

**LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN  
DEPARTEMEN HOUSEKEEPING  
DI HOTEL NOVOTEL YOGYAKARTA  
Periode 14 September 2016 – 13 Maret 2017**



**OLEH :**

**NAMA : ARDAN DION RAMADHAN**

**NIM : 113108865**

**JURUSAN : PERHOTELAN**

**PRODI : DIPLOMA III**

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA  
YOGYAKARTA  
2017**

**LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN  
DEPARTEMEN HOUSEKEEPING  
DI HOTEL NOVOTEL YOGYAKARTA  
Periode 14 September 2016 - 13 Maret 2017**

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



**OLEH**

**NAMA : ARDAN DION RAMADHAN**

**NIM : 113108865**

**PRODI : D III**

**JURUSAN : PERHOTELAN**

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA  
YOGYAKARTA**

**2017**

# HALAMAN PENGESAHAN



**LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN  
DEPARTEMEN HOUSEKEEPING  
DI HOTEL NOVOTEL YOGYAKARTA  
Periode 14 September 2016 - 13 Februari 2017**

**OLEH**

**NAMA : ARDAN DION RAMADHAN**

**NIM : 113108865**

**PRODI : D III**

**JURUSAN : PERHOTELAN**

**Telah Disetujui Oleh :**

**Ketua Jurusan**

**Dosen Pembimbing**

**Hermawan Prasetyanto, S.Sos., S.ST., M.M  
NIDN. 0516057102**

**Dra Sri Iarasati, MM.  
NIDN. 0511095401**

**BERITA ACARA UJIAN  
LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN  
DEPARTEMEN HOUSEKEEPING  
DI HOTEL NOVOTEL YOGYAKARTA  
Periode 14 September 2016 - 13 Februari 2017**



**OLEH**

**NAMA : ARDAN DION RAMADHAN  
NIM : 113108865  
PRODI : D III  
JURUSAN : PERHOTELAN**

**Telah dipertahankan di depan penguji  
Dan dinyatakan LULUS  
Pada tanggal  
19 Desember 2017**

**Penguji**

**(Dra Sri Larasati, MM)  
NIDN.0511095401**

**Mengetahui  
Ketua STP AMPTA YOGYAKARTA**

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

## KATA PENGANTAR

Pujisyukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan laporan praktek kerja lapangan (PKL) di Hotel Novotel Yogyakarta. Penulisan laporan ini bertujuan untuk memenuhi syarat menyelesaikan program diploma III Perhotelan di STP AMPTA Yogyakarta.

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah terlibat dalam menyelesaikan penulisan laporan ini, yaitu:

1. Dra. Sri Larasati, MM selaku Dosen Pembimbing TA.
2. Hermawan Prasetyanto, S.Sos., SST, M.MP selaku Ketua Jurusan Perhotelan
3. Mr. Grego Hoehn Leohard selaku General Manager Hotel Novotel Yogyakarta
4. Drs Prihatno, M.M selaku Ketua STP AMPTA Yogyakarta
5. Angela Ariani, S.H., M.M selaku Dosen Pembimbing Akademik.
6. Bapak Moehammad Aspan selaku Executive Housekeeping Hotel Novotel Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa penulisan laporan ini belum sempurna, oleh karena itu diharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun laporan ini agar bermanfaat untuk pembaca.

Yogyakarta, 12 Desember 2017

DAFTAR ISI

COVER	
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
BERITA ACARA UJIAN.....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan .....	4
D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan .....	4
BAB II KEPUSTAKAAN	
A. Gambaran Umum Industri Hotel .....	6
1. Pengertian Hotel.....	6
2. Klasifikasi Hotel.....	7
3. Fasilitas-fasilitas Hotel.....	9
4. Hubungan Housekeeping Departemen dengan bagian lain.....	10
B. Gambaran Umum Housekeeping Departemen .....	14

1. Pengertian Housekeeping Departemen .....	14
2. Room Section .....	17
<b>BAB III PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN</b>	
A. Gambaran Umum Hotel Novotel Yogyakarta .....	21
1. Sejarah Hotel Novotel Yogyakarta .....	21
2. Lokasi Hotel Novotel Yogyakarta.....	23
3. Fasilitas-fasilitas Hotel Yogyakarta .....	24
B. Gambaran Umum Housekeeping Departemen Hotel Novotel.....	27
C. Job Description Housekeeping & laundry .....	30
D. Jadwal Kerja .....	34
E. Pelaksanaan Kerja Harian .....	35
F. Analisis Pelaksanaan Kerja.....	38
<b>BAB IV PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	42
B. Saran .....	42
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>44</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Istilah-istilah status kamar yang digunakan .....	11
Tabel 3.1 Jadwal kerja di Housekeeping departemen Novotel Yogyakarta ....	35



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Bagan Organisasi Housekeeping Departemen .....	30
---	----

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran      1 : Surat Keterangan Trainee di Novotel Hotel Yogyakarta
- 2 : Sertifikat Trainee di Hotel Novotel Yogyakarta
- 3 : Jadwal Kerja di Laundry, Housekeeping & Public Area



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Perkembangan pariwisata di Indonesia tidak bisa dilepaskan dari peran serta akomodasi perhotelan karena keduanya bagaikan dua sisi mata uang yang saling melengkapi dan tidak bisa dipisahkan. Hotel merupakan salah satu industri penyedia jasa akomodasi yang sangat penting khususnya di bidang pariwisata. Dalam menjalankan operasionalnya, hotel tidak terlepas dari departemen-departemen yang ada di dalamnya. Departemen-departemen tersebut saling terkait dan tidak dapat dipisahkan karena merupakan satu kesatuan dari sistem operasional hotel tersebut.

