

LAPORAN TUGAS AKHIR
DI HOUSEKEEPING DEPARTMENT
HOTEL ATRIUM PREMIERE CILACAP
Periode 3 Februari 2021 – 3 Agustus 2021



OLEH:

NAMA : ADHAM FAUZAN SATRIO SUSANTO
NIM : 118109441
PRODI : PERHOTELAN
JURUSAN : PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2021

LAPORAN TUGAS AKHIR
DI HOUSEKEEPING DEPARTMENT
HOTEL ATRIUM PREMIERE CILACAP
Periode 3 Februari 2021 – 3 Agustus 2021

Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Program Diploma III
Perhotelan di STP AMPTA YOGYAKARTA



OLEH:

NAMA : ADHAM FAUZAN SATRIO SUSANTO
NIM : 118109441
PRODI : PERHOTELAN
JURUSAN : PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA

2021

HALAMAN PENGESAHAN



**LAPORAN TUGAS AKHIR
DI HOUSEKEEPING DEPARTMENT
ATRIUM PREMIERE CILACAP
Periode 3 Februari 2021 – 3 Agustus 2021**

OLEH:

**NAMA : ADHAM FAUZAN SATRIO SUSANTO
NIM : 118109441
PRODI : PERHOTELAN
JURUSAN : PERHOTELAN**

Telah disetujui oleh:

Ketua Jurusan

**(Dra. Heni Susilowati, M.M)
NIDN. 0505026202**

Dosen Pembimbing

**(Dra. Nuharani E.K., M.pd)
NIDN. 0530046603**

**BERITA ACARA UJIAN
LAPORAN TUGAS AKHIR
DI HOUSEKEEPING DEPARTMENT
ATRIUM PREMIERE CILACAP
Periode 03 Februari 2021 – 03 Agustus 2021**



OLEH:

**NAMA : ADHAM FAUZAN SATRIO SUSANTO
NIM : 118109411
JURUSAN : PERHOTELAN
JURUSAN : PERHOTELAN**

**Telah dipertahankan didepan
penguji dan dinyatakan LULUS
Pada tanggal 05 November 2021**

Telah Disetujui Oleh :

Penguji

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

NIDN. 0530046603



(Drs. Prihatno, MM)

NIDN. 0526125901

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. Ibu Dra. Nuharani E.K., M.pd selaku dosen pembimbing yang mengarahkan cara penyusunan dan penulisan laporan ini dengan baik dan benar sehingga selesai dengan lancar dan tepat waktu.
2. Bapak Drs. Prihatno, MM. selaku ketua STP AMPTA Yogyakarta.
3. Ibu Dra. Heni Susilowati, M.M selaku ketua jurusan Perhotelan STP AMPTA Yogyakarta.
4. Bapak Supriyanto selaku *Executive Housekeeper* di Atrium Premiere Cilacap yang memberikan kesempatan penulis untuk *training* disana selama 6 bulan.
5. Semua karyawan *housekeeping department* Atrium Premiere Cilacap yang memberikan ilmu dan pengalaman baru.
6. Semua karyawan di Atrium Premiere Cilacap.
7. Kedua orang tua penulis yang telah membantu materi dan doa untuk menyelesaikan laporan ini.
8. Teman kuliah dan teman – teman di kota cilacap yang sering

memberikan dukungannya terhadap penulis.

9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan sampai tersusunnya Laporan Tugas Akhir ini.

Penulis merasa tidak mampu membalas jasa yang begitu besar. Hanya doa yang penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa serta ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada bapak/ibu yang telah membantu menyelesaikan tugas akhir ini. Dalam menyusun laporan ini penulis menyadari bahwa laporan praktek kerja lapangan ini masih jauh dari kesempurnaan. Harapan penulis semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi pembaca di lingkungan STP AMPTA Yogyakarta.

Cilacap, Oktober 2021

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
BERITA ACARA UJIAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan.....	4
D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan.....	4
1. Manfaat BagiPenulis	4
2. Manfaat Bagi Lembaga.....	5
3. Manfaat Bagi Perusahaan.....	5
BAB II KEPUSTAKAAN.....	6
A. Gambaran Umum Perusahaan Hotel.....	6
1. Pengertian Hotel.....	6

