

**LAPORAN TUGAS AKHIR**  
**DI HOTEL DAFAM FORTUNA SETURAN YOGYAKARTA**  
**DEPARTEMEN HOUSEKEEPING**  
**PERIODE 05 MARET 2021 – 05 SEPTEMBER 2021**



**OLEH**

**NAMA : AHMAD YUSUF**  
**NIM : 118109405**  
**PRODI : D III**  
**JURUSAN : PERHOTELAN**

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA**

**YOGYAKARTA**

**2021**

**HALAMAN PENGESAHAN**



**LAPORAN TUGAS AKHIR  
PRAKTEK KERJA LAPANGAN  
HOUSEKEEPING DEPARTMENT  
DI HOTEL DAFAM FORTUNA SETURAN YOGYAKARTA**

**Periode: 02 Maret 2021 s/d 02 September 2021**

**OLEH:**

**NAMA : AHMAD YUSUF  
NIM : 118109405  
JURUSAN : Perhotelan  
PRODI : D III**

**Telah Disetujui Oleh:**

**Ketua Prodi**

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

**Dosen Pembimbing**

**(Hermawan B. S.SOS, S.ST, M.M.)  
NIDN .0516057102**

BERITA ACARA UJIAN  
LAPORAN TUGAS AKHIR  
HOUSEKEEPING DEPARTMENT  
DI DAFAM FORTUNA SETURAN YOGYAKARTA  
Periode: 05 Maret 2021 – 05 September



OLEH

NAMA : AHMAD YUSUF  
NIM : 118109405  
JURUSAN : PERHOTELAN  
PRODI : D III

Telah dipertahankan didepan penguji

Dan dinyatakan LULUS

Pada tanggal 17 Desember 2021

Penguji

(Hermawan P, S.SOS, S.ST, M.M)  
NIDN . 0516057102

Mengetahui  
Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta

(Drs. Prihatno, M.M)  
NIDN . 0526125901

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

1. Kepada Tuhan YME yang telah memberikan kesehatan dan kelancaran dalam mengerjakan tugas akhir ini.
2. Bapak Bone dan Ibu Lesnawati selaku kedua orang tua yang telah mendoakan dan memberikan support.
3. Seluruh staff dan crew Dafam Fortuna Seturan yang telah banyak memberikan ilmu.

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah membimbing dan memberikan mujizatnya sehingga dapat menyusun laporan tugas akhir dengan baik guna memenuhi kelengkapan syarat kelulusan.

Laporan tugas akhir ini penulis susun berdasarkan pengalaman dan data-data yang penulis peroleh selama melaksanakan penelitian di Hotel Dafam Fortuna Seturan Yogyakarta. Laporan tugas akhir ini disusun sedemikian rupa dengan tujuan dapat diterima dan dipahami oleh pembimbing serta dapat dipakai sebagai usulan mahasiswa lainnya yang nantinya juga akan melakukan menyusun tugas akhir. Penulis menyadari bahwa hal tersebut terlaksana berkat bantuan berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Hermawan P, S.SOS, S.ST, M.Mpar selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu untuk membimbing, memberikan saran dan sangat bijak dalam memberikan bimbingan dari awal hingga akhir penulisan tugas akhir ini.
2. Bapak Drs. Prihatno M. M selaku ketua Sekolah Tinggi Pariwisata Ampta Yogyakarta.
3. Ibu Dra. Heni Susilowati M. M selaku ketua jurusan Perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata Ampta Yogyakarta yang telah memberi dukungan kepada penulis.

4. Bapak Aris Dwi Atmoko selaku *General Manager* Hotel Dafam Fortuna Seturan Yogyakarta.
5. Bapak Adhitya Bela Negara selaku *Executive Housekeeper* Hotel Dafam Fortuna Seturan Yogyakarta.
6. Bapak Kevin Ari Wibowo selaku *Supervisor Housekeeping* Hotel Dafam Fortuna Yogyakarta.
7. Seluruh staff *Housekeeping* Hotel Dafam Fortuna Seturan Yogyakarta yang telah dengan sabar membimbing dan mengajarkan ilmu baru kepada penulis.
8. Seluruh pihak yang telah membantu hingga terselesaikanlah laporan ini.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan laporan praktek kerja lapangan ini sehingga diperlukan saran dan kritik yang membangun dan diharapkan dapat berguna untuk diperbaiki dimasa mendatang. Akhir kata puji sukur penulis ucapkan kepada Tuhan YME semoga laporan praktek kerja lapangan ini bermanfaat bagi semua pihak maupun pengembangan ilmu pengetahuan.

