

LAPORAN TUGAS AKHIR
PERAN PENTING *PUBLIC AREA* DALAM
OPERASIONAL *DI HOUSEKEEPING SECTION*
HOTEL ROYAL AMBARRUKMO YOGYAKARTA



Disusun Oleh:

NAMA : MUHAMAD GHAZI HAMIMI
NIM : 119109567
JURUSAN : PERHOTELAN
PRODI : DIPLOMA III PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA

2022

LAPORAN TUGAS AKHIR

PERAN PENTING *PUBLIC AREA* DALAM OPERASIONAL

***DI HOUSEKEEPING SECTION* HOTEL ROYAL**

AMBARRUKMO YOGYAKARTA

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan Program

Diploma III Perhotelan Di STP AMPTA Yogyakarta



Oleh:

Nama : Muhamad Ghazi Hamimi

Nim : 119109567

Jurusan : DIII Perhotelan

Prodi : Perhotelan

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA YOGYAKARTA

2022

HALAMAN PENGESAHAN



LAPORAN TUGAS AKHIR

PERAN PENTING *PUBLIC AREA* DALAM OPERASIONAL

DI HOUSEKEEPING SECTION

HOTEL ROYAL AMBARRUKMO YOGYAKARTA

Oleh:

NAMA : MUHAMAD GHAZI HAMIMI

NIM : 119109567

PRODI : D III

JURUSAN : PERHOTELAN

Telah Disetujui Oleh:

Ketua Jurusan

Dra. Heni Susilawati, MM.

NIDN: 0505026202

Dosen Pembimbing

Yudi Setiaji, SH., MM.

NIDN: 0508066401

BERITA ACARA UJIAN
LAPORAN TUGAS AKHIR
PERAN PENTING *PUBLIC AREA* DALAM OPERASIONAL
DI HOUKEEPING SECTION
HOTEL ROYAL AMBARRUKMO YOGYAKARTA



OLEH :

NAMA : MUHAMAD GHAZI HAMIMI

NIM : 119109567

PRODI : DIII (DIPLOMA)

JURUSAN : PERHOTELAN

Telah Dipertahankan Depan Penguji Dan Dinyatakan LULUS

Pada Tanggal 07 April 2022

Penguji

(Yudi Setiaji,SH.,MM)

NIDN: 0508066401



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 *suport* 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.
6. Teman-temanku seldi,tari,audi,vio,puput,ul,ida,darot,ulul,faisal dan teman-teman kampus seperjuangan angkatan 2019.

MOTTO

Saya Harus Sukses....!!!

Saya Harus Bisa.....!!!

Ada 3 kata yang selalu melekat dalam benak saya yaitu:

1. Awali tujuan hidup dengan mimpi Karena mimpi yang akan melahirkan impian. Sebab Impian adalah jembatan menuju kesuksesan Dan keyakinan merupakan kunci dari kesuksesan
2. Saya tidak pernah memikirkan kegagalan karena memikirkan kegagalan sama dengan merencanakannya kegagalanku adalah satu loncatan menuju sukses Ku,indahkan kegagalan itu menjadi madu kesuksesan Karena saya yakin bahwa keindahan sedang menanti sebuah perjuangan.
3. 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 kehadirat 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 Yudi Setiaji,SH,.MM 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. Ibu Dra. Heni Susilowati.,MM. selaku ketua prodi perhotelan.
3. Bapak Drs. Prihatno M.M Selaku Ketua STP AMPTA Yogyakarta
4. Ibu Angela Ariani,SH,M,M.Par selaku Kepala bagian OJT
5. Bapak Denny Argawidayanto selaku *Asst.Executive Housekeeper Departement* Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta.
6. Seluruh Staff Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta atas segala ilmu pengetahuan, bantuan, dan masukan selama ini.
7. Keluarga, Bapak, Ibu,kakak atas kesabaran, kasih sayang, dukungan material dan moral, perhatian dan doanya yang tak pernah putus.
8. Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

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, 08 Maret 2022

Penulis

Muhamad Ghazi Hamimi

DAFTAR ISI

Cover	i
Halaman Pengesahan	ii
Berita acara ujian.....	iii
Halaman Persembahan.....	iv
Halaman Moto.....	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi	viii
Daftar Gambar	xi
Daftar lampiran.....	xiii
BAB I Pendahuluan	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Praktek Kerja Lapanga.....	5
D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan.....	6
BAB II LANDASAN TEORI	8
A. Gambaran Umum Hotel	8
1. Pengertian Parawisata	8
2. Pengertian Hotel.....	9

