan keterampilan tenaga kerja. Kualitas pendidikan dan pelatihan akan membentuk tenaga kerja yang berpengetahuan dan terampil, terutama pada pendidikan kejuruan. Selain itu perlu adanya keselarasan antara sistem pendidikan dengan kebutuhan dunia usaha atau dunia industri. Oleh karena itu adanya kerjasama antara institusi pendidikan terkhusus pendidikan vokasi dengan dunia usaha (DU) dan dunia industry (DI) menjadi hal yang penting (Siswanto, 2012).

Salah satu model pembelajaran vokasi dengan pembelajaran terkoordinasi yang melibatkan pengalaman kerja mahasiswa dengan melibatkan kemitraan dengan pihak dunia usaha atau dunia industri. Pembelajaran dengan memberikan pengalaman kerja nyata bagi mahasiswa salah satunya adalah Praktik Kerja Lapangan (PKL). PKL memberikan peluang kepada pembelajar untuk mengembangkan sikap (*attitude*), pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*), pencerahan (*insight*), perilaku (*behavior*), dan kebiasaan (*habits*), serta pergaulan (*associations*) dari pengalaman-pengalaman kedua tempat dan memungkinkan terjadi pembelajaran yang terkait dengan aktivitas bekerja

nyata (*real-life work activities*). Di samping itu, program PKL mempunyai peran yang sangat besar dalam mempersiapkan keterampilan tenaga kerja yang siap kerja sesuai dengan bidang keahlian. (Mahfud, 2016).

Dari pelaksanaan praktik kerja industri ini, mahasiswa dapat menerapkan teori dan praktik yang dapat mendukung di dunia industri serta membandingkan teori dan praktik yang dapat dipraktikkan di Perguruan Tinggi dengan praktik kerja industri di dunia industri. Sehingga diharapkan akan sangat besar pengaruhnya dalam usaha peningkatan kemampuan serta profesionalisme kerja guna mempersiapkan diri untuk berhadapan langsung dengan dunia pariwisata khususnya perhotelan.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif no Km 94/HK103/MPPT 1987, hotel adalah salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau keseluruhan bagian untuk jasa pelayanan penginapan, penyedia makanan dan minuman serta jasa lainnya bagi masyarakat umum yang dikelola secara komersil (Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, 1987). Praktik Kerja Lapangan pada pembelajaran pendidikan vokasi perhotelan dapat dilaksanakan salah satunya di hotel ataupun resort sehingga kemampuan, pengetahuan dan keterampilan mahasiswa dapat terasah.

Alasan penulis memilih Griya Persada Convention Hotel & Resort Kaliurang dikarenakan hotel ini sedang membuka kesempatan kepada

penulis untuk melaksanakan program praktik kerja lapangan selama 6 bulan, selain itu Griya Persada Convention Hotel & Resort Kaliurang merupakan salah satu hotel berbintang empat yang berada di kota Yogyakarta tepatnya di Kaliurang. Hotel ini berada di lokasi yang strategis, yaitu di daerah Kawasan taman wisata kaliurang yang terletak di Sleman Jogjakarta yang merupakan salah satu spot terbaik untuk menikmati pesona indah nya gunung Merapi. Objek wisata ini berada di Desa Hargobinangun Kecamatan Pakem Kabupaten Sleman atau sekitar 28 km dari pusat kota Yogyakarta. Terletak di ketinggian 900 meter di atas permukaan laut membuat suhu udara di sana cukup sejuk yaitu berkisar antara 20-25 derajat *celcius*.

Di dalam sebuah hotel terdapat salah satu *department* yaitu *Housekeeping Department*. Pada kesempatan ini, penulis memilih *department housekeeping* untuk melaksanakan praktik kerja lapangan yang berlangsung selama 6 bulan. *Housekeeping* atau Tata Graha ialah salah satu bagian dalam sebuah hotel yang mengenai hal – hal yang berkaitan dengan keindahan, kerapian, kebersihan, kelengkapan dan kesehatan seluruh kamar, juga area umum lainnya agar seluruh tamu dan karyawan dapat merasa nyaman dan aman berada dalam sebuah hotel. Tugas dari *Housekeeping Department* sendiri adalah menyediakan kamar yang bersih dan siap dihuni oleh tamu hotel. Sub-bagian dari *Housekeeping Department* ialah bagian ruang umum (*Public Area Section*), bagian Kamar Tamu (*Room Floor Section*), bagian Linan (*Linen*

Section), bagian Dobi (*Laundry Section*). Dengan adanya Praktek Kerja Lapangan ini maka penulis dapat mempelajari dan memperdalam ilmu di bidang *Housekeeping* dengan mengetahui standar pelayanan yang ada di Griya Persada Convention Hotel & Resort Kaliurang dan juga mempelajari peran *room attendant* dan kendala yang ditemui *room attendant* selama menangani tamu di hotel tersebut.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana peran *room attendant* di Griya Persada Convention Hotel & Resort Kaliurang?
2. Apa saja kendala yang dihadapi *room attendant* selama menangani tamu yang menginap di Griya Persada Convention Hotel & Resort Kaliurang?

C. Tujuan PKL

1. Untuk mengetahui bagaimana peran *room attendant* di Griya Persada Convention Hotel & Resort Kaliurang.
2. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi *room attendant* selama menangani tamu yang menginap di Griya Persada Convention Hotel & Resort Kaliurang.

D. Manfaat PKL

1. Bagi Mahasiswa
 - a. Dapat mengetahui dunia kerja yang sebenarnya

- b. Menghasilkan sumber daya manusia yang memiliki keahlian profesional, dengan keterampilan, pengetahuan, serta etos kerja yang sesuai dengan tuntutan zaman.
 - c. Menambah keterampilan, pengetahuan, gagasan – gagasan seputar dunia usaha serta industri yang professional dan handal.
 - d. Membentuk pola pikir siswa – siswi agar terkonstruktif baik serta memberikan pengalaman dalam dunia Industri maupun dunia kerja.
2. Bagi STP AMPTA Yogyakarta
- a. Dapat menciptakan hubungan kerja sama yang baik antara perusahaan dengan STP AMPTA.
 - b. Mendapat bahan evaluasi untuk meningkatkan mutu pendidikan yang lebih relevan dengan dunia kerja.
 - c. Sebagai sarana untuk menghasilkan lulusan yang terampil dan professional serta ahli di bidangnya.
3. Bagi Hotel
- a. Menjalinkan hubungan kerja sama yang saling menguntungkan antara hotel dengan STP AMPTA.
 - b. Menciptakan efisiensi dan efektifitas kinerja di Griya Persada Convention Hotel & Resort Kaliurang
 - c. Memudahkan proses perekrutan dikarenakan mahasiswa tersebut telah terlatih dan terdidik selama praktik kerja lapangan.