

LAPORAN TUGAS AKHIR
DI DEPARTEMEN HOUSEKEEPING
GRAND SARILA HOTEL YOGYAKARTA
Periode : 01 Maret 2021 s/d 31 Agustus 2021



OLEH

NAMA : IHSAN AZZUKH RUFİ
NIM : 118109421
JURUSAN : PERHOTELAN
PRODI : DIII PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA
2021

LAPORAN TUGAS AKHIR
DI DEPARTEMEN HOUSEKEEPING
GRAND SARILA HOTEL YOGYAKARTA
Periode : 01 Maret 2021 s/d 31 Agustus 2021

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



OLEH

NAMA : IHSAN AZZUKH RUFİ

NIM : 118109421

JURUSAN : PERHOTELAN

PRODI : DIII PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA
2021

HALAMAN PENGESAHAN



**LAPORAN TUGAS AKHIR
DI DEPARTEMEN HOUSEKEEPING
GRAND SARILA HOTEL YOGYAKARTA
Periode : 01 Maret 2021 s/d 31 Agustus 2021**

OLEH

NAMA : IHSAN AZZUKH RUFU

NIM : 118109421

JURUSAN : PERHOTELAN

PRODI : DIII PERHOTELAN

Telah Disetujui Oleh :

Ketua Program Studi

Dosen Pembimbing

(Dra.Heni Susilawati.,M.M)

(Hermawan Prasetyanto,S.Sos.,S.ST.,M.M)

NIDN. 0505026202

NIDN. 0516057102

**BERITA ACARA UJIAN LAPORAN TUGAS AKHIR
DI DEPARTEMEN HOUSEKEEPING
GRAND SARILA HOTEL YOGYAKARTA
Periode : 01 Maret 2021 s/d 31 Agustus 2021**



OLEH

**NAMA : IHSAN AZZUKH RUFU
NIM : 118109421
JURUSAN : PERHOTELAN
PRODI : DIII PERHOTELAN**

Telah dipertahankan didepan penguji

Dan dinyatakan.....

Pada tanggal.....

Penguji,

(Hermawan Prasetyanto, S.Sos.,S.ST.,M.M)

NIDN. 0516057102

Mengetahui,

Ketua STP AMPTA



(Drs. Prihatno, M.M)

NIDN. 0526125901

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan Kehadirat Allah SWT yang telah senantiasa memberkati dengan segala rahmat dan restu-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Praktek Kerja Lapangan yang dilaksanakan di Grand Sarila Hotel dengan baik tanpa ada halangan yang berarti. Adapun tujuan dari penyusunan laporan ini adalah guna memenuhi sebagian persyaratan untuk menyelesaikan program diploma III di sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Dalam penyusunan Laporan ini, penulis menyadari bahwa banyak pihak yang telah turut serta membantu, baik langsung maupun tidak langsung. Penulis juga ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya atas bimbingan, pelayanan, dan bantuan yang telah di berikan dengan tulus kepada penulis. Untuk itu dengan rasa hormat yang setulus-tulusnya penulis menyampaikan penghargaan dan rasa terima kasih kepada :

1. Hermawan Prasetyanto,S.Sos.,S.ST.,M.M selaku pembimbing Tugas Akhir penulis yang telah memberikan bimbingan selama Laporan Tugas Akhir berlangsung.
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 selaku *Housekeeping Supervisor* Grand Sarila Hotel Yogyakarta, yang telah memberikan bimbingan selama penulis melaksanakan Praktek Kerja Lapangan.
6. Seluruh karyawan Grand Sarila Hotel Yogyakarta yang telah memberikan arahan dan bimbingan yang bermanfaat selama penulis melaksanakan Praktek Kerja Lapangan.

Meskipun penulis telah bersungguh-sungguh dalam mengerjakan penulisan laporan, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan kesalahan dalam penyusunan laporan ini, karena memang masih sangat terbatas kemampuan, pengetahuan, dan keterampilan penulis. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat di harapkan sebagai bahan masukan untuk perbaikan pada penulisan dimasa yang akan datang.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pembaca yang budiman. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak serta dapat dipergunakan sebagai pengetahuan yang menambah wawasan, khususnya dibidang *Housekeeping department*.