3. Karakteristik Hotel	10
4. Jenis-Jenis Hotel	11
5. Klafikasi Hotel	16
B. Pengertian Public area,kebersihan,tamu,permintaan	19
1. Pengertian publick area	19
2. Kebersihan.....	20
3. Tamu	20
4. permintaan.....	21
 BAB III Gambaran Umum Objek Penelitian.....	 23
A. Gambaran Umum Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta	23
1. Sejarah Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta	23
2. Standar operasional prosedur kerja hotel royal abarrukmo yogyakarta.....	29
3. Fasilitas hotel royal abarrukmo yogyakarta	33
4. Visi dan misi hotel royal ambarrukmo yogyakarta	38
5. Nilai budaya organisasi hotel royal ambarrukmo yogyakarta.....	39
6. Identitas hotel royal ambrrukmo yogyakarta	39
7. Tujuan hotel royal ambarrukmo yogyakarta	39
8. Lokasi dan jadwal kerja hotel royal ambarrukmo yogyakarta.....	40
B. Struktur Organisasi Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta.....	42
C. Departement Yang Di Teliti.....	42
1. Pengertian housekeeping.....	44
2. Bagian-bagian housekeeping depertement.....	45
3. Struktur organisasi housekeeping depertement.....	46

4. Tugas-tugas dan tanggung jawab housekeeping departement	47
5. Job deskripsi housekeeping departement	50
6. Peralatan kerja housekeeping departement	56
7. Proses prosedur kerja housekeeping	59
BAB IV ANALISIS DATA	69
A. Kendala Penulis Selama Melakukan Praktek Kerja Lapangan	69
1. Kendala yang di alami penulis	69
2. Penyelesaian	69
B. Analisis data pembahasan pengamatan	70
BAB V Penutup KESIMPULAN DAN SARAN	72
A. Kesimpulan	72
B. Saran	72
Daftar Pustaka	75
Lampiran	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo royal ambarrukmo yogyakarta	23
Gambar 3.2 <i>ballroom</i>	32
Gambar 3.3 <i>meeting room</i>	33
Gambar 3.4 <i>restaurant</i>	34
Gambar 3.5 <i>punika deli</i>	34
Gambar 3.6 <i>receptionis</i>	35
Gambar 3.7 <i>pool side</i>	35
Gambar 3.8 <i>gym</i>	36
Gambar 3.9 <i>room</i>	36
Gambar 3.10 struktur royal ambarrukmo yogyakarta.....	41
Gambar 3.11 struktur organisasi housekeeping departement	45
Gambar 3.12 mesin <i>crystal</i>	55
Gambar 3.13 <i>crystal watafel</i>	55
Gambar 3.14 sapu.....	56
Gambar 3.15 <i>mop/pengepel</i>	56
Gambar 3.16 <i>brush</i>	57
Gambar 3.17 <i>lobby duster</i>	57

Gambar 3.18 <i>squizer</i>	57
Gambar 3.19 <i>floor sign</i>	58
Gambar 3.20 <i>vacum</i>	58

DAFTAR LAMPIRAN

A. Lampiran wajib

1. Sertifikat praktek kerja lapangan
2. Nilai praktek kerja lapangan
3. Nilai *departement* praktek kerja lapangan
4. Lembaran evaluasi ojt
5. Surat diterima ojt
6. Surat balasan ojt

B. Lampiran

1. Foto waktu pelaksanaan kerja

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Negara kita Indonesia memiliki daya tarik wisata yang sangat memikat hati bagi siapapun yang pernah berkunjung. Potensi kekayaan alam dan keberagaman seni dan budaya terbentang luas dari sabang sampai merauke seharusnya mampu menghasilkan diversifikasi produk wisata unggulan yang sangat kaya jika dikembangkan dengan benar. Memang benar jika peluang pasar pariwisata internasional masih terbuka luas melihat trend pertumbuhan wisatawan global yang begitu positif, namun disisi lain tuntutan persaingan juga akan semakin sengit. Terlepas dari itu semua, kondisi persaingan pariwisata dunia saat ini telah berubah lebih cepat. Untuk menang di persaingan pariwisata global tidak cukup hanya bermodal potensi kekayaan alam dan budaya, maupun akomodasi kelas atas yang dimiliki oleh suatu Negara. Harus jujur kita akui, kenyataan saat ini negara kita masih jauh tertinggal dengan Negara tetangga Singapura yang kecil, padahal notabnya kekayaan alam dan keanekaragaman seni-budaya kita jauh lebih banyak.

