

TUGAS AKHIR
DI DEPARTEMEN HOUSEKEEPING
GRAND SARILA HOTEL YOGYAKARTA
Periode : 08 Maret 2021 s/d 29 September 2021



OLEH

NAMA : ADHARA NUNGKI YULIA K
NIM : 118109402
JURUSAN : PERHOTELAN
PRODI : DIII PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA
2021

HALAMAN PENGESAHAN



Tugas Akhir

Di Departemen Housekeeping

Grand Sarila Hotel Yogyakarta

Periode 08 Maret 2021 s/d 29 September 2021

Oleh

Nama : Adhara Nungki Yulia K

Nim : 118109402

Jurusan : Perhotelan

Prodi : DIII Perhotelan

Telah Disetujui Oleh :

Ketua Program Studi

Dra. Heni Susilawati., M.M

NIDN. 0505026202

Dosen Pembimbing

Dr. Hj. Saryani, M.Si

NIDN. 0517066001

BERITA ACARA UJIAN



Tugas Akhir

Di Departemen Housekeeping

Grand Sarila Hotel Yogyakarta

Periode 08 Maret 2021 s/d 29 September 2021

Oleh

Nama : Adhara Nungki Yulia K
Nim : 118109402
Jurusan : Perhotelan
Prodi : DIII Perhotelan

Telah Dipertahankan di Depan Penguji

Dan Dinyatakan LULUS

Pada Tanggal.....10 DESEMBER 2021

Penguji

(Dr. Hj. Saryani, M.Si)

NIDN. 0517066001

Mengetahui
Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA



(Drs. Prihatno, M.M)

NIDN. 052612590

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, beserta para keluarga, berkat bantuan dan dorongan dari semua pihak yang telah membantu menyelesaikan tugas akhir ini. Adapun judul tugas akhir ini adalah “KEGIATAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN GRAND SARILA HOTEL”. Maka dengan itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terimakasihnya atas segala petunjuk, bimbingan dan bantuannya kepada:

1. Hj. Dr. Saryani, M.Si selaku dosen pembimbing tugas akhir yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam melaksanakan praktek kerja lapangan.
2. Dra.Heni Susilawati.,M.M selaku Ketua Program Studi DIII Perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata Ampta Yogyakarta.
3. Drs. Prihatno, M.M selaku ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.
4. Bapak Budiana selaku *General Manager* Grand Sarila Hotel Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan praktek kerja lapangan.
5. Bapak Fajar Nur Prasetyo *Housekeeping Supervisor* Grand Sarila Hotel, yang telah memberikan bimbingan selama penulis melaksanakan praktek kerja lapangan.

Penulis menyadari bahwa penyusunan tugas akhir ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritikan dari semua pihak yang ingin memberikan saran dan kritikan dari semua pihak yang ingin memberikan saran dan kritikan demi perkembangan positif bagi penulis.

Demikian tugas akhir ini penulis susun semoga dapat bermanfaat bagi semua pihak dan penulis sendiri. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih.

Yogyakarta, 18 November 2021

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
BERITA ACARA UJIAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
HALAMAN GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Praktek Kerja Lapangan.....	1
B. Rumusan Masalah Praktek Kerja Lapangan.....	3
C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan	3
D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan	4

BAB II LANDASAN TEORI

A. Gambaran Umum Hotel	6
B. Gambaran Umum <i>Housekeeping Department</i>	11

BAB III PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN

A. Deskripsi Grand Sarila Hotel.....	24
B. <i>Housekeeping Department</i> Grand Sarila Hotel	31
C. Jam Kerja <i>Housekeeping Department</i>	32
D. Pelaksanaan Kerja <i>Trainee</i>	32
E. Kendala Selama Kegiatan PKL	33
F. Analisa Pelaksanaan PKL.....	34

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan.....	44
B. Saran	44

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

HALAMAN GAMBAR

Gambar 1.1 Struktur Organisasi *Housekeeping*

Gambar 2.1 *Superior Single Room*

Gambar 2.2 *Superior Double Room*

Gambar 2.3 *Deluxe Single Room*

Gambar 2.4 *Deluxe Double Room*

Gambar 2.5 *Deluxe Triple Room*

Gambar 2.6 *Deluxe Corner Room*

Gambar 2.7 *Meeting Room* Mawar

Gambar 2.8 *Meeting Room* Melati

Gambar 2.9 *Meeting Room* Anggrek

Gambar 2.10 *Ballroom* Cempaka

DAFTAR LAMPIRAN

Praktical Job Training Evaluation

Sertifikat PKL

Surat Balasan dari Perusahaan

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Housekeeping adalah salah satu dari hotel yang menangani masalah kerumah tanggaan hotel, yaitu bertugas dalam menyiapkan kamar yang akan disewakan kepada tamu yang datang, meliputi dalam hal perlengkapan dan kebersihannya serta bertanggung jawab atas kebersihan seluruh lingkungan rumah tangga hotel. Definisi *Housekeeping* adalah bagian dari departemen yang bertanggung jawab mengatur atau menata peralatan, menjaga kebersihan dan kenyamanan, memperbaiki kerusakan dan dekorasi dengan tujuan agar hotel tersebut tampak rapi, bersih, menarik dan menyenangkan bagi tamu hotel.

