

**LAPORAN TUGAS AKHIR**  
**HOTEL MELIA PUROSANI**  
**SECTION HOUSEKEEPING DEPARTEMEN**  
**Periode 01 September 2016-28 Februari 2017**



**OLEH :**

**NAMA : MUHAMMAD RESTU RISKY**

**NIM : 114108974**

**PRODI : DIII**

**JURUSAN : PERHOTELAN**

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA**

**YOGYAKARTA**

**2017**

**LAPORAN TUGAS AKHIR**  
**HOTEL MELIA PUROSANI**  
**SECTION HOUSEKEEPING DEPARTEMEN**  
**Periode 01 September 2016 – 28 Februari 2017**

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



**OLEH :**

**NAMA : MUHAMMAD RESTU RISKY**

**NIM : 114108950**

**PRODI : DIII**

**JURUSAN : PERHOTELAN**

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA**  
**YOGYAKARTA**

**2017**

**HALAMAN PENGESAHAN**



**OLEH :**

**NAMA : MUHAMMAD RESTU RISKY**

**NIM : 114108974**

**PRODI : DIII**

**JURUSAN : PERHOTELAN**

**Telah Disetujui Oleh :**

**Ketua Jurusan**

**Dosen Pembimbing**

**(Hermawan prasetyanto,S.sos.,SST,M.M)**

**(Arif Dwi Saputra, SS,M.M)**

**NIDN : 0516057102**

**NIDN : 0525047001**

**BERITA ACARA UJIAN**



**OLEH :**

**NAMA : MUHAMMAD RESTU RISKY**

**NIM : 114108974**

**JURUSAN : PERHOTELAN**

**Telah dipertahankan didepan penguji**

**Dan dinyatakan "LULUS"**

**Pada tanggal**

**10 APRIL 2017**

**Penguji**

**( )**

**Arif Dwi Saputra, SS., M.M**

**NIDN : 0525047001**

**Mengetahui**

**Ketua STP AMPTA**

**( )**

**H.Santosa,Drs,MM**

**NIDN : 0519045901**

## DAFTAR ISI

### HALAMAN COVER

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

### 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 Hotel.....	6
1. Pengertian Industri Perhotelan .....	6
2. Karakteristik Hotel .....	7
3. Jenis Hotel.....	8
B. Gambaran Umum Housekeeping Departemen.....	12

### BAB III. PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA

1. Gambaran Umum Hotel Melia.....	16
1. Sejarah berdirinya Hotel Melia .....	16
2. Fasilitas Hotel Melia .....	18

2. Gambaran Umum Departemen Hotel .....	22
3. Job Description Hotel Melia .....	25
4. Jadwal Kerja Hotel Melia.....	31
5. Pelaksanaan Kerja Harian Hotel Melia.....	31
6. Analisis Pelaksanaan Kerja Hotel Melia.....	33

**BAB IV. PENUTUP**

1. Kesimpulan .....	35
2. Saran.....	35

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>37</b>
-----------------------------	-----------

**LAMPIRAN.**

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkatnya dan Rahmatnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir ini yang berjudul **“Pelayanan Housekeeping Dalam Menangani Tamu ”**

Penyusunan Tugas Akhir ini diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan kelulusan Program Pendidikan Diploma III pada program Studi Perhotelan.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini penulis banyak memperoleh bimbingan dan masukan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. H.Santosa, Drs,MM sebagaimana selaku Ketua STP Ampta yang telah memberikan penulis kesempatan untuk dapat menempuh pendidikan di sekolah pariwisata sampai beranjak semester akhir ini.
2. Hermawan Prasetyanto,S.sos,S.ST,M.M selaku Ketua jurusan yang telah membekali ilmu teori baik praktek dari semester awal sampai semester akhir ini.
3. Arif Dwi Saputra,S.S, M.M dosen pembimbing yang telah membimbing dan membantu penulis untuk menyelesaikan laporan tugas akhir ini.
4. Selanjutnya penulis ucapkan terima kasih kepada orang tua penulis yang telah merawat dan mendidik sejak kecil dengan kasih sayangnya yang takkan

pernah berhenti juga atas doanya sehingga penulis dapat menyelesaikan Penulisan Laporan ini sehingga semua dapat berjalan dengan baik.

Penulis menyadari bahwa Laporan Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna oleh karena itu segala kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan.

Akhir kata Laporan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi mahasiswa STP Ampta dan untuk para pembacanya.

Yogyakarta , 05 Maret 2017

Muhammad Restu Risky



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Hotel adalah suatu bentuk bangunan, lambang, perusahaan atau badan usaha akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman serta fasilitas jasa lainnya dimana semua pelayanan itu diperuntukkan bagi masyarakat umum, baik mereka yang bermalam di hotel tersebut ataupun mereka yang hanya menggunakan fasilitas tertentu yang dimiliki hotel itu.

