

LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN
DI HOUSEKEEPING DEPARTEMEN
PHOENIX HOTEL YOGYAKARTA
Periode September 2017 s/d February 2018



Oleh

Nama : Muhammad FarkhanZulfikar Ali

NIM : 115109054

Program Studi : Perhotelan

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA
2018

**LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN
DI HOUSEKEEPING DEPARTEMEN
PHOENIX HOTEL YOGYAKARTA
Periode September 2017 s/d February 2018**

Diajukan untuk memenuhi syarat menyelesaikan
program diploma D III Perhotelan
di **STP AMPTA Yogyakarta**



Oleh

Nama : Muhammad FarkhanZulfikar Ali
NIM : 115109054
Program Studi : Perhotelan

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA
2018**

HALAMAN PENGESAHAN



LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN DEPARTEMENT HOUSEKEEPING PHOENIX HOTEL YOGYAKARTA

Oleh

Nama : Muhammad Farkhan Zulfikar Ali

NIM : 115109054

Program Studi : Perhotelan

Telah Disetujui Oleh :

Ketua Jurusan

Dosen Pembimbing

(Hermawan Prasetyo, S.sos, S.ST, M.M)

(Nuharani EK, Dra, MPd)

NIDN.0516057102

NIDN.0530046603

BERITA ACARA UJIAN
DIDEPARTEMEN HOUSEKEEPING
PHOENIX HOTEL YOGYAKARTA
Periode September 2017 s/d Februari 2018



Disusun Oleh

Nama : Muhammad Farkhan Zulfikar Ali
NIM : 115109054
Program Studi : Perhotelan

Telah dipertahankan didepan penguji
dan dinyatakan LULUS
Pada tanggal 18 Mei 2018

Penguji

(Nuharani EK, Dra, MPd)

NIDN.0530046603

Mengetahui

KETUA STP AMPTA

(Drs Prihatno, MM)

NIDN.0519045901

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini yang berjudul **“Pelayanan *Housekeeping* Dalam Menangani Tamu”**. Laporan ini disusun guna melengkapi salah satu persyaratan dalam kelulusan program pendidikan Diploma III pada program *studi* perhotelan.

Dalam penyusunan laporan ini, penulis menyadari sepenuhnya bahwa selesainya laporan PKL ini tidak terlepas dari dukungan, semangat, serta bimbingan dari berbagai pihak, baik bersifat moril maupun materil, oleh karena-Nya, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih antara lain kepada :

1. Prihatno M.M selaku ketua STP AMPTA yang telah memberikan kesempatan pada penulis untuk dapat menempuh pendidikan di sekolah pariwisata sampai beranjak semester akhir ini.
2. Hermawan Prasetyo, S.sos, S.ST, M.M selaku ketua jurusan yang telah membekali ilmu teori praktek yang baik dari semester awal hingga semester akhir ini.
3. Ibu Nuharani EK, Dra, MPd selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan membantu penulis untuk menyelesaikan laporan tugas akhir ini.
4. Selanjutnya penulis ucapkan terimakasih kepada orang tua penulis yang telah merawat dan mendidik sejak kecil dengan kasih sayangngnya yang tak akan pernah berhenti, juga atas doanya sehingga penulis dapat

menyelesaikan penulisan laporan ini hingga dapat berjalan dengan baik dan lancar.

5. Semua pihak yang tidak disebutkan namanya satu persatu.

Penyusunan Laporan Praktek Kerja Lapangan (PKL) ini disusun dengan sebaik-baiknya, namun masih terdapat kekurangan didalam penyusunan laporan PKL ini, oleh karena itu saran dan kritik yang sifatnya membangun dari semua pihak sangat diharapkan, tidak lupa harapan penulis semoa laporan Praktek Kerja Lapangan ini dapat bermanfaat bagi pembaca serta dapat menambah ilmu pengetahuan bagi penulis.