(Kertajaya, 2013). Dihargai sebagai jiwa manusia seutuhnya berarti wisatawan diperlakukan sebagai subjek bisnis, bukan objek penghasil uang. Wisatawan hendaknya dianggap sebagai patner untuk bersama.membangun

industri pariwisata yang baik dan adil. Mengacu pada arah kebijakan dan strategi pembangunan pariwisata No. 03 point IV.

Sulistyanto (2016) "Mendorong terbangunnya sikap/ mental penduduk lokal yang ramah terhadap wisatawan," penulis merasa bahwa pelayanan jasa pariwisata berbasis keramah-tamahan (*hospitality*) merupakan solusi dalam memenangkan persaingan bisnis abad ini. Menyesuaikan trend ekonomi global saat ini dimana sektor usaha jasa mendominasi ekonomi global, sebagai penyumbang Gross Domestik Bruto (GDP) global terbesar. Jaringan sektor pariwisata mencakup bisnis perhotelan sebagai salah satu terkaitnya Industri perhotelan, serta berbagai bidang komersial lainnya seperti agen perjalanan, restoran, transportasi, dan sebagainya disatukan. Adanya unsur pelayanan yang bersifat intrinsik dan tidak dapat dipisahkan dari barang yang ditawarkan merupakan ciri yang dimiliki oleh semua disiplin bisnis dalam kelompok industri perhotelan ini.

Salah satu bentuk implementasi secara sistematis dan sinkron antara program pendidikan di sekolah dengan program penguasaan keahlian yang diperoleh melalui kegiatan kerja secara langsung di dunia kerja untuk mencapai tingkat keahlian tertentu. Disamping dunia usaha, Praktek Kerja Lapangan (PKL) Dapat memberikan keuntungan pada pelaksanaan itu sendiri yaitu sekolah, karena keahlian yang tidak diajarkan di sekolah bias didapat di dunia usaha, sehingga dengan adanya Praktek Kerja Lapangan (PKL) dapat meningkatkan mutu dan relevansi Pendidikan Menengah Atas yang dapat diarahkan untuk mengembangkan suatu system yang mantap

antara dunia pendidikan dan dunia usaha. Pentingnya akomodasi perhotelan dalam perkembangan dunia universal pariwisata di Indonesia maupun di negara lain tidak dapat dipisahkan karena sisi keduanya seperti mata uang yang saling melengkapi dan tidak dapat dijauhkan. Hotel, khususnya di dunia pariwisata, adalah dunia universal yang artinya menyatakan sama bahwa parawisata membutuhkan salah satu penyedia layanan akomodasi yang paling penting. Kegiatan hotel terkait erat dengan *departemen* lain di dalamnya. Karena merupakan bagian organisasi dari struktur operasional hotel, *departemen-departemen* ini saling berhubungan dan tidak dapat dipisahkan. *Housekeeping, Front Office, Foods and Beverage Production, Foods and Beverage Service, dan lebih banyak lagi departemen* lain yang ada di sebuah hotel.

Rumekso (2000: 1)'Pentingnya *departemen housekeeping* terutama bagi *section public area* dan *room attendant*. Hotel tidak dapat dilebih-lebihkan. *Departemen* tata graha bertanggungjawab atas persiapan dan pemeliharaan kebersihan kamar yang lancar; akibatnya, *departemen* tata graha harus diperhatikan dengan baik agar tamu merasa nyaman di hotel. Mengingat bahwa penjualan kamar menghasilkan sebagian besar pendapatan di industri perhotelan, sangat penting untuk memberikan perhatian khusus pada kebersihan dan kenyamanan hotel. *Housekeeping* bertanggung jawab atas beberapa bagian hotel, termasuk *area publik, binatu, linen* dan seragam karyawan, pemeliharaan, dan banyak lagi.

