

LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN

DI NOVOTEL HOTEL YOGYAKARTA

HOUSEKEEPING DEPARTMENT

PERIODE MARET 2017 – SEPTEMBER 2017



Disusun Oleh:

NAMA : MUHAMAD LUTFI

NIM : 113108889

JURUSAN : PERHOTELAN

PROGRAM : DIPLOMA III

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

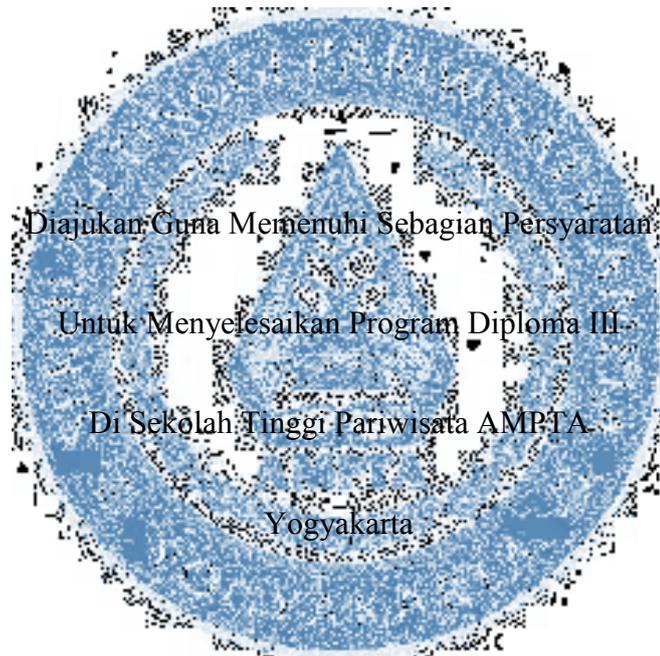
2017

LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN

DI NOVOTEL HOTEL

HOUSEKEEPING DEPARTMENT

PERIODE MARET 2017 – SEPTEMBER 2017



Disusun Oleh:

NAMA : MUHAMAD LUTFI

NIM : 113108889

JURUSAN : PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

HALAMAN PENGESAHAN



LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN

DI NOVOTEL HOTEL

HOUSEKEEPING DEPARTMENT

PERIODE MARET 2017 – SEPTEMBER 2017

OLEH :

NAMA : MUHAMAD LUTFI

NIM : 113108889

JURUSAN : PERHOTELAN

Telah Disetujui Oleh:

Ketua Jurusan

Dosen Pembimbing

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

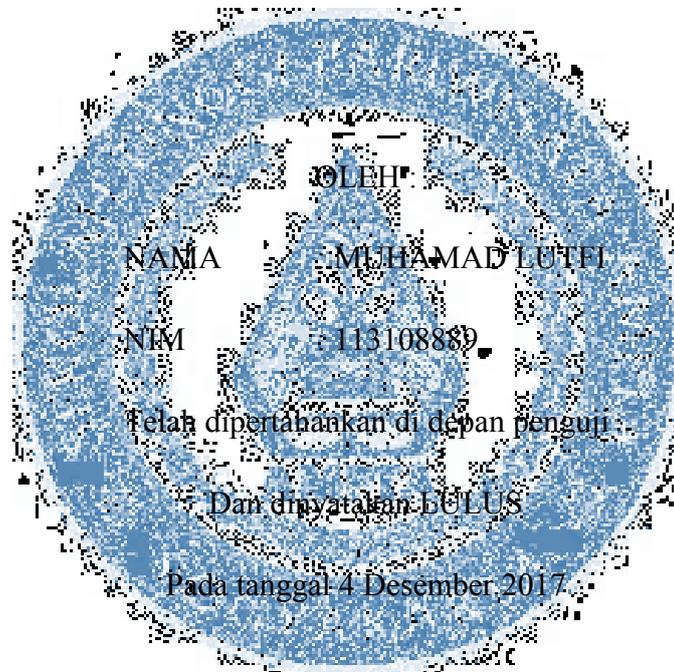
(Yudi Setiaji, S.H., M.M.)

