

LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN

HOUSEKEEPING DEPARTMENT

DI TJOKRO HOTEL KLATEN

Periode September 2016 – Februari 2017



Disusun Oleh :

NAMA : ENJA ARI PARWATI

NIM : 114109001

PRODI : DIPLOMA III (DIII)

JURUSAN : PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2018

LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN

HOUSEKEEPING DEPARTEMENT

DI TJOKRO HOTEL KLATEN

Periode September 2016 – Februari 2017

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



Disusun Oleh :

NAMA : ENJA ARI PARWATI

NIM : 114109001

PRODI : DIPLOMA III (DIII)

JURUSAN : PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2018

HALAMAN PENGESAHAN



LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN

HOUSEKEEPING DEPARTEMENT

DI TJOKRO HOTEL KLATEN

Periode September 2016 – Februari 2017

OLEH

NAMA : ENJA ARI PARWATI

NIM : 114109001

PRODI : DIPLOMA III (DIII)

JURUSAN : PERHOTELAN

Telah Disetujui Oleh :

Ketua Jurusan

Dosen Pembimbing

**(Hermawan Prasetyanto, SST., M.MPar)
NIDN . 0516057102**

**(Drs. Prihatno, MM)
NIDN . 052612590**

BERITA ACARA UJIAN
LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN
HOUSEKEEPING DEPARTEMENT
DI TJOKRO HOTEL KLATEN
Periode September 2016 – Februari 2017



DISUSUN OLEH :

NAMA : ENJA ARI PARWATI
NIM : 114109001
PRODI : DIPLOMA III (DIII)
JURUSAN : PERHOTELAN

Telah dipertahankan di depan penguji

Dan dinyatakan LULUS

Pada tanggal 22 Mei 2018

Penguji :

(Drs. Prihatno, MM)
NIDN. 0526125901

Mengetahui :

Ketua STP AMPTA

(Drs. Prihatno, MM)
NIDN. 0526125901

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir dengan lancar tanpa ada hambatan suatu apapun.

Tugas akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk menyelesaikan Program Diploma III Jurusan Perhotelan di STP AMPTA YOGYAKARTA.

Selama mengikuti pendidikan D-III Perhotelan sampai dengan proses penyelesaian Tugas Akhir, berbagai pihak telah memberikan fasilitas, membantu, membina dan membimbing penulis untuk itu khususnya kepada :

1. Bapak Hermawan Prasetyanto, S.Sos., SST., M.M selaku Ketua Jurusan Perhotelan.
2. Bapak Drs. Prihatno, MM selaku Ketua STP AMPTA Yogyakarta.
3. Bapak / Ibu dosen khususnya Jurusan Perhotelan di STP AMPTA YOGYAKARTA yang telah membekali penulis dengan beberapa ilmu yang diberikan.
4. Bapak Dade M. Fatwa selaku General Manager Tjokro Hotel Klaten
5. Bapak Eko Pujiono selaku Manager Housekeeping Department yang telah memberikan nasihat selama pelaksanaan On The Job Training
6. Bapak Sigit Purwoko selaku Supervisor Housekeeping Department yang telah memberikan banyak bimbingan selama pelaksanaan On The Job Training
7. Ibu Wari Puspita Siwi selaku staf Order Taker yang banyak membantu, membimbing dan memberikan nasehat selama pelaksanaan On The Job Training

8. Semua staf di bagian Housekeeping yang telah memberikan bimbingan selama On The Job Training
9. Seluruh karyawan dan karyawanwati Tjokro Hotel Klaten
10. Seluruh teman – teman training yang telah banyak membantu dalam penyusunan laporan ini.

Penulis menyadari, Tugas Akhir ini masih banyak kelemahan dan kekurangannya. Karena itu kritik dan saran yang membangun akan diterima dengan senang hati, mudah-mudahan dengan adanya Tugas Akhir ini dapat bermanfaat dan menambah wawasan kita. Aamiin

Yogyakarta,

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN DEPAN	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
BERITA ACARA UJIAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
BAB I: PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan	4
D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan (PKL)	4
BAB II: LANDASAN TEORI	
A. Gambaran Hotel secara umum	6
B. Gambaran Umum Departemen di Hotel	10
BAB III: PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA	
A. Deskripsi Hotel Lokasi PKL	27
B. Deskripsi Departemen Tempat PKL	32
C. Job Description	35
D. Jadwal Kerja	35
E. Pelaksanaan Kerja Harian	36
F. Analisis Pelaksanaan Kerja	37
BAB IV. : PENUTUP	
A. Kesimpulan	41

B. Saran	42
DAFTAR PUSTAKA	44
LAMPIRAN	45

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam menyelenggarakan pendidikan dan pengajaran Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta mempunyai 4 Program Studi yaitu Perhotelan, Administrasi Hotel, Manajemen Bisnis Perjalanan (MBP), dan Hospitality. Program Studi ini mempunyai mata kuliah yang spesifik sesuai dengan Prodi masing-masing yang terdiri dari mata kuliah teori dan praktek.

Pada kenyataannya sering terjadi perbedaan pemahaman mahasiswa antara teori dan praktek nyata dalam dunia usaha dan industri. Untuk itu perlu diadakan suatu mata kuliah berupa Praktek Kerja Lapangan (PKL) langsung pada dunia usaha industri.

PKL merupakan mata kuliah wajib bagi para mahasiswa. Mata kuliah ini merupakan sarana untuk menjembatani pemahaman teoritis di bangku kuliah dengan kondisi dunia nyata di lapangan yang akan dapat meningkatkan mutu lulusan serta dapat memenuhi kebutuhan lapangan kerja. Selain itu PKL juga dapat menjadi modal peluang kerja bagi mahasiswa.

