

**LAPORAN TUGAS AKHIR PRAKTIK KERJA
LAPANGAN DI *HOUSEKEEPING* HOTEL JAMBULUWUK
YOGYAKARTA
PERIODE MEI 2016 – DESEMBER 2016**



Oleh :

Nama : Faathir Rahman
Nim : 112108722
Jurusan : Perhotelan (D III)

JURUSAN PERHOTELAN
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA
2017

**LAPORAN TUGAS AKHIR PRAKTIK KERJA
LAPANGAN DI *HOUSEKEEPING* HOTEL
JAMBULUWUK YOGYAKARTA**

Periode MEI 2016 – DESEMBER 2016



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

Oleh :

**Nama : Faathir Rahman
Nim : 112108722
Jurusan : Perhotelan (D III)**

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA**

2017

HALAMAN PENGESAHAN



LAPORAN TUGAS AKHIR PRAKTIK KERJA

LAPANGAN DI *HOUSEKEEPING* HOTEL

JAMBULUWUK YOGYAKARTA

PERIODE MEI 2016 – DESEMBER 2016

Oleh :

Nama : Faathir Rahman

Nim : 112108722

Jurusan : Perhotelan (D III)

Telah Disetujui Oleh :

Ketua Jurusan

Dosen Pembimbing

(Hermawan Prasetya, S.Sos., S.ST., MM)

(Drs. Sri Larasati, MM)

NIDN . 0516057102

NIDN . 0511095401

BERITA ACARA UJIAN
LAPORAN TUGAS AHKIR PRAKTIK KERJA
LAPANGAN DI *HOUSEKEEPING* HOTEL
JAMBULUWUK YOGYAKARTA
Periode MEI 2016 – DESEMBER 2016



Oleh :
Nama : Faathir Rahman
Nim : 112108722
Jurusan : Perhotelan (D III)

Telah Dipertahankan Didepan Penguji
Dan Dinyatakan LULUS

Pada Tanggal

.....

Penguji

(Drs. Sri Larasati, MM)
NIDN. 0511095401

Mengetahui

Ketua STP AMPTA

(Drs. Prihatno, MM)
NIDN. 051904590

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarokaatuh.

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga iman dan islam tetap terjaga. Shalawat dan salam semoga tercurah kepada Nabi Muhammad SAW dan keluarganya serta para sahabatnya.

Berkat rahmat dan pertolongan Allah SWT dan bantuan semua pihak, penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang berjudul **“Laporan Tugas AKHIR Praktik Kerja Lapangan Di *Housekeeping* Hotel Jambuluwuk Yogyakarta”**. Tujuan disusunnya tugas akhir ini adalah untuk melengkapi syarat menyelesaikan Program Diploma III Perhotelan di Akademi AMPTA Yogyakarta. Penyusunan laporan tugas akhir ini tidak akan terlaksana tanpa adanya dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Atas bantuan, bimbingan, dan arahan, penulis menyampaikan terimakasih kepada :

1. Ibu Drs. Sri Larasati, MM selaku pembimbing laporan tugas akhir.
2. Bapak Hermawan Prasetya, S.Sos., S.SST., MM selaku Ketua Jurusan Perhotelan Program Studi Dipoloma III Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.
3. Bapak Drs. Prihatno, MM selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.
4. Bapak Moch. Iqbal selaku General Manager Hotel Jambuluwuk Yogyakarta.
5. Bapak Nunang Suwandar selaku *Execitive Housekeeping* Hotel Jmabuluwuk Yogyakarta.

6. Teman-teman Diploma III Perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.
7. Orang Tua yang selalu memberikan dukungan berupa doa dan kasih sayang kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan laporan tugas akhir ini. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan masukan-masukan dari semua pihak yang berupa kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan laporan tugas akhir ini.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh.

Yogyakarta, September 2017

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN BERITA ACARA.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii

BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Praktik Kerja Lapangan.....	5
D. Manfaat Praktik Kerja Lapangan.....	6
E. Tempat dan Waktu Praktik Kerja Lapangan	7

BAB II : LANDASAN TEORI

A. Gambaran Umum Hotel.....	8
1. Pengertian Industri Perhotelan.....	8
2. Pengerian Haousekeeping Department.....	9
3. Pengertian Room Boy/room Maid.....	13

B. <i>Housekeeping Departmen di Jambuluwuk Hotel Yogayakarta</i>	15
BAB III : PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN	
A. Deskripsi Tempat Praktek Kerja Lapangan.....	18
1. Tipe dari jumlah kamar.....	18
2. Fasilitas kamar	18
B. Struktur Organisasi <i>Housekeeping Departmen</i>	26
C. Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan	26
1. Jadwal Kerja	26
2. Pelaksanaan Kerja Harian	27
D. Analisis Pelaksanaan Kerja	28
E. Pembahasan	30
BAB IV : PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	32
B. Saran	43
DAFTAR PUSTAKA	35
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Struktur di <i>Housekeeping Departemen</i> Jambuluwuk Hotel Yogyakarta	26
------------	---	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Sertifikat Praktek Kerja Lapangan
Lampiran 2	Evaluation On Job Trainne

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. Terutama di kota Yogyakarta. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya pembangunan hotel berbintang yang bertaraf International.