Yogyakarta, 11 Maret 2018

Muhammad Farkhan Zulfikar Ali

DAFTAR ISI

| | |
|---|-----|
| HALAMAN COVER..... | i |
| HALAMAN JUDUL..... | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | iii |
| KATA PENGANTAR | iv |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Rumusan Masalah..... | 3 |
| C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan | 4 |
| D. Manfaat | 4 |
| BAB II KEPUSTAKAAN | 5 |
| A. Gambaran Umum Hotel..... | 5 |
| 1. Pengertian hotel | 5 |
| 2. Jenis-jenis Hotel..... | 6 |
| 3. Pembagian Hotel Berdasarkan Kelas..... | 9 |
| 4. Departemen yang Ada di Hotel | 11 |
| B. Gambaran Umum Departemen di Hotel | 13 |
| 1. Pengertian <i>Housekeeping</i> Departemen | 13 |
| 2. Struktur Organisasi <i>Housekeeping</i> Departemen..... | 15 |
| 3. Jenis Kamar Menurut Tempat Tidur yang Tersedi..... | 17 |
| 4. Peralatan <i>Housekeeping Department</i> | 17 |
| 5. Tugas dan Tanggung Jawab Pemeliharaan Khusus di <i>Housekeeping</i> | 19 |

| | |
|--|----|
| BAB III PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN | 22 |
| A. Gambaran Umum Phoenix Hotel Yogyakarta | 22 |
| 1. Definisi Phoenix Hotel Yogyakarta | 22 |
| 2. Lokasi Hotel | 23 |
| 3. Fasilitas Phoenix Hotel Yogyakarta..... | 23 |
| B. Deskripsi <i>Housekeeping Department</i> Phoenix Hotel Yogyakarta | 27 |
| 1. <i>Housekeeping Department</i> Phoenix Hotel Yogyakarta | 27 |
| C. Job Description <i>Housekeeping Department</i> | 29 |
| D. Jadwal Kerja..... | 36 |
| E. Pelaksanaan Kerja Harian | 36 |
| F. Analisis Pelaksanaan Kerja..... | 44 |
| BAB IV PENUTUP | 48 |
| A. Kesimpulan | 48 |

DaftarPustaka

Lampiran

BAB I

PENDAULUAN

A. Latar Belakang

Pada era globalisasi sekarang ini memberikan banyak pengaruh diberbagai bidang kehidupan diseluruh penjuru dunia. Dampak dari globalisasi juga sangat dirasakan oleh negara Indonesia tidak terkecuali pada sector pariwisata Indonesia yang ternyata mampu berkembang pesat. Sektor pariwisata Indonesia dalam Pembangunan Nasional telah menjadi salah satu sektor industri yang sangat menunjang bagi pemerintah dalam meningkatkan devisa negara. Hal ini disebabkan karena sektor migas yang semakin terbatas keberadaannya, sehingga mendorong Indonesia untuk lebih menekankan pembangunan dibidang kepariwisataan sebagai salah satu sektor non-migas.

Industri jasa perhotelan melayani pengadaan tempat atau kamar untuk bermalam dan juga pengadaan makanan dan minuman. Dengan adanya hotel maka setiap wisatawan asing ataupun domestik yang datang ke daerah tujuan wisata tidak perlu merasa khawatir mengenai tempat mereka akan menginap. Dalam hal ini maka suatu hotel harus memiliki sifat operasional yang sistematis, memiliki subproses dan proses yang terstruktur serta spesifikasi fungsi yang diperlukan penyediaan produk hotel terutama dalam penyediaan pelayanan kamar. Tentunya dalam menyediakan kamar yang berkualitas tidak dapat dilepaskan dari prosedur yang telah ditetapkan oleh hotel yang sesuai dengan standar, mulai dari proses penerimaan dan persiapan, serta penyajian layanan kamar. Dengan terciptanya standart operasional hotel ini

diharapkan sistem pelayanan kamar yang diberikan oleh hotel sesuai dengan yang diharapkan oleh tamu.

Untuk menciptakan pelayanan yang baik, hotel memiliki bagian khusus yang berperan penting untuk mengurus pelayanan kamar, bagian itu disebut dengan *Housekeeping Department*. *Housekeeping Department* adalah salah satu bagian yang sangat penting dan memiliki pengaruh yang besar dalam sebuah hotel, karena *Housekeeping Department* bertanggungjawab terhadap mempersiapkan kamar hingga pelayanan kebersihan kamar kepada tamu yang menginap di hotel. *Housekeeping Department* juga mempunyai fungsi sebagai penambah pendapatan hotel.