Fungsi *Housekeeping* dalam operasional suatu hotel sangat penting, disamping menjaga kebersihan dan kenyamanan serta memperbaiki kerusakan dan memberikan sentuhan dekorasi pada suatu ruangan, *Housekeeping* juga diharuskan memiliki perencanaan jangka pendek ataupun jangka panjang dalam rangka mengatur penggantian furniture atau perlengkapan lainnya seperti *vacum cleaner* , *brushing* mesin dan lain-lain. *Housekeeping* memberikan pelayanan terhadap kelancaran, kesiapan dan pemeliharaan kamar tamu, *public area*, *restaurant*, *meeting room*, *laundry/lien*, 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 oleh departemen *Housekeeping*. Tiap hotel, motel atau berbagai bentuk penginapan lainnya akan berusaha memberikan nilai tambah yang berbeda terhadap produk dan jasa serta layanan diberikan kepada tamunya. Nilai tambah inilah yang membuat suatu hotel berbeda dari yang lainnya, yang akhirnya menyebabkan orang punya alasan sendiri memilih suatu hotel, dibandingkan dengan hotel yang lainnya. Perbedaan antara biaya yang dikeluarkan untuk mempersiapkan produk dan jasa dengan memberi nilai tambah itu, merupakan harga harus dibayar oleh tamu untuk menikmati produk dan jasa yang di tawarkan, dan sekaligus merupakan pendapatan bagi hotel.

Fasilitas yang memadai dan kualitas pelayanan yang baik akan mempengaruhi kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa kamar yang diberikan oleh Grand Sarila Hotel, ketidakpuasan pelayanan ada yang langsung dinyatakan dengan emosi (marah atau lapor pimpinan) dan sebagian besar secara tidak langsung, yaitu dengan melakukan tindakan tidak datang lagi, pindah hotel. Semua ini mendorong pihak manajemen perusahaan untuk mendapatkan informasi dari konsumen sebagai masukan agar kualitas pelayanan, fasilitas fisik dan promosi yang ada pada Grand Sarila Hotel sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen.

Pekerjaan *Housekeeping* khususnya *Room Boy* membersihkan kamar setiap hari pada saat kamar ditempati tamu (*check in*) maupun tidak (*check*

out) dan dalam keadaan kamar kosong(*vacant*) biar selalu bersih dan indah. Kepuasan tamu merupakan tujuan yang paling utama dan perlu diperhatikan dengan baik, agar tamu merasa nyaman dan puas selama di hotel.

Penulis saat ini telah menyelesaikan OJT (*On The Job Training*) di Grand Sarila Hotel. Hotel tersebut memiliki department *Housekeeping* yang masih perlu ditingkatkan agar sesuai SOP dan bisa meningkatkan tingkat hunian kamar. Hal tersebut menjadi daya tarik bagi penulis untuk membahas dan mengkaji mengenai standar operasional prosedur (SOP) *Housekeeping* dalam pembersihan kamar tamu dan cara meningkatkan tingkat hunian kamar di Grand Sarila Hotel Yogyakarta

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas dapat disimpulkan menjadi beberapa bagian :

1. Bagaimana standar operasional prosedur (SOP) *Housekeeping* dalam pembersihan kamar tamu di Grand Sarila Hotel ?
2. Bagaimana pelayanan jasa kamar (*Housekeeping*) di Grand Sarila Hotel?

C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas maka tujuan yang ingin dicapai oleh penulis sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui peran *Housekeeping Department* dalam meningkatkan tingkat hunian kamar di Grand Sarila Hotel

2. Untuk mengetahui bagaimana *Housekeeping* dalam pelayanan jasa kamar kepada tamu di Grand Sarila Hotel

D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan(PKL)

1. Manfaat bagi Mahasiswa :
 - a. Dengan adanya kerja praktek lapangan ini penulis dapat menerapkan skill yang sudah di pelajari selama kegiatan perkuliahan untuk diterapkan ke dunia kerja.
 - b. Mampu menggunakan pengalaman kerja untuk melaporkan kesempatan kerja yang diinginkan setelah menyelesaikan kuliah.
 - c. Dalam pelaksanaan PKL penulis dapat meningkatkan hard skill ataupun soft skill yang dibutuhkan industri pada saat ini.
2. Manfaat bagi Lembaga :
 - a. Dengan pelaksanaan praktek kerja lapangan, lembaga mampu meningkatkan hubungan kemitraan dengan perusahaan.
 - b. Membutikkan kepada perusahaan bahwa mahasiswa STP AMPTA mempunyai kemampuan yang bagus.
 - c. Mampu mengembangkan program kemitraan lainnya, seperti pertukaran pakar.
3. Manfaat bagi Perusahaan :
 - a. Dengan pelaksanaan praktek kerja lapangan (PKL), diharapkan perusahaan mampu meningkatkan hubungan kemitraan dengan Lembaga.

- b. Sebagai wadah penyerapan karyawan atau tenaga kerja yang profesional.