

LAPORAN TUGAS AKHIR
MENINGKATKAN KENYAMANAN TAMU
DI DEPARTEMEN *HOUSEKEEPING*
HOTEL GRAND TJOKRO YOGYAKARTA
Priode 4 maret 2021 – 4 september 2021



OLEH

NAMA : FITRI

NIM : 118109526

PRODI : DIII

JURUSAN : PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA

2021

LAPORAN TUGAS AKHIR
MENINGKATKAN KENYAMANAN TAMU
DI DEPARTEMEN *HOUSEKEEPING*
GRAND TJOKRO HOTEL YOGYAKARTA
Periode 04 Maret 2021 – 04 September 2021

Diajukan untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Program DIII
Perhotelan di STP AMPTA Yogyakarta



OLEH

NAMA : FITRI

NIM : 118109525

PRODI : D III

JURUSAN : PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA

2021

HALAMAN PENGESAHAN



**LAPORAN TUGAS AKHIR
MENINGKATKAN KENYAMANAN TAMU
DEPARTEMEN HOUSEKEEPING
HOTEL GRAND TJOKRO YOGYAKARTA
Priode 04 Maret 2021 – 04 September 2021**

OLEH

**NAMA : FITRI
NIM : 118109526
PRODI : DIH
JURUSAN : PERHOTELAN**

Telah Disetujui Oleh :

Ketua Program Studi

(Dra Heni Susilowati, M.M)

NIDN. 0505026202

Dosen Pembimbing

(Hamdan Anwari, S.Pd., M.Pd.BI)

NIDN. 0509118801

**BERITA ACARA UJIAN
LAPORAN TUGAS AKHIR
MENINGKATKAN KENYAMANAN TAMU
HOUSEKEEPING
GRAND TJOKRO HOTEL YOGYAKARTA**

Priode 04 Maret 2021 – 04 September 2021



OLEH

**NAMA : FITRI
NIM : 118109526
PRODI : D III
JURUSAN : PERHOTELAN**

Telah dipertahankan di depan penguji

Dan dinyatakan LULUS

Pada tanggal : 22 Desember 2021

Penguji

(Hamdan Anwari, S.Pd., M.Pd.BI)

NIDN. 0509118801

Mengetahui

Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta



(Drs. Prihatno, M.M.)

NIDN: 0526125901

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik. Pada kesempatan ini saya mempersembahkan dan mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua tercinta Bapak Husaini dan Ibu Rusni, terima kasih atas doa, nasihat dan dukungan yang diberikan kepada saya dari awal kuliah, memberikan semangat kepada saya saat melakukan Praktik Kerja Lapangan, sehingga saya bisa menyusun Tugas Akhir ini.
2. Kakak saya Hasni, Yuliani dan adik saya Selviani yang selalu memberikan dukungan kepada saya dari awal kuliah, saat melaksanakan Praktik Kerja Lapangan, hingga saat ini telah mencapai tahap penyusunan Tugas Akhir saya dalam penyelesaian masa study saya di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.
3. Riski umar yang juga memberikan dukungan dan semangat kepada saya dari awal kuliah, dan saat melaksanakan Praktik Kerja Lapangan, hingga saat ini telah mencapai tahap penyusunan Tugas Akhir saya.
4. Teman-teman saya Yuni Ainul Qori, Erli Rahmadini, Kirana Kasih Prasindra, Zalfa Rona Oktaviani yang senantiasa membantu, saling memberi dukungan selama perkuliahan dan saat melaksanakan Praktik Kerja Lapangan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat ALLAH SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-nya sehingga penulis dapat membuat dan menyelesaikan Laporan Tugas Akhir dengan baik dan tepat waktu. Adapun tujuan dari penulisan laporan tugas akhir ini adalah untuk memenuhi persyaratan kelulusan di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini, tentu tidak lepas dari pengarahan, pengawasan dan bimbingan dari berbagai pihak. Maka penulis mengucapkan rasa hormat dan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu. Kepada pihak-pihak yang terkait:

1. Bapak Hamdan Anwari, S.Pd.,M.Pd.BI, selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu untuk bimbingan, memberikan saran dan sangat bijak dalam memberikan bimbingan dari awal hingga akhir penulisan tugas akhir ini.
2. Ibu Dra. Heni Susilowati, M.M, selaku ketua jurusan STP AMPTA Yogyakarta.
3. Bapak Pratikno, selaku *General Manager* Hotel Grand Tjokro Yogyakarta. Yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan PKL (Praktik Kerja Lapangan) di Hotel Grand Tjokro Yogyakarta.
4. Seluruh staff Hotel Grand Tjokro Yogyakarta, yang telah mengarahkan dan membimbing saya, serta memberikan ilmu yang bermanfaat selama melaksanakan PKL(Praktik Kerja Lapangan) di Hotel Grand Tjokro Yogyakarta.

5. Bapak Drs. Prihatno, M.M, selaku ketua jurusan STP AMPTA Yogyakarta. Penulis menyadari bahwa didalam Laporan Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan dan jauh dari sempurna, karena itu penulis mengharpakan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk kesempurnaan laporan praktik kerja lapangan ini. Penulis berharap laporan ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan semua pihak.

Yogyakarta, 28 November 2021

(Fitri)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
BERITA ACARA UJIAN.....	iii
HAL PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	2
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Praktik Kerja Lapangan	3
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Gambaran Umum Hotel.....	5
1. Pengertian Hotel.....	5
2. Klasifikasi Hotel	6
3. Jenis-Jenis Hotel	11
B. Gambaran Umum Departemen Housekeeping.	12
1. Pengertian Departemen Housekeeping	12
2. Struktur dan Tanggungjawab Housekeeping Department	15
BAB III PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN	
A. Gambaran Hotel Grand Tjokro Yogyakarta	20
1. Sejarah Hotel Grand Tjokro Yogyakarta	20

2. Lokasi Hotel Grand Tjokro Yogyakarta	22
3. Fasilitas di Grand Tjokro Hotel Yogyakarta.....	23
4. Bagan Organisasi Hotel Grand Tjokro Yogyakarta.....	29
5. Tugas Pokok Jabatan.....	30
B. Gambaran Umum Departemen Housekeeping	33
1. Seksi-seksi.....	33
2. Bagan Organisasi Housekeeping	35
3. Tugas Pokok jabatan	35
C. Jadwal kerja.....	38
1. Pelaksanaan kerja harian.....	38
D. Analisis Pelaksanaan Kerja.....	40
1. Bagaimana hubungan departemen housekeeping dengan departemen lain yang ada di hotel	40
2. Bagaimana cara departemen housekeeping memberikan kenyamanan kepada tamu yang menginap	42
3. Bagaimana cara kerja departemen housekeeping	43
E. Kendala yang dihadapi	45

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan	46
B. Saran.....	46

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi Housekeeping Secara Umum	15
Gambar 3.1 Bangunan Hotel Grand Tjokro Yogyakarta	22
Gambar 3.2 Superior Room.	23
Gambar 3.3 Dulaxe Room	24
Gambar 3.4 Dulaxe Executive Room.....	24
Gambar 3.5 Junior Suite Room	25
Gambar 3.6 Ruang Meeting	26
Gambar 3.7 Restaurant	27
Gambar 3.8 Swimming Pool	27
Gambar 3.9 Roof Top	28
Gambar Bagan Organisasi Hotel Grand Tjokro Yogyakarta	29
Gambar Organisasi Departemen Housekeeping	35

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Pengantar
2. Surat Balasan
3. Sertifikat
4. Penilaian dari Tempat PKL

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Industri pariwisata, adalah usaha penyelenggaraan pelayanan untuk lalulintas kepariwisaataan dengan maksud mencari keuntungan, salah satunya dalam bidang akomodasi atau jasa penginapan. Hotel lebih mengutamakan pelayanan untuk tamu yang menginap.