Public area berasal dari kata *public* dan area yang mempunyai arti yaitu: *public* adalah umum dan area adalah kawasan atau daerah. Jadi *public area* berarti kawasan umum dan daerah umum. Pada hotel, area umum menjadi area yang dapat dilalui oleh siapa pun tanpa terkecuali. *Public area section* adalah salah satu bagian yang berada dalam housekeeping department yang menangani semua urusan mengenai kebersihan, kerapian, kelengkapan, kenyamanan semua area umum yang berpengaruh terhadap ketertarikan tamu untuk memakai jasa di dalam hotel.

Public area section sangat berpengaruh besar terhadap pemasukan dan operasional kerja di dalam hotel, karena dengan adanya section ini kebersihan area yang dilalui oleh tamu tetap terjaga, dan tetap membuat tamu yang datang menjadi senang dan dapat beristirahat dengan tenang Menurut beberapa ahli, *public area section* adalah bagian atau section pada *housekeeping department* yang bertugas membersihkan dan memelihara area umum (*public area*) yang meliputi kantor (*office*), area umum (*public area*) dan back of the house area atau area non operasional.

(Casado, Matt A. 2012:149). Bagian ruangan umum (*public area section*) adalah bagian yang mempunyai tanggung jawab menjaga dan atau memelihara kebersihan, kerapian dan kelengkapan kebutuhan ruangan umum.

(Sulastiyono, Agus, 2011:124). Area umum harus dibersihkan setiap 1 jam karena ruangan-ruangan di area umum (*public area*) ini tingkat huniannya/kedatangannya lebih tinggi dibandingkan kamar tamu.

B. Rumusan

Adapun dengan rumusan masalah dalam penulisan Laporan Tugas Akhir ini antara lain yaitu:

1. Bagaimana mengetahui prosedur housekeeping dalam menganangi kerbersihan terhadap ruang lingkup hotel dan fasilitas.
2. Bagaimana upaya-upaya housekeeping departement menjaga kualitas kebersihan ruang lingkup hotel.

C. Tujuan Penulis

Penulis menyampaikan tujuan dalam penulisan laporan tugas akhir yang diwujudkan dalam kerja disuatu perusahaan. Selain sebagai salah satu syarat tugas akhir, Adapun tujuan tugas akhir antara lain:

1. Ingin mengetahui standart operasional prosedur kerja pelayanan housekeeping depertement pada operasional kerja di royal ambarrukmo yogyakarta.
2. Menumbuhkan & meningkatkan sikap profosional yang diperlukan mahasiswa untuk memasuki dunia kerja sesungguhnya.
3. Meluaskan wawasan dan Pandangan Siswa terhadap jenis-jenis pekerjaan pada tempat dimana mahasiswa melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL).

D. Manfaat Penulis

1. Manfaat bagi mahasiswa
 - a. Sebagai penambahan pengalaman dan pengetahuan dalam menyelesaikan dan memecahkan masalah upaya proses berjalannya operasional kerja di departement *house keeping* dengan lancar.
 - b. Sebagai bahan pertimbangan Bagi Mahasiswa Diploma III yang menulis tentang pentingnya arti dan peran *house keeping* di dalam hotel.
 - c. Dapat menambah pemikiran dan pengetahuan yang berkaitan dengan bidang industri pariwisata.
 - d. Sebagai syarat akademis yang harus diselesaikan Mahasiswa DIII Semester akhir untuk mendapatkan gelar Amd.Par
2. Manfaat bagi akademika
 - a. Kampus mendapatkan hubungan kemitraan yang baik.
 - b. Dapat merevisi kurikulum mata kuliah dan kebutuhan kerja.
 - c. Terjalannya kerja sama antara perguruan tinggi dengan instansi perusahaan terkait.
 - d. Perguruan tinggi bisa mengukur pencapaian kinerjanya serta mengevaluasi hasil pembelajaran, apakah program akademik bisa sesuai jalan dengan kebutuhan dunia kerja atau belum.
3. Manfaat bagi hotel
 - a. Mengurangi jumlah karyawan atau pegawai tetap sehingga meminimalisir biaya pengeluaran gaji karyawan.

- b. Meningkatkan operasional kinerja dalam perubahan.
- c. Mendapatkan saran dari mahasiswa yang magang di tempat tersebut.
- d. Membantu kinerja karyawan dan staff di perusahaan.
- e. Menambah dan memperluaskan kerja sama antar perguruan tinggi