NIDN. 0516057102

NIDN. 0508066401

BERITA ACARA UJIAN

LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN
DI HOTEL NOVOTEL YOGYAKARTA DEPARTMENT HOUSEKEEPING



Penguji

Yudi Setiaji, S.H., M.M

NIDN : 0508066401

Ketua STP AMPTA

Drs.Prihatno, MM

NIDN : 0505076501

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karunia-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Penulisan tugas akhir ini dimaksudkan untuk memenuhi syarat kelulusan program diploma (D3) Jurusan Perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA.

Penulisan ini tidak akan terlaksana dengan baik tanpa bantuan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Penulis memberikan penghargaan setinggi-tingginya serta ucapan terima kasih kepada para pihak, khususnya kepada :

1. Bapak Drs. Prihatno, MM selaku ketua STP AMPTA Yogyakarta.
2. Bapak Hermawan Prasetyanto, S.ST.M selaku Ketua jurusan Perhotelan STP AMPTA Yogyakarta.
3. Ibu Angela Ariani, SH, M.M. Par , selaku Dosen Akademik Jurusan Perhotelan B.
4. Bapak Yudi Setiaji, S.H., M.M, selaku dosen pembimbing tugas akhir yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan pengarahan terhadap penyusunan tugas akhir ini.
5. Para dosen dan seluruh staff pengajar Perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat.
6. Kepada orang tua dan saudara Yudi Hidayat, dan Susi Lawati yang selalu memberikan dukungan serta doa dan sudah memberikan dukungan secara material dan non material.
7. Kepada Albi Rivin Gamali yang selalu mendukung dan memberi motivasi dalam pengerjaan laporan Tugas Akhir ini.
8. Kepada teman – teman Eka, Utha, Ari, Boy Rizki, yang sudah menjadi teman selama perkuliahan dan selalu menemani dalam susah dan senang.

9. Kepada Pak Nur dan Pak Komar yang sudah memberikan banyak masukan kepada penulis.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam penulisan Tugas Akhir ini, untuk itu kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan dari para pembaca untuk menghasilkan laporan yang lebih baik lagi di masa yang akan datang. Semoga Laporan dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Yogyakarta, Desember 2017

Muhamad Lutfi

DAFTAR ISI

JUDUL	I
KATA PENGANTAR	V
DAFTAR ISI	VII
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan Praktek Lapangan Kerja	5
C. Manfaat Praktek Lapangan Kerja	6
BAB II LANDASAN TEORI	7
A. Gambaran Umum Lokasi	7
B. Gambaran Umum Obyek Praktek Kerja Lapangan	7
BAB III PELAKSANAAN PRAKTEK LAPANGAN KERJA	15
A. Job Deskripsi Obyek Prsktek kerja Lapangan	15
B. Jadwal Kerja	27
C. Pelaksanaan Kerja Harian	27
D. Analisis Pelaksanaan Kerja	29
BAB IV PENUTUP	34
A. KESIMPULAN	34
B. SARAN	34
DAFTAR PUSTAKA	35

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Industri pariwisata seperti hotel dan restoran, akhir-akhir ini semakin berkembang di Indonesia dan telah memperluas jangkauan kegiatan ekonomi, sehingga tidak terbatas pada suatu produk wisata saja karena banyak aspek yang perlu di perhatikan di dalam industri ini. Konsekuensi dari proses Globalisasi ekonomi berpengaruh terhadap perkembangan kepariwisataan dunia, dan akhirnya berimplikasi pada pariwisata Indonesia

Industri pariwisata Indonesia hingga pertengahan tahun 1997 berkembang dengan pesat bahkan telah memberikan kontribusi yang tidak sedikit terhadap penerimaan devisa negara dan pendapatan daerah. Sektor pariwisata ini juga telah mampu memberikan dampak berganda pada peningkatan kesejahteraan masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung khususnya di daerah wisata yang telah berkembang.