Industri perhotelan memiliki peran penting dalam memajukan perekonomian bangsa. Dalam hal lain, hotel dapat menyerap banyak tenaga kerja yang berdampak mengurangi angka pengangguran. Selain itu, hotel merupakan bagian penting dari kepariwisataan, yang mana hotel bertujuan sebagai rumah kedua (Taufik, 2009).

Hotel adalah salah satu badan usaha yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan yang dikelola secara komersil yang dimana para tamu mendapatkan jasa pelayanan penginapan, makan dan minuman serta jasa pelayanan lainnya (Rumekso,2001:1). Dengan memberikan jasa pelayanan yang baik, tamu akan merasa senang dan nyaman untuk tinggal di hotel. Salah satu faktor utama yang menyebabkan tamu merasa senang dan nyaman tinggal di hotel adalah kondisi hotel, baik di kamar maupun di *public area*, harus 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* yang bertanggung jawab untuk meningkatkan kualitas dari suatu hotel dan juga bertanggung jawab atas kebersihan dan pemeliharaan seluruh area hotel serta bagian yang bertanggung jawab atas kebersihan, kerapian, dan kenyamanan kamar (*guest room*), *public area*, *restaurant*, *bar*, *laundry* dan *gardener*. *Housekeeping Department* di tangani oleh tenaga-tenaga trampil dan profesional yang bertugas melengkapi kebutuhan tamu serta pemeliharaan.

Fungsi *Housekeeping Department* dalam hotel sangat penting. Kelancaran penyiapan, pemeliharaan kebersihan kamar dan pelayanannya terhadap tamu yang ditentukan oleh *Housekeeping Department* oleh karena itu, *Housekeeping Department* harus di perhatikan dengan baik, agar para tamu betah tinggal di hotel. Mengingat tempat yang terpenting dari usaha perhotelan adalah dari kebersihan di dalam kamar, maka sangat di perlukan adanya suatu penanganan dan perhatian khusus dalam menjaga kebersihan dan kenyamanan hotel. Untuk itu diperlukan suatu *departement* yang bertanggung jawab akan hal tersebut.

Housekeeping department merupakan bagian dari team yang selalu siap mempersiapkan dan menyambut kedatangan tamu hotel. *Housekeeping department* sangat peduli terhadap kenyamanan tamu dengan cara memperhatikan hal-hal yang detail dan menindaklanjuti segala perbaikan-perbaikan yang diperlukan.

Dalam operasional hotel, hal-hal mengenai kebersihan dilakukan oleh *housekeeping department* yang kegiatannya memiliki tanggung jawab area yang besar, maka wajar jika *housekeeping department* mempunyai jumlah karyawan lebih banyak dari department lain. Oleh sebab, itu *housekeeping* ada bagian – bagiannya sendiri yaitu :

1. *Public area*, seksi yang menangani tugas menjaga kebersihan, kerapian, keindahan seluruh area hotel.
2. *Room*, seksi yang bertanggung jawab untuk membersihkan dan mempersiapkan, kerapian dan kelengkapan kamar tamu.
3. *Laundry*, seksi yang mempunyai tanggung jawab untuk menyediakan linen-linen yang bersih untuk keperluan kamar, *restaurant*, *meeting room*, menyediakan seragam bersih untuk karyawan dan membersihkan pakaian tamu yang kotor.
4. *Linen and uniform*, seksi yang bertanggung jawab untuk mengelola sirkulasi dan penyediaan seluruh linen dan *uniform* bagi karyawan.
5. *Florist*, seksi yang bertanggung jawab untuk menyediakan dan merangkai bunga-bunga yang segar untuk memperindah dekorasi dalam hotel.
6. *Gardener*, seksi yang bertanggung jawab untuk memelihara tanaman – tanaman baik di dalam maupun di luar hotel.