2. Karakteristik Hotel	6
3. Jenis – Jenis Hotel.....	8
4. Klasifikasi Hotel.....	11
B. Gambaran Umum Housekeeping Department	14
1. Pengertian Housekeeping.....	14
2. Bagian – Bagian Housekeeping Department	16
3. Struktur Organisasi Housekeeping Department.....	18
4. Tugas Dan Tanggungjawab Staff di Housekeeping.....	18
C. Pengertian Order Taker, Tamu, Permintaan, dan Pelayanan	22
1. Definisi Order Taker	22
2. Pengertian Tamu	24
3. Pengertian Permintaan	26
4. Pengertian Pelayanan	26
BAB III PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN	28
A. Deskripsi Hotel Lokasi PKL	28
1. Sejarah Hotel Atrium Premiere	28
2. Fasilitas Hotel Atrium Premiere.....	29
3. Visi dan Misi Hotel Atrium Premiere	35
4. Kondisi Hotel Atrium Premiere	35
B. DeskripsiTempat PKL.....	36
1. Housekeeping Department di Hotel Atrium Premiere	36
2. Struktur Organisasi Housekeeping Department Atrium Premiere ...	37
C. Job Deskripsi Hotel Atrium Premiere	37

D. Jadwal Kerja.....	44
E. Pelaksanaan Kerja Harian	44
F. Analisis Pelaksanaan Kerja.....	46
BAB IV PENUTUP	55
A. Kesimpulan	55
B. Saran.....	55

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi Housekeeping Department.....	18
Gambar 3.1 Logo Atrium Premiere Hotel.....	28
Gambar 3.2 Room	29
Gambar 3.3 Laxmi Restaurant	30
Gambar 3.5 Citra Longue.....	31
Gambar 3.5 Khayangan Spa.....	32
Gambar 3.6 Prameswari Pool.....	32
Gambar 3.7 Paramayoga Gym	33
Gambar 3.8 Struktur Organisasi Housekeeping Department Atrium Premiere	37

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Fasilitas Meeting Room Atrium Premiere Hotel	34
Tabel 3.2 Fasilitas Guest Room Atrium Premiere	34

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Praktek Kerja Lapangan

“Pariwisata adalah suatu aktivitas manusia yang dilakukan secara sadar yang mendapat pelayanan secara bergantian diantara orang-orang dalam suatu Negara itu sendiri atau di luar negeri, meliputi pendiaman orang-orang dari daerah lain untuk sementara waktu mencari kepuasan yang beraneka ragam dan berbeda dengan apa yang dialaminya” (Oka A Yoeti, 1994:116.).

Industri pariwisata di Indonesia sudah berkembang cukup pesat dengan melihat kunjungan wisatawan domestik maupun mancanegara ke berbagai daerah Indonesia yang terus meningkat dari tahun ketahun. Sehingga di banggunya sarana pendukung pariwisata seperti hotel sebagai salah satu lapangan pekerjaan. Seperti kita ketahui di Sulawesi Utara kini sudah banyak di bangun hotel-hotel berbintang dan hotel-hotel melati di beberapa daerah dekat objek wisata maupun hotel yang berada di tengah kota.

Dalam era modern ini hotel didefinisikan sebagai suatu organisasi yang menyediakan sarana akomodasi, makanan atau minuman serta fasilitas lain yang dikelola secara komersial. Di dalam sebuah hotel terdapat departemen-departemen yang mempunyai tugas dan fungsinya masing-masing namun saling berkaitan sehingga struktur di dalam hotel tersebut berjalan dengan baik. Saat menginap tamu hotel pasti memerlukan kenyamanan dan pelayanan yang sangat diharapkan untuk memunculkan kesan positif. Inilah mengapa bagian *housekeeping* di hotel atau akomodasi

lain sangat penting. Bagian *housekeeping* adalah bagian yang bertanggung jawab atas pelayanan kebersihan dan kerapian kamar di hotel. Bagian *housekeeping* merupakan sarana mutlak yang harus disediakan hotel untuk dapat dikategorikan ke dalam hotel berbintang. *Housekeeping* mempunyai fungsi sangat penting dalam sebuah hotel, dengan adanya sebuah kamar di hotel akan memberikan ruangan selayaknya kamar ataupun rumah singgah yang sudah lengkap dengan pelayanannya.

Housekeeping memberikan pelayanan terhadap kelancaran, kesiapan dan pemeliharaan kamar tamu, *public area*, *restaurant*, *meeting room*, *laundry/linen*, sarana olahraga dan fasilitas lainnya. Mereka merupakan bagian dari team yang selalu siap mempersiapkan dan menyambut kedatangan tamu hotel. *Housekeeping* sangat peduli terhadap kenyamanan tamu dengan cara memperhatikan hal – hal yang detail dan menindak-lanjuti segala perbaikan – perbaikan yang diperlukan. Dalam oprasional hotel hal – hal mengenai kebersihan dilakukan oleh departemen *housekeeping*.