Perkembangan pariwisata di Indonesia sangat dipengaruhi oleh pengelolaan sumber daya alam dan sumber daya manusia dalam kepariwisataan di setiap wilayah di Indonesia. Salah satu provinsi yang memiliki potensi dalam pengembangan kepariwisataan adalah provinsi Yogyakarta. Yogyakarta telah menjadi provinsi yang baik dalam kategori bisnis maupun wisata, nuansa alam yang layak dijadikan sebagai obyek wisata menjadikan provinsi ini dikunjungi oleh banyak wisatawan domestik maupun

wisatawan mancanegara. Selain itu berbagai jenis hotel melengkapi perjalanan para wisatawan sebagai tempat menginap dalam waktu sementara selama mereka berada diprovinsi Yogyakarta. Salah satunya adalah novotel hotel yang terletak dijalan jendral sudirman Kota Yogyakarta. Novotel Hotel dapat ditempuh dalam waktu 30 menit dengan menggunakan mobil dari bandara Adi Sucipto, Novotel Hotel Yogyakarta mempunyai satu Department yaitu *Room Division* yang membawahi *Housekeeping*, *Front Office*, *Back Office*, *Food And Beverage* dan *Laundry*.

Housekeeping Department adalah departemen yang mempunyai *revenue* terbesar bagi hotel selain *Food and Beverage Department*. Dengan demikian fungsi dari manajemen sangat dibutuhkan untuk membantu staf dan karyawan di *Housekeeping Department* agar mampu secara maksimal bergerak sesuai dengan *Stadart Operasional Prosedure* yang berlaku. Apabila manajemen tidak dapat melaksanakan fungsinya , kemacetan dalam roda operasional akan terjadi dan berakibat fatal bagi hotel itu sendiri.

Perencanaan tugas pada *Housekeeping Departement* merupakan fungsi manajemen terpenting dari seorang *executiveHousekeeper* sebagai pemimpin pada manajemen *Housekeeping Department*, *Executive Housekeeper* harus mampu memotivasi dan mempengaruhi anak buahnya dalam melaksanakan tugas sebaik mungkin. Oleh sebab itu diperlukan suatu gaya kepemimpinan yang terarah dan dapat diterima oleh karyawan yang dipimpinya.

Kekuatan dan keunggulan sifat-sifat pemimpin dalam gaya kepemimpinan itulah pada akhirnya merupakan perangsang yang bisa

memunculkan reaksi bawahan secara kolektif. Selanjutnya akan di munculkan kepatuhan, loyalitas, kerja sama dan respek dari para karyawan kepada kepemimpinannya. Maka kualitas tersebut menjadi modal dasar kekuatan sosial seorang *Executive Housekeeper* dalam memimpin anak buahnya.

Seorang *Executive Housekeeper* sebagai pemimpin tertinggi di *Housekeeping Department* membawahi *Laundry Section*, *Room Section*, *Public Area Section*, *Gardening Section*, *Linen Section*, mempunyai tanggung jawab untuk merencanakan (*planning*), mengorganisasikan (*coordinating*) merekrut (*staffing*) mengarahkan (*directing*) , mengevaluasi (*evaluating*) dan mengawasi (*controlling*) semua staff dan karyawan bertujuan agar semua pekerjaan terselesaikan dengan baik. Jadi seorang *Executive Housekeeper* harus memiliki kriterium mental yakni mengenal dengan baik sifat – sifat pribadi para bawahannya dan mampu menggerakkan semua potensi mereka seoptimal mungkin dalam gerak usahanya. Dengan begitu anak buah akan menjadi patuh, secara suka rela serta sadar bersedia bekerja keras mencapai sasaran–sasaran yang sudah di tentukan.

Executive Housekeeper harus dapat menyusun Staff Department dan membagi pekerjaan , untuk itu seorang *Executive Housekeeper* harus dapat menyeimbangkan gaya kepemimpinan terhadap bentuk psikologis para bawahan agar mereka bisa secara optimal dalam melaksanakan tugas-tugasnya.kriteria seorang pemimpin yang baik adalah memiliki emosi yang stabil. Dia tidak mudah marah, tersinggung dan tidak meledak -ledak secara emosional. Dia menghormati martabat orang lain, toleran terhadap kelemahan

orang lain sehingga bawahannya akan selalu menghormati dan mengagumi kepemimpinannya. Mereka akan mau melaksanakan semua tugas tanpa beban psikologis..

