

LAPORAN TUGAS AKHIR
DI HOTEL MERAPI MERBABU YOGYAKARTA
DEPARTEMEN HOUSEKEEPING
PERIODE 02 MARET 2021 – 02 SEPTEMBER 2021



NAMA : EDO BAGUS RAHADIAN PUTRA
NIM : 118109414
PRODI : D III
JURUSAN : PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2021

LAPORAN TUGAS AKHIR

Di Hotel Merapi Merbabu Yogyakarta

Departemen Housekeeping

Periode 02 Maret 2021 – 02 September 2021

**Diajukan untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Program Diploma III
Perhotelan di STP AMPTA Yogyakarta**



NAMA : EDO BAGUS RAHADIAN PUTRA

NIM : 118109414

PRODI : D III

JURUSAN : PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2021

HALAMAN PENGESAHAN



LAPORAN TUGAS AKHIR

HOUSEKEEPING DEPARTMENT

DI HOTEL MERAPI MERBABU YOGYAKARTA

Periode: 02 Maret 2021 s/d 02 September 2021

OLEH:

NAMA : EDO BAGUS RAHADIAN PUTRA
NIM : 118109414
PRODI : D III
JURUSAN : Perhotelan

Telah Disetujui Oleh:

Ketua Jurusan

(Dra. Heni Susilowati, M.M.)

NIDN .0505026202

Dosen Pembimbing

(Arif Dwi Saputra, S.S., M.M)

NIDN .0525047001

BERITA ACARA UJIAN
LAPORAN TUGAS AKHIR
HOUSEKEEPING DEPARTMENT
DI MERAPI MERBABU YOGYAKARTA
Periode: 26 Februari 2021 s/d 24 Agustus 2021



OLEH

NAMA : EDO BAGUS RAHADIAN PUTRA
NIM : 118109414
PRODI : D III
JURUSAN : Perhotelan

Telah dipertahankan didepan penguji

Dan dinyatakan.....

Pada tanggal.....

Penguji

(Arif Dwi Saputra, S.S.,M.M)
NIDN .0525047001



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

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 Merapi Merbabu 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. Kepada Arif Dwi S, S.S.,M.M selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu untuk membimbing, memberikan saran dan sangat bijak dalam memberikan bimbingan dari awal hingga akhir penulis 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 Messy Martoyo, selaku pemilik Merapi Merbabu Hotel Yogyakarta.

5. Bapak Djati Nindiarto, selaku *General Manager* Merapi Merbabu Hotel Yogyakarta.
6. Seluruh staff *Housekeeping Department* Merapi Merbabu Hotel Yogyakarta yang telah dengan sabar membimbing dan mengajarkan ilmu baru kepada penulis.
7. 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, 03 Oktober 2021

Penulis

DAFTAR ISI

COVER

| | |
|--------------------------------|------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | ii |
| BERITA ACARA | iii |
| KATA PENGANTAR..... | iv |
| DAFTAR ISI..... | v |

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 | 3 |

BAB II LANDASAN TEORI

| | |
|-------------------------------------------------------------|-----------|
| A. Gambaran Umum Hotel..... | 5 |
| 1. Pengertian Hotel Secara Umum..... | 5 |
| 2. Penggolongan Hotel..... | 6 |
| 3. Klasifikasi Hotel..... | 9 |
| 4. Sistem Pengelolaan Hotel | 13 |
| B. Gambaran Umum <i>Housekeeping Department</i>..... | 16 |
| 1. Pengertian <i>Housekeeping</i> Menurut Para Ahli..... | 16 |
| 2. Pembagian <i>Housekeeping Department</i> | 17 |
| 3. Tujuan <i>Housekeeping Department</i> | 19 |
| 4. Tugas Dan Tanggung Jawab <i>Housekeeping</i> | 19 |

| | |
|----------------------------------------------------------|----|
| 5. Struktur Organisasi <i>Housekeeping</i> | 20 |
| 6. Tugas Dan Tanggung Jawab Masing - Masing Jabatan..... | 21 |

BAB III PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN

| | |
|----------------------------------------------------------------|----|
| A. Gambaran Umum Hotel Merapi Merbabu Yogyakarta | 31 |
| 1. Sejarah Hotel Merapi Merbabu Yogyakarta | 31 |
| 2. Fasilitas dan Layanan Hotel Merapi Merbabu Yogyakarta | 33 |
| B. Gambaran Umum <i>Housekeeping</i> | 37 |
| C. Jadwal Kerja atau Shift..... | 38 |
| D. Analisis Pelaksanaan Kerja..... | 39 |