Yogyakarta, 23 November 2021

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN COVER .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>BERITA ACARA UJIAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Laporan.....	3
D. Manfaat Laporan.....	3
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Gambara Umum Hotel.....	5
B. Gambaran Umum Housekeeping Department.....	14
C. Hubungan Housekeeping dengan Department Lain .....	19
D. Pengertian Room Attendant.....	26
E. Struktur Organisasi Housekeeping .....	33
F. Jenis-Jenis Formulir yang digunakan di Department Housekeeping	40

### **BAB III PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN**

A. Profil Hotel Dafam Fortuna Seturan Yogyakarta .....	45
B. Visi dan Misi Hotel Dafam Fortuna Seturan Yogyakarta .....	46
C. Jenis Kamar Dafam Fortuna Seturan Yogyakarta .....	47
D. Fasilitas Dafam Fortuna Seturan Yogyakarta.....	51
E. Housekeeping di Dafam Fortuna Seturan Yogyakarta .....	55
F. Jam Kerja di Department Housekeeping .....	56
G. Pelaksanaan Kerja Trainee .....	56
H. Kendala Selama Kegiatan Praktek Kerja Lapangan.....	57
I. Analisa Pelaksaaan Praktek Kerja Lapangan .....	58

### **BAB IV PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	61
B. Saran .....	61

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi Housekeeping .....	33
Gambar 2.2 Roomboy Control Sheet .....	40
Gambar 2.3 Room Report .....	40
Gambar 2.4 Housekeeping Report .....	41
Gambar 2.5 Lost and Found Report .....	41
Gambar 2.6 Lost and Damage Report .....	42
Gambar 2.7 Repair and Maintenance Report .....	42
Gambar 2.8 Log Book .....	43
Gambar 3.1 Budget Room .....	48
Gambar 3.2 Superior Room .....	49
Gambar 3.3 Deluxe Room .....	50
Gambar 3.4 Suite Room .....	51
Gambar 3.5 Restaurant .....	51
Gambar 3.6 U-Kafe .....	52
Gambar 3.7 Swimming Pool .....	53
Gambar 3.8 Merapi Ballroom .....	54
Gambar 3.9 Sky Ballroom .....	54
Gambar 3.10 Canting Meeting Room .....	55

## **DAFTAR TABLE**

Table 2.1 Perlengkapan Room Attendant .....	32
Table 3.1 Meeting Room dan Ballroom Capacity .....	53

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Praktical Job Training Evaluation

Sertifikat PKL

Surat Balasan dari Perusahaan

Foto-foto Penulis

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Indonesia sebagai Negara kepulauan yang memiliki berbagai jenis dan ragam budaya yang tersebar dari Sabang sampai Merauke. Daerah-daerah yang dinilai mempunyai potensi wisata mulai diperhatikan dan dimanfaatkan untuk menarik kedatangan wisatawan, baik *domestic* maupun manca negara. Tujuan dari semua itu adalah mengangkat pendapatan devisa Negara dari sector non migas.

Semakin besar perkembangan industry pariwisata di Indonesia telah memberikan pengaruh besar bagi pertumbuhan *social* dan *industry* pariwisata. Hal ini dapat dilihat dengan terpadunya kerjasama antara pengusaha di dunia kepariwisataan, pemerintah, dan masyarakat. Meningkatkan usaha pengembangan pariwisata, dengan cara memberikan pelayanan yang terbaik kepada wisatawan *domestic* maupun manca Negara untuk mendukung Visit Indonesia.

Fasilitas pelayanan dalam memberikan kemudahan bagi para wisatawan adalah berdirinya hotel, dari tingkat melati sampai hotel berbintang. Dalam sebuah hotel karyawan harus dapat berkomunikasi dan berinteraksi agar tamu yang menginap dapat merasakan kepuasan. Karyawan yang melayani tamu tidak saja di *Front Office Department* dan *Food and Beverages Department Housekeeping Department* di Dafam

Fortuna Seturan Yogyakarta juga memberikan pelayanan kepada tamu di hotel. Untuk itu, agar dapat berkembang di dunia industry perhotelan yang modern dan maju, maka perlu kerjasama yang bagus.

Tugas dan tanggung jawab *Housekeeping Department* adalah menjaga, memelihara, merawat kebersihan ruangan hotel baik bagian *Public Area, Room, Office*, dan bagian Administrasi, *Toilet, Meeting Room, Restaurant*, tempat khusus karyawan serta keindahan dan kenyamanan seluruh area tersebut. Saat tamu masuk *Room* yang dilihat pertama kali adalah *Bed* kemudian fasilitas yang tersedia di *room* serta kebersihan kamar mandi juga berpengaruh penting pada penjualan kamar.

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 Dafam Fortuna Seturan Yogyakarta. 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 cara menangani permintaan kamar tamu dan cara meningkatkan tingkat hunian kamar di Dafam Fortuna Seturan Yogyakarta.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas dapat disimpulkan menjadi beberapa bagian :

1. Bagaimana menangani permintaan kamar yang sudah siap dipakai, tetapi kamar yang diinginkan belum siap pakai/*dirty*?
2. Bagaimana cara meningkatkan tingkat hunian kamar di Dafam Fortuna Seturan Yogyakarta?

## **C. Tujuan Laporan**

1. Untuk mengetahui peran *Housekeeping Department* dalam meningkatkan tingkat hunian kamar di Dafam Fortuna Seturan Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui kerjasama yang terjalin antara *Housekeeping Department* dengan *Department* lainnya misalnya *Front Office, Food and Beverage* dan lain-lain.

## **D. Manfaat Laporan**

### **1. Manfaat bagi Mahasiswa**

- a. Dengan adanya praktek kerja lapangan ini penulis dapat menerapkan skill yang sudah dipelajari 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 Pendidikan (STP AMPTA Yogyakarta)**

- a. Dengan pelaksanaan praktek kerja lapangan, lembaga mampu meningkatkan hubungan kemitraan dengan perusahaan.
- b. Membuktikan kepada perusahaan bahwa mahasiswa STP AMPTA Yogyakarta 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 professional.