Kelancaran proses kepemimpinan bagi seorang *Executive Housekeeper* juga ditentukan oleh sikap bawahan. Jika kehadiran seorang pemimpin dipandang negatif oleh bawahan, maka akan cenderung terjadi ketidakpercayaan bawahan dan melahirkan citra buruk pemimpin itu sendiri, yang dapat mengakibatkan penolakan dari pihak bawahan. Pemimpin dipandang tidak berguna dan mengkhawatirkan akan merusak dan menjadi penghambat dalam proses operasional hotel. Maka dengan keadaan seperti ini pemimpin harus bisa meyakinkan bawahannya dengan cara pendekatan secara emosional agar semua pandangan buruk bisa cepat teratasi sebelum bertambah buruk, sehingganya pemimpin harus cenderung dalam menilai dan memahami sifat - sifat bawahannya.

Kepemimpinan seseorang tidak terlepas dari tanggapan dan penilaian dari bawahan, apakah bawahan memberikan penolakan ataukah penerimaan terhadap kepemimpinannya. Sikap ini sangat menentukan apakah seorang pemimpin dapat memberikan motivasi dan mempengaruhi secara efektif atau tidak.

Efektivitas jangan hanya diukur dengan kriteria materil, finansial dan produktivitas yang menguntungkan organisasi saja, akan tetapi lebih dikaitkan dengan tujuan human / manusiawi. Betapapun juga pandai dan efisien seorang pemimpin dalam suatu bidang teknis, bila dia tidak memiliki keterampilan

sosial untuk menjalin komunikasi secara manusiawi dengan bawahan dan anggota kelompok, kepemimpinannya akan membahayakan kehidupan lembaga atau organisasinya.

Dari hasil observasi atau pengamatan langsung di Novotel Hotel Yogyakarta, Terlihat bahwa seorang Executive Housekeeper cukup mampu memimpin anak buahnya baik itu dalam loyalitas pekerjaan maupun kedisiplinan karyawan dalam berpakaian. Karyawan - karyawan Housekeeping Department terlihat agak santai dan belum terlalu peka terhadap pekerjaan yang seharusnya menjadi tanggung jawab karyawan Housekeeping Department. Hal ini tidak lepas dari peran seorang Executive Housekeeper dalam memimpin karyawannya.

B. Tujuan Praktek Kerja Lapangan

Praktek Kerja Lapangan ini sangat berperan penting dalam dunia pendidikan untuk menambah pengetahuan dan pengalaman tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan masalah yang di hadapi dilapangan terutama pada *Housekeeping Department* di Novotel Yogyakarta. Oleh karena itu penulis mempunyai tujuan dalam menyusun laporan ini. Adapun tujuan penyusunan laporan ini antara lain :

1. Untuk mengetahui penerapan manajemen kepemimpinan pada *Housekeeping Department* di Novotel Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui hambatan – hambatan yang terjadi pada *Housekeeping Department* di Novotel Yogyakarta.

C. Manfaat Praktek Kerja Lapangan

1. Bagi Akademik

- a. Dengan pelaksanaan praktek kerja lapangan, khususnya Jurusan Perhotelan STP AMPTA Yogyakarta mampu meningkatkan hubungan kemitraan dengan perusahaan.
- b. Mampu mengembangkan program kemitraan lainnya, seperti pertukaran kerjasama.
- c. Mampu merelevasikan kurikulum mata kuliah dengan kebutuhan dunia kerja khususnya industri perhotelan.

2. Bagi Industri

- a. Pelaksanaan praktek kerja lapangan, diharapkan perusahaan mampu meningkatkan hubungan kemitraan dengan pihak kampus STP AMPTA Yogyakarta.
- b. Mampu melihat kemampuan potensial yang dimiliki mahasiswa/i peserta praktek kerja lapangan, sehingga lebih mudah untuk perencanaan peningkatan sumber daya manusia.
- c. Dan sebagai wadah penyerapan tenaga kerja bagi lulusan program studi perhotelan.