BAB IV PENUTUP

| | |
|---------------------|----|
| A. Kesimpulan | 41 |
| B. Saran | 41 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bidang Pariwisata pada masa saat ini mengalami perkembangan yang cukup pesat. Hal ini di tandai dengan berkembangnya industri Perhotelan. Hotel merupakan salah satu bentuk akomodasi yang menggunakan seluruh bangunannya untuk menyediakan jasa penginapan serta pelayanan makanan dan minuman juga jasa lain yang di kelola secara komersial yang di peruntukan bagi wisata lokal maupun wisata luar. Pada sejak tahun 2020 Hotel terkena dampak yang sangat besar dari pandemi covid-19, menurunnya tingkat hunian, *revenue*, MICE, atau pesanan makanan dan minuman di *restaurant* Hotel membuat banyak *staff* yang harus di pekerjakan di rumah agar pemasukan dan pengeluaran Hotel seimbang. Pada tahun 2021 di harapkan keadaan industri khususnya di Hotel diharapkan mulai beroperasi seperti biasa lagi, akan tetapi sulit karena keadaan sekarang yang cepat berubah-ubah. Kondisi yang kurang menentu pada masa pandemi ini juga terjadi pada Hotel Merapi Merbabu Yogyakarta.

Hal ini berdampak pada *Housekeeping Department*, karena disini *Housekeeping* berperan penting dalam penanganan ketersediaan kamar baik itu peralatan ataupun kelengkapan yang ada di dalam kamar. *Housekeeping*

bertugas membersihkan dan memberikan pelayanan kepada tamu setelah tamu sudah *Check In*.

Pada saat mengalami *lowsession* di Hotel Merapi Merbabu Yogyakarta terdapat lantai yang di *close* dan kamar yang tidak terjual. Untuk mengurangi pengeluaran biaya maka hotel melakukan *saving cost* dengan cara mematikan akses listrik. Dan pada saat *highseason* tiba lantai yang sempat di *close* akan di buka kembali dikarenakan meningkatnya *occupancy*, namun terdapat beberapa tamu yang *complaint* saat sudah memasuki kamar seperti kamarnya bau, terdapat *spot* di *linen*. Hal itu mengganggu kenyamanan tamu saat menginap. Oleh karena itu *Housekeeping Department* dalam menanggapi kejadian tersebut di lakukannya *Room inventory* yang dilakukan 1 Bulan sekali yang bertujuan untuk mengecek *amenities supplies*, *guest supplies* dan *linen* yang terdapat di kamar yang tidak terjual. Hal tersebut untuk mengantisipasi terjadinya *complaint* lagi saat tamu menginap dan kamar yang tidak terjual tetap terawat dengan baik. Banyak *spot* yang terdapat pada linen baik itu di *sheet*, *duvet*, *bath towel* dan *bath mat*. Hal itu menimbulkan *complaint* oleh tamu pada saat sudah *check in* maupun masih menginap. Tamu yang masih menginap akan meminta ganti linen yang terdapat *spot*. Oleh sebab itu *linen inventory* sangat diperlukan agar tidak terjadi *complaint* yang berkelanjutan. Selain linen terdapat juga *amenities supplies* dan *guest supplies* yang harus di *inventory*. Dengan tujuan agar mengetahui *stock* bulanan yang sudah terpakai dan terjual, *amenities* dan *guest supplies* yang sudah tidak layak

pakai atau kadaluarsa. Dari permasalahan tersebut penulis mengambil judul “Pentingnya *Room Inventory* Dalam Menunjang Kelancaran Operasional *Room Attendant* Di Hotel Merapi Merbabu Yogyakarta”

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pentingnya *Room Inventory* Dalam Kelancaran Operasional *Room Attendant* di Hotel Merapi Merbabu Yogyakarta?
2. Apa pentingnya *Room Attendant* dalam meningkatkan kepuasan tamu di Hotel Merapi Merbabu Yogyakarta?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pentingnya *Room Attendant* melakukan *room inventory* di Hotel Merapi Merbabu Yogyakarta
2. Untuk mengetahui *Room Attendant* dalam meningkatkan kepuasan tamu di Hotel Merapi Merbabu Yogyakarta?

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Laporan ini diharapkan bagi penulis dapat mengetahui *pengaruh room inventory* dalam kelancaran operasional *room attendant* dan kendala yang terjadi pada saat melaksanakan *room inventory*.

2. Bagi Hotel

- a. Untuk mengetahui peralatan dan perlengkapan yang layak di *set up* di kamar

- b. Untuk mengetahui jumlah ketersediaan perlengkapan *inventory* yang ada di hotel
 - c. Sebagai pertimbangan pelaksanaan *inventory* dalam meningkatkan kualitas pelayanan di hotel
3. Bagi Akademik

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi dokumen akademik yang berguna untuk di jadikan acuan informasi dan memperoleh pembaharuan pembaharuan yang diperlukan bagi pihak akademik.