Di dalam suatu hotel terdapat berbagai macam departemen seperti *Housekeeping, Front Office, Foods & Beverages Production, Foods & Beverage Service*, dan lain-lainnya. Departemen-departemen yang tersebut tentunya terdapat pada sebuah hotel dengan skala menengah ke atas yaitu hotel dengan kapasitas minimal bintang tiga ke atas.

Saat membahas dunia perhotelan, maka kita akan terkait dengan usaha jasa penyediaan kamar yaitu hotel, hotel adalah salah satu akomodasi dari industri pariwisata yang berperan sangat penting karena hotel adalah salah satu badan usaha yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan yang dikelola secara komersil yang dimana para tamu mendapatkan jasa pelayanan penginapan (kamar), makan dan minuman

serta jasa pelayanan lainnya. Dengan memberikan jasa pelayanan yang baik, tamu akan merasa senang dan nyaman untuk tinggal dihotel.

Salah satu faktor utama yang menyebabkan tamu merasa senang dan nyaman tinggal dihotel adalah kondisi hotel, baik dikamar maupun dipublic area bersih, rapi, nyaman dan aman. Pasti tamu akan merasa senang dan puas apabila kamar yang disewa dan pelayanan yang didapatkan sesuai dengan apa yang diinginkannya. Dalam sebuah hotel *housekeeping* department adalah bagian dari departement hotel yang bertanggung jawab atas kebersihan, kerapihan, dan kenyamanan kamar (*guest room*), *public area*, *restaurant*, *bar*, dan outlet lainnya

Fungsi *Housekeeping* department dalam hotel sangat penting. Kelancaran penyiapan dan pemeliharaan kebersihan kamar ditentukan oleh *housekeeping* department oleh karena itu, *housekeeping* department harus diperhatikan dengan baik agar para tamu betah tinggal di hotel. Mengingat bahwa income terbesar dari usaha perhotelan adalah dari penjualan kamar, maka sangat diperlukan adanya suatu penanganan dan perhatian khusus dalam menjaga kebersihan dan kenyamanan hotel. Tidak hanya menangani kamar, *housekeeping* juga menangani aspek-aspek dari sebuah hotel seperti *public area*, *laundry*, *linen & uniform staff*, *maintenance*, *florist*, dan *lost & found*. Untuk itu diperlukan suatu departement yang bertanggung jawab akan hal tersebut. Dalam suatu hotel, *housekeeping* department adalah bertanggung jawab atas kebersihan, keindahan dan

kenyamanan termasuk persyaratan kesehatan yang ada di hotel, baik kamar-kamar tamu maupun *public area*.

Dalam *room section* tersebut, *room boy/room maid* berperan sangat penting dalam kebersihan kamar hotel. *Room boy/room maid* memerlukan adanya strategi agar dalam menjaga kebersihan, kenyamanan, dan keindahan kamar terlihat baik. Adapun kendala-kendala yang biasa dihadapi *room boy/room maid* dalam melaksanakan tugasnya seperti lamanya waktu pembersihan kamar, kurangnya kebersihan kamar hotel, penataan kamar yang tidak rapi, masih kurangnya amenities dan perlengkapan linen di laundry dll.

Untuk itu hotel harus bisa memanajemen dengan baik tenaga kerja saat menangani operasional Housekeeping, seperti penanganan jika terjadi pada shift sore seorang karyawan petugas housekeeping sedang ditugaskan sama atasannya untuk mengambil outside laundry di hotel lain dan petugas housekeeping satunya baru ada pekerjaan yang harus dikerjakan setiap harinya. Sedangkan jika misalkan ada tamu minta keperluan sesuatu seperti minta air mineral, petugas housekeeping yang satunya segera memberikan pelayanan kepada tamu dan sementara meninggalkan pekerjaannya untuk mengantarkan permintaan tamu..

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka penulis mengambil judul **“Masih kurangnya penataan tenaga kerja saat menangani operasional Housekeeping”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penulis maka dapat dirumuskan permasalahannya sebagai berikut:

1. Bagaimana penataan pembagian kerja di Housekeeping terutama pada saat high session?
2. Apakah kecepatan, ketepatan, ketrampilan roomboy/room maid berpengaruh terhadap kinerja karyawan?

## **C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan**

- a. Untuk mengetahui bagaimana pembagian kerja di Housekeeping terutama saat high session.
- b. Untuk mengetahui kecepatan, ketepatan, ketrampilan roomboy/room maid berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

## **D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan**

1. Manfaat dalam praktek kerja lapangan bagi Mahasiswa
  - a. Dengan mengikuti praktek kerja lapangan, mahasiswa diharapkan dapat meningkatkan kemampuan hard skill dan soft skillnya.
  - b. Mampu melihat hubungan antara dunia kerja dan dunia pendidikan.
  - c. Mampu menggunakannya pengalaman kerjanya untuk mendapatkan kesempatan kerja yang diinginkan.
2. Manfaat dalam praktek kerja lapangan bagi Akademik

- a. Dengan pelaksanaan kerja lapangan, sekolah mampu meningkatkan hubungan kemitraan dengan perusahaan yang terkait.
  - b. Mampu mengembangkam program kemitraan lainnya.
  - c. Mampu merelevansikan kurikulum mata kuliah dengan kebutuhan dunia kerja.
3. Manfaat dalam praktek kerja lapangan bagi Perusahaan
- a. Dengan pelaksannan praktek kerja diharapkan perusahaan mampu meningkatkan hubungan kemitraan dengan kampus.
  - b. Mampu melihat potensial yang dimiliki mahasiswa-mahasiswi peserta praktek kerja lapangan, sehingga akan lebih mudah untuk perencanaan peningkatan di bidang sumber daya manusia.
  - c. Sebagai wadah penyerapan karyawan atau tenaga kerja.