Pada hotel-hotel besar departemen *housekeeping* dibagi lagi menjadi beberapa bagian sesuai kebutuhan dan fungsinya. Ini dilakukan untuk mempermudah pekerjaan para staff *housekeeping*. Untuk memudahkan kegiatan kerja pada masing-masing bagian *housekeeping* tersebut, maka dibutuhkan seorang *order taker* sebagai penghubung antara *housekeeping* dengan departemen lainnya dan menjadi penghubung dengan tamu, semakin baik kualitas kerja *order taker* semakin baik pada hubungan kerja.

Penulis melihat selama melakukan *on the job training* di hotel Atrium

Premiere, bahwa peran *order taker* sangat penting untuk menunjang kelancaran yang ada di hotel untuk menangani permintaan tamu seperti, *guest supplies* di dalam kamar maupun dan departemen lain ketika meminta status kamar, dan sebagai pusat informasi yang ada di *housekeeping*, dalam kenyataan yang ada di lapangan seorang *order taker* tidak menjalankan tugasnya dengan baik, sering kali ruangan *order taker* selalu dibiarkan kosong, adanya pemikiran bahwa ada staf dari *section* lain menjaga ruangan *order taker*, datang terlambat, dan menganggap tugas seorang *order taker* sangat mudah.

Sehingga munculnya *complaint* dari tamu karena ketidak-puasan tentang pelayanan yang ada di departemen *housekeeping*. Tugas dan tanggung jawab seorang *order taker* menangani permintaan tamu maupun departemen lain melalui telepon, dan bagaimana menangani *complaint* dari tamu ketika pelayanan diberikan tidak ditindak-lanjuti dengan cepat, dan masalah yang didapat dari penulis ketika tamu sudah ada di *lobby* dan kamar yang telah dipesan belum siap untuk ditempati oleh tamu.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana seseorang *order taker* menangani *complaint* tamu di Atrium Premiere, ketika pelayanan tidak ditindak-lanjuti dengan cepat?
2. Bagaimana seseorang *order taker* menangani permintaan kamar yang sudah harus dipakai, tetapi kamar yang diinginkan belum siap dipakai/*dirty*?

C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan

Praktek kerja lapangan dapat menghasilkan tenaga kerja yang berkualitas, yaitu tenaga kerja yang memiliki tingkat pengetahuan ketrampilan, dan etos kerja yang sesuai dengan tuntunan lapangan pekerjaan, dan untuk mencapai Visi dan Misi Hotel Atrium Premiere Cilacap. Tujuan penulis melakukan praktek kerja lapangan di Hotel Atrium Premiere Cilacap agar dapat mengetahui bagaimana seorang *order taker* menangani *complaint* tamu dan mengetahui cara menangani permintaan kamar yang belum siap atau masih kotor.

D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan

1. Manfaat Bagi Penulis

- a. Dengan adanya praktek kerja lapangan mahasiswa STP AMPTA dapat menyalurkan *skill* dan *knowledge* di perusahaan tempat praktek kerja lapangan.
- b. Penulis dapat merasakan kerja di perusahaan tempat praktek kerja lapangan dan dapat bekerja sama dengan *staff* perusahaan tersebut.
- c. Penulis dapat menggunakan praktek kerja lapangan untuk mencari kerja setelah lulus dari STP AMPTA.
- d. Penulis mendapat sebuah pengalaman baru untuk berinteraksi dan berkomunikasi di dunia kerja.

2. Manfaat Bagi Lembaga (STP AMPTA)

- a. Menyiapkan tenaga kerja yang siap pakai dengan mempunyai *skill* dan *knowledge* yang baik.
- b. Membuktikan kepada perusahaan bahwa mahasiswa dan mahasiswi STP AMPTA mempunyai potensi yang unggul.
- c. Sebagai tambahan bacaan bagi perpustakaan STP AMPTA serta ilmu pengetahuan di STP AMPTA.

3. Manfaat Bagi Perusahaan

- a. Sebagai wadah pencarian tenaga kerja yang professional.
- b. Dengan adanya praktek kerja lapangan, diharapkan perusahaan bisa bekerja sama dengan STP AMPTA dalam perekrutan tenaga kerja.
- c. Hotel mendapat bantuan tenaga kerja tanpa harus membayar gaji yang sama dengan karyawan.