

**LAPORAN TUGAS AKHIR
DI DEPARTEMEN HOUSEKEEPING
GRAND SARILA HOTEL YOGYAKARTA**

Periode : 01 Maret 2021 s/d 31 Agustus 2021



OLEH

**NAMA : VINA ASYURA HANAVI
NIM : 118109440
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 : VINA ASYURA HANAVI

NIM : 118109440

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 : VINA ASYURA HANAVI
NIM : 118109440
JURUSAN : PERHOTELAN
PRODI : DIII PERHOTELAN**

Telah Disetujui Oleh:

Ketua Program Studi

(Dra. Heni Susilowati, M.M)

NIDN. 0505026202

Dosen Pembimbing

(Drs. Santosa, M.M)

NIDN. 0519045901

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



OLEH

**NAMA : VINA ASYURA HANAVI
NIM : 118109440
JURUSAN : PERHOTELAN
PRODI : DIII PERHOTELAN**

Telah dipertahankan didepan penguji

Dan dinyatakan.....

Pada tanggal.....

Penguji,

(Drs. Santosa, M.M)

NIDN. 0519045901

Mengetahui,

Ketua STP-AMPTA



(Drs. Prihatno, M.M)

NIDN. 0526125901

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, tidak lupa sholawat dan salam penulis limpahkan kepada Nabi besar Muhammad SAW, beserta para keluarga, berkat bantuan dan dorongan dari semua pihak yang telah membantu menyelesaikan tugas akhir ini. Adapun judul tugas akhir ini adalah “LAPORAN 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. Drs. Santosa, M.M selaku dosen pembimbing dalam penulisan laporan tugas akhir ini yang telah membimbing dan mengarahkan saya dalam penyusunan tugas akhir ini.
2. Dra.Heni Susilawati.,M.M selaku Ketua Program Studi DIII Perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata Ampta Yogyakarta.
3. Drs. Prihatno, MM 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, 03 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.....	1
B. Rumusan Masalah Praktek Kerja Lapangan.....	3
C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan.....	3
D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan.....	3
BAB II KEPUSTAKAAN	5
A. Gambaran Umum Hotel	5
B. Gambaran Umum <i>Housekeeping Department</i>	9
BAB III PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN	22
A. Deskripsi Grand Sarila Hotel.....	22
B. <i>Housekeeping Department</i> Grand Sarila Hotel	29
C. Jam Kerja <i>Housekeeping Department</i>	30
D. Pelaksanaan Kerja <i>Trainee</i>	30
E. Kendala Selama Kegiatan PKL	31
F. Analisa Pelaksanaan PKL.....	32
BAB IV PENUTUP	42
A. Kesimpulan.....	42
B. Saran	42
DAFTAR PUSTAKA	43
LAMPIRAN	

DAFTAR 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 Pengantar

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, daritingkat 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 Grand Sarila Hotel 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 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 upaya yang dilakukan oleh pihak *management* dalam rangka meningkatkan tingkat hunian kamar 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 standar operasional prosedur (SOP) *Housekeeping* dalam pembersihan kamar tamu di Grand Sarila Hotel.
2. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan oleh pihak *management* dalam rangka meningkatkan tingkat hunian kamar 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.