Yogyakarta, 09 Oktober 2021

Penulis

DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| HALAMAN COVER | |
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PENGESAHAN | ii |
| HALAMAN BERITA ACARA | iii |
| KATA PENGANTAR | iv |
| DAFTAR ISI | vi |
| DAFTAR GAMBAR | vii |
| DAFTAR LAMPIRAN | viii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang Praktek Kerja Lapangan (PKL) | 1 |
| B. Rumusan Masalah Praktek Kerja Lapangan (PKL) | 3 |
| C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan (PKL) | 3 |
| D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan (PKL) | 3 |
| BAB II KEPUSTAKAAN | 5 |
| A. Gambaran Umum Hotel | 5 |
| B. Gambaran Umum <i>Housekeeping Department</i> | 12 |
| BAB III PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN | 32 |
| A. Deskripsi Grand Sarila Hotel Yogyakarta | 32 |
| B. <i>Housekeeping Department</i> Grand Sarila Hotel Yogyakarta | 39 |
| C. Jadwal Kerja / <i>Shift</i> | 42 |
| D. Pelaksanaan Kerja Harian | 42 |
| E. Analisa Pelaksanaan PKL | 43 |
| BAB IV PENUTUP | 51 |
| A. Kesimpulan | 51 |
| B. Saran | 51 |
| DAFTAR PUSTAKA | 53 |
| LAMPIRAN | |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 2.1 Struktur Organisasi <i>Housekeeping</i> | 24 |
| Gambar 3.1 <i>Deluxe Corner Room</i> | 33 |
| Gambar 3.2 <i>Deluxe Triple Room</i> | 34 |
| Gambar 3.3 <i>Deluxe Single Room</i> | 34 |
| Gambar 3.4 <i>Deluxe Double Room</i> | 35 |
| Gambar 3.5 <i>Superior Single Room</i> | 35 |
| Gambar 3.6 <i>Superior Double Room</i> | 36 |
| Gambar 3.7 <i>Meeting Room Mawar</i> | 37 |
| Gambar 3.8 <i>Meeting Room Melati</i> | 37 |
| Gambar 3.9 <i>Meeting Room Anggrek</i> | 38 |
| Gambar 3.10 <i>Ballroom Cempaka</i> | 38 |
| Gambar 3.11 Struktur Organisasi <i>Housekeeping</i> Grand Sarila..... | 40 |

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Pengantar

Lampiran 2 : Surat Balasan dari Perusahaan

Lampiran 3 : *Praktical Job Training Evaluation*

Lampiran 4 : Lembar penilaian

Lampiran 5 : Sertifikat PKL

Lampiran 6 : Foto-foto Penulis

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang PKL

Perkembangan pariwisata dunia telah mengalami perkembangan yang cukup besar sehingga menjadikannya sebagai salah satu industri dengan pertumbuhan ekonomi yang cepat. Sebagai industri yang bergerak dibidang jasa, pariwisata berperan dalam hal kesempatan kerja dengan melihat perkembangan pariwisata dimasa depan. Berkembangnya industri pariwisata harus didukung oleh sarana dan prasarana untuk menunjang kelancaran kegiatan pariwisata. *World Tourism Organization* sendiri telah mengakui bahwa pariwisata sudah menjadi kegiatan yang populer dan menjadi bagian yang tak terpisahkan di kehidupan manusia.

Industri pariwisata di Indonesia sendiri sudah berkembang cukup pesat terbukti dengan banyaknya wisatawan domestik maupun mancanegara yang berkunjung. Indonesia merupakan negara yang sangat kaya, mulai dari alam, budaya, flora, fauna, Indonesia punya dan tidak ketinggalan Indonesia terkenal akan keramah tamahan penduduknya sehingga menjadikan Indonesia layak menjadi tujuan wisata. Pariwisata di Indonesia juga memberikan kontribusi yang besar dalam hal devisa.

Salah satu industri pariwisata yang berkembang pesat adalah hotel. Dulunya, hotel hanya berfungsi sebagai tempat menginap, tetapi kini hotel memiliki fungsi ganda yaitu untuk menginap dan sarana bisnis. Hotel

merupakan salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan-minum serta jasa lainnya yang dikelola secara komersial.