Praktek kerja lapangan merupakan suatu kegiatan kerja mahasiswa yang ditempatkan pada suatu tempat yang berkaitan dengan bidang ilmu yang ditempuhnya dalam waktu tertentu. Selain itu, praktek kerja lapangan yang dilakukan dapat membantu mahasiswa agar lebih memahami bidang studi yang di tekuninya dan mendapatkan gambaran nyata

pengimplementasian ilmunya di dunia nyata. Mahasiswa akan belajar mengatasi kesenjangan antara teori yang didapatkan di bangku kuliah dengan permasalahan di lapangan sebenarnya, yang memerlukan teknologi informasi untuk mendapatkan jalan keluarnya. Tempat yang dapat dijadikan yaitu hotel.

Industri pariwisata seperti hotel dan restaurant akhir-akhir ini semakin berkembang begitu pesat dan menuntut adanya suatu penciptaan suasana yang nyaman dari berbagai aspek untuk diberikan atau ditawarkan sebagai produk kepada calon pelanggannya.

Hotel merupakan 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. Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pariwisata hotel yaitu suatu akomodasi yang dikelola secara komersil, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan dan penginapan beserta makan dan minum (SK Menteri Perhubungan No. Pm. 10/Pw. 301/Phb. 77).

(<http://wisatadanperhotelan.blogspot.co.id/2015/01/pengertian-hotel-secara-umum.html?m=1>) diakses : 23 September 2017

Di Hotel terdapat beberapa departemen diantaranya : *Marketing Departemen* (Departemen Pemasaran), *Front Office Department* (Departemen Kantor Depan), *Housekeeping Department*

(Departemen tata graha), *Laundry Department* (Departemen Binatu), *Engineering & Maintenance Department* (Departemen Pengoperasian dan Perbaikan), *Food & Beverage Department* (Departemen makanan dan minuman), *Finance Department* (Departemen Keuangan), *Personnel Department* (Departemen Personalia), *Security Department* (Departemen Keamanan).

Salah satu dari departemen itu adalah *Housekeeping Department*. *Housekeeping Department* merupakan bagian yang bertanggung jawab membersihkan dan merapikan kamar – kamar yang ada di hotel, *Housekeeping department* memiliki tiga bagian salah satunya *room attendant*. *Room attendant* merupakan salah satu bagian hotel yang bertugas dalam memelihara kebersihan dan kerapian kamar. Sering terjadinya komplain dari tamu karena kurangnya komunikasi antara staf yang berada di kamar dan *order taker*. Sehingga operasional tidak berjalan lancar. Perlu diadakannya briefing kepada staff untuk meminimalisir terjadinya komplain dari tamu. Tjokro Hotel Klaten memiliki standar sendiri untuk menunjang kelancaran usahanya yang ditekankan pada setiap karyawan dalam memberikan pelayanan kepada tamu perihal kebersihan dan kenyamanan kamar – kamar hotel. Sering terjadinya keluhan tamu yang disebabkan kelalaian petugas kamar yang lamban dalam menangani masalah dan ketidakcakapan dalam menginformasikan kepada order taker dengan adanya dukungan fasilitas yang lengkap sesuai dengan standar industri hotel. Dengan hasil pengamatan saya, dapat diketahui bahwa

“penerapan komunikasi dalam setiap departemen di Tjokro Hotel Klaten dapat menentukan kinerja para karyawan”.

B. Rumusan Masalah

Dalam setiap manajemen perhotelan memiliki tujuan utama yaitu menjual pelayanan dalam bidang jasa dengan kepentingan kepuasan bagi tamu. Untuk memberikan penjelasan terhadap permasalahan yang telah dikemukakan, maka penulis merumuskan masalah dalam beberapa pokok permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana penerapan dalam berkomunikasi antara petugas kamar dan order taker di housekeeping departemen Tjokro Hotel Klaten
2. Apa saja hambatan atau kendala yang muncul dalam menerapkan komunikasi di housekeeping departemen dalam mencegah komplain dari tamu

C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan

Adapun tujuan dari pembuatan laporan ini sebagai berikut :

1. Ingin mengetahui faktor yang menyebabkan kurangnya komunikasi antara staf yang berada di kamar dan di order taker.
2. Ingin mengetahui hambatan dalam menerapkan komunikasi dalam housekeeping departemen

D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan

1. Manfaat bagi Penulis
 - a. Dengan mengikuti praktek kerja lapangan, mahasiswa diharapkan dapat meningkatkan kemampuan kerja mereka.

- b. Mampu menggunakan pengalaman kerja untuk mendapatkan kesempatan kerja yang diinginkan setelah menyelesaikan atau tamat kuliah.
 - c. Sebagai wadah untuk menjalin kerjasama yang baik antara lembaga pendidikan dengan pihak Hotel / perusahaan terkait.
2. Manfaat bagi lembaga
- a. Dengan pelaksanaan praktek kerja lapangan, Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA mampu meningkatkan hubungan kemitrian dengan perusahaan / Hotel.
 - b. Mampu merelevansikan kurikulum mata kuliah dengan kebutuhan dunia kerja.
 - c. Laporan PKL dapat menjadi audit internal kualitas pengajar
3. Manfaat bagi Perusahaan
- a. Dengan pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan (PKL), diharapkan perusahaan / Hotel mampu meningkatkan hubungan kemitraan dengan Sekolah Tinggi Pariwisata.
 - b. Mampu melihat kemampuan potensial yang dimiliki mahasiswa peserta Praktek Kerja Lapangan (PKL), sehingga akan lebih mudah untuk perencanaan peningkatan di bidang Sumber Daya Manusia (SDM).
 - c. Dan sebagai wadah penyerapan karyawan atau tenaga kerja.