

LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN
DI HOUSEKEEPING DEPARTMENT NOVOTEL
YOGYAKARTA RESORT AND HOTEL

Periode 28 November 2017 – 31 Mei 2018



Disusun Oleh:

NAMA : MOHAMMAD ADI TRIANSYAH

NIM : 115109130

PRODI : PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2018

LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN
DI HOUSEKEEPING DEPARTMENT NOVOTEL
YOGYAKARTA RESORT AND HOTEL

Periode 28 November 2017 – 31 Mei 2018

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



OLEH

NAMA : MOHAMMAD ADI TRIANSYAH

NIM : 115109130

PRODI : PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2018

HALAMAN PENGESAHAN



**LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN
DI HOUSEKEEPING DEPARTMENT NOVOTEL
YOGYAKARTA RESORT AND HOTEL**

Periode 28 November 2017 – 31 Mei 2018

OLEH :

NAMA : MOHAMMAD ADI TRIANSYAH

NIM : 115109130

PRODI : PERHOTELAN

Telah Disetujui Oleh :

Ketua Program Studi

Dosen Pembimbing

(Hermawan Prasetyanto, S.Sos., SST., M.M)

(Dra. Nuharani EK, M.Pd)

NIDN. 0516057102

NIDN. 0530046603

**BERITA ACARA UJIAN
LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN
DI HOUSEKEEPING DEPARTMENT NOVOTEL
YOGYAKARTA RESORT AND HOTEL**



Oleh :

NAMA : MOHAMMAD ADI TRIANSYAH

NIM : 115109130

PRODI : PERHOTELAN

Telah dipertahankan di depan penguji

Dan Dinyatakan

Pada Tanggal

.....

Penguji

(Dra.Nuharani EK, M.Pd)

NIDN : 0519045901

Mengetahui,

Ketua STP AMPTA

(Drs.Prihatno,MM)

NIDN : 0526125901

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang selalu memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini. Maksud dari laporan tugas akhir ini adalah untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan studi akhir Program Diploma jurusan Perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Berkat dorongan dan bantuan dari berbagai pihak, maka hambatan dan kesulitan yang penulis hadapi dapat terselesaikan. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih pada yang telah membantu penulis dalam proses pencapaian untuk ahli di bidang yang penulis tekuni. Dalam hal ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua yang berperan langsung maupun tidak langsung yaitu :

1. Bapak Drs. Prihatno, M.M selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah memberikan izin dan waktu untuk penulis melaksanakan Prakerk Kerja Lapangan.
2. Bapak Hermawan Prasetyanto, S.Sos, MM.Par selaku Ketua Program Studi Diploma III Perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.
3. Ibu Dra. Nuharani, EK, M.pd selaku Pembimbing Utama yang telah sabar memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penulisan Tugas Akhir ini
4. Bapak Stan selaku General Manager Novotel Yogyakarta yang telah dengan sukarela dan ikhlas memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.

5. Bapak Aris Miato selaku Assistant Executive Housekeeper Novotel Yogyakarta dan juga karyawan Housekeeping yang dengan senantiasa memberikan waktu guna membantu penulis untuk melaksanakan penelitian.
6. Kepada teman – teman D III Perhotelan yang selalu memberikan motivasi dan solusi dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

Semoga bantuan Bapak/Ibu dan responden dicatat sebagai amal ibadah oleh tuhan yang maha kuasa.

Akhir kata penulis berharap semoga hasil penelitian ini bermanfaat bagi semua pihak maupun pengembangan ilmu pengetahuan umum. Tak lupa penulis berharap adanya kritik dan saran dari semua pihak untuk perbaikan pada penelitian berikutnya.

Yogyakarta, 29 Mei 2018

Mohammad Adi Triasyah

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
BERITA UJIAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan	5
D. Manfaat	5
BAB II. KEPUSTAKAAN	7
A. Gambaran Umum Hotel	7
B. Gambaran Umum Housekeeping Department	11
BAB III. PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA	16
A. Deskripsi Hotel Novotel Yogyakarta	16
1. Sejarah	16
B. Gambaran Housekeeping Department di hotel Novotel	23

C. Jadwal Kerja	35
D. Pelaksanaan Kerja Harian	35
E. Analisis Pelaksanaan PKL	37
BAB IV. PENUTUP	40
A. Kesimpulan	40
B. Saran	40
DAFTAR PUSTAKA	42
LAMPIRAN	

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. kriterium seorang pemimpin yang baik adalah memiliki emosi yang stabil. 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.

Di bagian Housekeeping Department, sifat kepemimpinan seorang Executive Housekeeper sangat mempengaruhi kinerja bawahannya, kadang seorang Executive Housekeeper memperlakukan bawahannya dengan membeda-bedakan ras dan jenis kelamin ada juga yang bersifat tidak peduli kepada bawahannya, sehingga bawahannya merasa terabaikan dan mempengaruhi kinerja bawahannya yang membuat bawahannya menjadi

malas untuk bekerja, sering telat masuk, dan performa kerja menurun karena kurangnya komunikasi dan motivasi yang diberikan oleh seorang Housekeeper kepada bawahannya, itulah yang melatarbelakangi penulis untuk melakukan penelitian di bagian Housekeeping Department di Novotel Yogyakarta.

B. RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimana penerapan manajemen kepemimpinan di *Housekeeping Department* di Novotel Yogyakarta?
2. Apa saja hambatan – hambatan yang ada di *Housekeeping department* di Novotel Yogyakarta ?

C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan

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

D. 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.