Industri hotel disamping memiliki ciri-ciri khas sebagai industri pariwisata pada umumnya, juga memiliki karakteristik yang membedakan dengan industri lain. Karakteristik itu antara lain industri hotel tergolong industri yang padat modal dan padat karya, industri hotel dipengaruhi oleh perubahan yang terjadi di berbagai sektor, industri hotel menghasilkan dan memasarkan produknya bersamaan dengan tempat dimana produk itu dihasilkan, industri hotel bekerja selama dua puluh empat jam tanpa mengena 1 libur dalam melayani tamu, industry hotel menganggap dan memperlakukan tamu sebagai raja.

Beberapa tujuan penggolongan kelas hotel adalah sebagai pedoman teknis bagi calon investor (penanam modal) di bidang perhotelan, sebagai informasi bagi calon penghuni hotel agar dapat mengetahui fasilitas dan

pelayanan yang akan diperoleh di suatu hotel sesuai dengan golongan kelasnya dan sebagai acuan supaya

tercipta persaingan yang sehat antara pengusaha hotel sehingga tercapai keseimbangan antara permintaan dengan penawaran dalam usaha akomodasi hotel.

Dalam sistem kerja di hotel ada beberapa bagian department yang bertanggung jawab dalam tugasnya masing-masing salah satunya adalah department *Housekeeping*, sedangkan pengertian dari *Housekeeping* itu sendiri adalah bagian dari departemen yang mengatur atau menata peralatan, menjaga kebersihan, melaporkan kerusakan dan memberi dekorasi dengan tujuan agar rumah (hotel) tersebut tampak rapi, bersih, menarik dan menyenangkan bagi penghuninya

Petugas *Housekeeping* memberikan pelayanan terhadap: kelancaran, kesiapan dan pemeliharaan kamar tamu, public area, restaurant, meeting room, laundry, Fitnes center dan fasilitas lainnya. Mereka merupakan bagian dari team yang selalu siap mempersiapkan dan menyambut kedatangan tamu-tamu hotel. Karyawan housekeeping sangat peduli terhadap kenyamanan tamu dengan cara memperhatikan hal-hal yang detail dan menindaklanjuti segala perbaikan-perbaikan yang diperlukan.

Untuk menghindari keluhan dari tamu petugas *Housekeeping* berusaha selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada tamu yang datang di setiap hotel dengan menjalankan tugas dan tanggung jawabnya

sesuai dengan Standar Operasional Prosedur setiap hotel yang telah ditetapkan agar setiap yang dikerjakan dapat berjalan dengan baik.

Keberadaan *Housekeeping* memiliki peran yang sangat penting karena memiliki peran dalam mempersiapkan area kamar hotel dan kebersihan area di public area hotel sehingga *Housekeeping* tidak hanya memiliki keterampilan dalam bekerja tetapi harus teliti dan cekatan dalam menjalankan setiap pekerjaan yang dilakukan.

Dalam melakukan pekerjaannya, *Housekeeping* memiliki masalah yang sering dihadapi seperti dalam penataan barang dikamar yang kurang rapi atau kamar yang kurang bersih untuk itu tentunya petugas *Housekeeping* harus selalu teliti dan cekatan dalam melakukan kebersihannya agar menghindari keluhan dari tamu dan tidak mengecewakan tamu yang datang.

Berdasarkan pentingnya peran *Housekeeping* tersebut maka penulis tertarik untuk menyusun laporan Praktek Kerja Lapangan dengan judul Pelayanan *Housekeeping* Dalam Menangani Tamu.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas dapat disimpulkan rumusan masalahnya sebagai berikut :

1. Bagaimana cara memberikan pelayanan terbaik untuk tamu yang menginap di hotel dalam bidang *House keeping*?
2. Keluhan apa saja yang biasa dihadapi oleh petugas *House Keeping*?

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

Adapun tujuan Praktek Kerja Lapangan dalam penulisan laporan ini sebagai berikut :

1. Ingin mengetahui memberikan pelayanan yang terbaik dalam departemen *House Keeping*.
2. Ingin mengetahui dalam menangani keluhan tamu di hotel.

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

1. Manfaat bagi Mahasiswa
  - a. Mahasiswa dapat mengaplikasikan dan meningkatkan ilmu yang diperoleh di bangku perkuliahan
  - b. Menambah wawasan setiap mahasiswa mengenai dunia industry perhotelan.
  - c. Menambah dan meningkatkan keterampilan serta keahlian dibidang praktek.

## 2. Manfaat bagi Akademik

- a. Terjalannya kerjasama “bilateral” antara Akademik dengan perusahaan hotel tersebut.
- b. Akademik akan dapat meningkatkan kualitas lulusannya melalui pengalaman kerja magang.
- c. Akademik yang akan dikenal di dunia industry khususnya di bidang Perhotelan.

## 3. Manfaat bagi Perusahaan

- a. Adanya kerjasama antara dunia pendidikan dengan dunia industri/ perusahaan sehingga perusahaan tersebut dikenal oleh kalangan akademik.
- b. Perusahaan akan mendapat bantuan tenaga dari mahasiswa- mahasiswa yang melakukan praktek.
- c. Adanya orang yang mengaudit perusahaan tanpa mengeluarkan biaya dengan adanya laporan-laporan magang yang diberikan kepada perusahaan.