Mengutip (www.tatagraha.artikel.com)

Disamping itu, *Executive Housekeeping* bertanggung jawab terhadap seluruh ruang lingkup hotel. Sehingga didalam pelaksanaannya, *Executive naan Housekeeping* harus melaksanakan perencanaan pekerjaan *Housekeeping* untuk

meningkatkan kinerja pegawai agar tercapai target yang diinginkan oleh perusahaan dan tepat pada sasaran. Perencanaan pekerjaan itu sendiri untuk mengetahui cara kerja di *Departemen Housekeeping* dan memperbaiki serta mengevaluasi kualitas kerja dari para karyawan dan mutu pelayanan yang diberikan.

Praktik kerja lapangan merupakan salah satu tugas akhir yang wajib diikuti oleh seluruh mahasiswa AMPTA Yogyakarta. Praktik kerja lapangan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan di luar kampus untuk menambah pengetahuan mahasiswa tentang dunia perhotelan sesuai dengan jurusan yang diambil oleh mahasiswa.

Di dalam bidang pariwisata dan perhotelan, pengetahuan teori dan praktek yang dipelajari di kampus tentang cara kerja di *Departemen Housekeeping* harus ditunjang dengan praktek yang dilakukan di dunia perhotelan secara langsung diluar kampus, dalam hal ini dilakukan dalam bentuk praktik kerja lapangan. Dari pelaksanaan praktik kerja lapangan ini, mahasiswa dapat menerapkan teori dan praktek yang diperoleh selama kuliah dan dapat di aplikasikan secara langsung dalam usaha peningkatan kemampuan serta profesionalisme kerja guna mempersiapkan diri untuk berhadapan langsung dalam dunia pariwisata khususnya perhotelan.

Berdasar latar belakang tersebut peneliti tertarik untuk mengambil judul tentang *Departemen Housekeeping* di Hotel Jambuluwuk Yogyakarta.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang tersebut, maka rumusan masalah yang diajukan dan menjadi fokus Praktek Kerja Lapangan adalah bagaimanakah cara kerja di *Departemen Housekeeping* Jambuluwuk Hotel Yogyakarta?

C. Tujuan Penulisan Laporan

1. Tujuan Umum

Mengetahui cara kerja di *Departemen Housekeeping* Jambuluwuk Hotel Yogyakarta untuk meningkatkan kualitas pelayanan hotel.

2. Tujuan Khusus

a. Mengetahuinya cara kerja *laundry* di *Departemen Housekeeping*

Jambuluwuk Hotel Yogyakarta.

b. Mengetahuinya cara kerja *Public Area* di *Departemen Housekeeping*

Jambuluwuk Hotel Yogyakarta.

c. Mengetahuinya cara kerja *Gardener* di *Departemen Housekeeping*

Jambuluwuk Hotel Yogyakarta.

D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penyusunan tugas akhir ini diharapkan dapat digunakan sebagai tambahan pengetahuan tentang cara kerja di *Departemen Housekeeping* Jambuluwuk Hotel Yogyakarta.

2. Manfaat Aplikatif

a. Mahasiswa Perhotelan

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai tambahan referensi untuk melakukan penelitian tugas akhir yang serupa.

b. Hotel Jambuluwuk

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi Hotel Jambuluwuk Yogyakarta, sebagai pertimbangan dalam menyusun langkah dan strategi untuk menyusun cara kerja di *Departemen Housekeeping* Jambuluwuk Hotel Yogyakarta.

c. Akademi Pariwisata AMPTA Yogyakarta

Dapat dijadikan sebagai tambahan pustaka dan referensi bagi peneliti berikutnya terkait dengan cara kerja di *Departemen Housekeeping* Jambuluwuk Hotel Yogyakarta.

E. Tempat Dan Waktu Praktik Kerja lapangan

1. Tempat Praktek Kerja Lapangan

Jambuluwuk Hotel Yogyakarta didirikan pada tahun 2010, dengan jumlah kamar 144. Jambuluwuk Hotel Yogyakarta merupakan hotel bintang 4 yang terletak di Provinsi Yogyakarta yakni di Jl. Gajah Mada No. 67, Purwokinanti, Pakualaman, Yogyakarta 55112, Indonesia. Nomor Telpon 0274585655.

Letak jambuluwuk hotel ini sangat strategis, selain terletak dipusat kota, hotel ini dapat ditempuh 35 menit perjalanan dari Bandara Adi Sucipto, 10 menit dari Stasiun Tugu, 3 menit dari Stasiun Lempuyangan.

2. Waktu Praktek Kerja Lapangan

Kegiatan praktik kerja lapangan ini di mulai sejak tanggal 21 Mei 2016 - 6 Desember 2016.