Demikian juga dengan *Housekeeping Department* yang ada di Phoenix Hotel Yogyakarta tentunya, memiliki tugas dan tanggung jawab yang tidak jauh berbeda dengan *Housekeeping Department* hotel-hotel lainnya, yaitu untuk membersihkan dan menyiapkan kamar untuk tamu. Untuk menunjang pelayanan kamar yang baik Phoenix Hotel Yogyakarta melengkapi *Housekeeping Department* dengan peralatan dan perlengkapan yang *modern*, dan lengkap sesuai kebutuhan dalam penyediaan kamar yang berkualitas. Selain memiliki peralatan dan perlengkapan penunjang pelayanan kamar Phoenix Hotel Yogyakarta juga memiliki *Staff Housekeeping Department* memiliki tugas serta tanggung jawab masing-masing sesuai dengan yang telah diberikan oleh hotel. *Staff Housekeeping Department* juga harus menjalankan tugas serta tanggung jawab berdasarkan *Standart Operating Procedure* yang telah ditentukan guna menciptakan pelayanan kamar sesuai

harapan tamu sehingga mampu memberi kepuasan, maupun kenyamanan tamu saat menginap di Phoenix Hotel Yogyakarta.

Tetapi tentunya dalam pelayanan kamar tidak hanya harus mementingkan mengenai *Standart Operational Procedure* saja. Ada pun hal yang menjadi daya tarik dari permasalahan kualitas pelayanan kamar adalah bagaimana mempertahankan kualitas pelayanan tanpa meninggalkan kritik dan saran dari tamu serta bagaimana hotel tersebut mengikuti perkembangan. Penulis ingin mendalami bagian housekeeping department ini dikarenakan terdapat hal-hal menarik seperti yang telah dijabarkan sebelumnya. Karena tidak semua departemen yang ada di hotel bias berhadapan dengan tamu yang memiliki berbagai karakteristik. Maka dari permasalahan tersebut penulis melakukan Praktek Kerja Lapangan(PKL) di *housekeeping department* karena ingin mendalami mengenai bagian *housekeeping* agar penulis mampu untuk meningkatkan kemampuan serta profesionalisme dalam berhadapan langsung dengan masalah-masalah yang mungkin dapat terjadi di *Housekeeping Department* sehari-hari

B. Rumusan masalah

1. Bagaimana menciptakan pelayanan kamar yang baik sesuai dengan kritik dan saran dari tamu tanpa meninggalkan *Standart Operational Procedure*?
2. Apa langkah-langkah yang diambil Phoenix Hotel Yogyakarta dalam menghadapi persaingan penjualan kamar antar hotel lainnya?

C. Tujuan

1. Mengetahui bagaimana cara menciptakan pelayanan kamar sesuai dengan kritik dan saran yang telah diberikan tamu tanpa harus meninggalkan *Standart Operational Procedure* yang telah ditetapkan oleh hotel.
2. Mengetahui langkah-langkah yang diambil Phoenix Hotel Yogyakarta dalam menjual produk kamarnya diantara persaingan hotel lain.

D. Manfaat

1. Manfaat Bagi Mahasiswa
 - a. Mahasiswa bisa mendapatkan pengalaman di lapangan kerja sehingga mampu bila terjun ke dunia kerja.
 - b. Mahasiswa mampu membedakan teori dan kenyataan di lapangan.
2. Manfaat Bagi Akademika
 - a. Dengan adanya Praktek Kerja Lapangan, kampus mampu menjalin hubungan kemitraan dengan berbagai perusahaan.
 - b. Mampu merelevasikan kurikulum mata kuliah dengan kebutuhan yang sesuai dengan dunia kerja.
3. Manfaat Bagi Hotel
 - a. Dengan pelaksanaa Praktek Kerja Lapangan diharapkan Phoenix hotel Yogyakarta mampu meningkatkan hubungan kemitraan dengan pihak kampus AMPTA Yogyakarta.
 - b. Sebagai bahan saran dan kritik untuk hotel guna meningkatkan pelayanan yang lebih baik.
 - c. Meminimalisir pengeluaran hotel untuk gaji karyawan.