Grand Sarila Hotel Yogyakarta adalah salah satu hotel yang berkembang walaupun hanya hotel bintang 3 tetapi hotel ini tidak pernah sepi. Adanya kerjasama antar departemen di hotel, dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu yang pada akhirnya berdampak pada citra hotel. Salah satu departemen yang berperan adalah *housekeeping*. Departemen ini bertugas akan kebersihan area hotel, mulai dari area parkir, *lobby*, *restaurant*, toilet, serta kamar tamu. Selama proses pelayanan kamar tamu, *room attendant* harus menggunakan prosedur yang benar. Tamu akan menghendaki tidur dengan aman seperti tidur di rumah sendiri, bahkan wajarlah bila seorang tamu menuntut lebih nyaman dari pada di rumahnya, karena merasa telah membayar untuk memenuhi keinginannya. Untuk itu hotel harus menyajikan kamar dengan baik, bersih dan aman agar tamu betah tinggal, bahkan memperpanjang malam penginapannya di kamar hotel.

Maka dari itu, alasan penulis melakukan OJT (*On The Job Training*) di Grand Sarila Hotel Yogyakarta yaitu ingin mengetahui bagaimana Prosedur Pelayanan Kamar Tamu Oleh *Room Attendant* dan kendala yang dihadapinya ketika memberi pelayanan kamar kepada tamu di Grand Sarila Hotel Yogyakarta.

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang diatas, maka terdapat rumusan masalah yang akan dibahas penulis antara lain :

1. Bagaimana prosedur pelayanan kamar tamu yang dilakukan seorang *room attendant* di Grand Sarila Hotel Yogyakarta ?
2. Apa saja kendala yang dialami dalam proses pelayanan kamar tamu di Grand Sarila Hotel Yogyakarta ?
3. Bagaimana cara menghadapi kendala-kendala tersebut di Grand Sarila Hotel Yogyakarta ?

C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan

Sesuai dengan rumusan masalah yang dirumuskan penulis, maka penulisan ini dibuat untuk :

1. Mengetahui bagaimana prosedur pelayanan kamar tamu yang dilakukan *seorang room attendant* di Grand Sarila Hotel Yogyakarta.
2. Mengetahui apa saja kendala yang dialami dalam proses pelayanan kamar tamu di Grand Sarila Hotel Yogyakarta.
3. Mengetahui bagaimana cara menghadapi kendala-kendala yang dihadapi.

D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan (PKL)

Laporan ini diharapkan memberikan manfaat kepada pihak-pihak yang berkepentingan diantaranya :

1. Manfaat bagi Mahasiswa

- a. Mampu melaksanakan disiplin kerja, bertanggung jawab, bekerja sama dengan baik dan sikap profesional dalam bekerja.

- b. Mendapatkan pengetahuan dan wawasan baru mengenai teori yang dijadikan bahan penelitian setelah terjun langsung ke dalam hotel.
- c. Memiliki keterampilan serta pengalaman kerja nyata yang dapat dipergunakan sebagai bekal dalam mendapatkan kerja nanti.
- d. Dapat menjalin hubungan kerjasama yang baik antara mahasiswa dan dunia industri hotel.
- e. Dapat membuka pandangan yang luas mengenai dunia perhotelan serta gambaran atau planning mahasiswa setelah masa *study* di kampus selesai.

2. Manfaat bagi Akademik

- a. Menjalinkan kerjasama dengan industri sebagai tempat belajar mahasiswa dan dapat sebagai promosi Universitas.
- b. Membuka peluang kerja baru bagi mahasiswa di dunia industri.

3. Manfaat bagi Perusahaan

- a. Membantu kelancaran operasional hotel dengan mengisi keuangan tenaga kerja yang dapat menekan biaya tenaga kerja bagi perusahaan.
- b. Mendidik karyawan untuk melatih jiwa kepemimpinan dengan memberikan contoh dan bimbingan kepada mahasiswa atau *trainee*
- c. Dapat dijadikan sebagai sumber informasi untuk merekrut tenaga kerja di masa mendatang.