Hotel merupakan salah satu faktor pendukung pariwisata yang mempunyai peran yang sangat penting dalam mengembangkan sarana dan prasarana pariwisata, dimana hotel sebagai salah satu jenis akomodasi yang terlibat secara langsung dalam penyediaan jasa penginapan, makanan, dan minuman, jasa pencucian pakaian, serta fasilitas lain yang diharapkan memberikan kepuasan bagi setiap orang yang memakai jasa tersebut (AR. Arif:2005).

Seiring dengan perkembangan zaman yang terus bergerak maju, sehingga timbul banyak persaingan dalam industri perhotelan. Persaingan antar hotel yang ketat ini membutuhkan kegiatan pengelolaan kamar dan fasilitas yang baik, tamu yang menginap di hotel harus merasa nyaman dan aman saat berada didalam area hotel, untuk itu hotel harus dapat menjaga, memelihara, merawat kebersihan seluruh ruangan yang ada di dalam hotel, oleh karena itu dibutuhkan tenaga Housekeeping.

Departemen Housekeeping memegang sebuah peran yang cukup penting dalam menjaga kepuasan tamu. Housekeeping (Tata Graha) adalah bagian dari Departemen yang mengatur atau menata peralatan dan menjaga kebersihan kamar tamu, dengan tujuan kamar tersebut tampak rapi, bersih, menarik dan menyenangkan bagi penghuninya. Departemen Housekeeping tidak hanya mempersiapkan kamar-kamar tamu saja, namun secara keseluruhan bertanggung jawab menjaga, merawat, dan membersihkan semua fasilitas yang ada di hotel tersebut bersih, rapi, dan nyaman. Semua aktivitas housekeeping bertujuan untuk memaksimalkan perawatan dan kebersihan hotel secara menyeluruh dan dapat terjaga dengan baik.

Oleh karena itu penulis mengambil judul **“MENINGKATKAN KENYAMANAN TAMU DI DEPARTEMEN HOUSEKEEPING GRAND TJOKRO YOGYAKARTA”**.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana hubungan departemen *housekeeping* dengan departemen lain yang ada di hotel khususnya di Hotel Grand Tjokro Yogyakarta?
2. Bagaimana cara departemen *housekeeping* memberikan kenyamanan kepada tamu yang menginap ?
3. Bagaimana cara kerja departemen *housekeeping* ?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kerjasama yang terjalin antara departemen *housekeeping* dengan departemen lain.
2. Untuk mengetahui cara memberikan kenyamanan kepada tamu yang menginap.
3. Untuk mengetahui pekerjaan apa saja yang dilakukan oleh departemen *housekeepng*

D. Manfaat Praktik Kerja Lapangan

1. Manfaat Bagi Mahasiswa
 - a. Melatih kemampuan yang telah didapatkan selama perkuliahan.
 - b. Memberikan pengalaman yang dapat mendukung kelancaran kerja nantinya, serta suka duka berkerja dihotel.
 - c. Mahasiswa lebih mendalami keahlian dibidang praktik.
 - d. Menambah wawasan setiap mahasiswa mengenai dunia industri hotel
 - e. Syarat untuk kelulusan
2. Manfaat Bagi Akademik
 - a. Akademik mampu mengetahui kemampuan mahasiswa dalam bersaing dalam dunia perhotelan
 - b. Menumbuhkan kerjasama yang saling menguntungkan dan bermanfaat antar lembaga pendidikan dengan perusahaan perhotelan.

- c. Sebagai media promosi untuk menunjukkan kualitas calon lulusan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.
3. Manfaat Bagi Perusahaan
- a. Perusahaan mendapat tenaga kerja sementara sebagai sumber daya perusahaan.
 - b. Perusahaan dapat menyaring beberapa mahasiswa yang sudah melakukan PKL(Praktik Kerja Lapangan) di perusahaannya, untuk menjadi pegawai di perusahaan tersebut.
 - c. Dapat menjalin hubungan baik dengan lembaga pendidikan khususnya STP AMPTA Yogyakarta, sehingga semakin dikenal oleh lembaga pendidikan sebagai pemasok tenaga kerja.