

**LAPORAN TUGAS AKHIR  
DI NOVOTEL HOTEL YOGYAKARTA  
Periode 1 Juli 2018-1 Januari 2019**



**Disusun Oleh :**

**NAMA : CHANDRA ARYA WIJAYA  
NIM : 114108998  
PRODI : DIPLOMA III (DIII)  
JURUSAN : PERHOTELAN**

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA  
YOGYAKARTA  
2019**

**LAPORAN TUGAS AKHIR  
DI HOTEL NOVOTEL YOGYAKARTA  
HOUSEKEEPING DEPARTEMENT  
Periode 1 Juli 2018 – 1 Januari 2019**

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



**Disusun Oleh :**

**NAMA : CHANDRA ARYA WIJAYA  
NIM : 114108998  
PRODI : DIPLOMA III (DIII)  
JURUSAN : PERHOTELAN**

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA  
YOGYAKARTA  
2019**

**HALAMAN PENGESAHAN**



**LAPORAN TUGAS AKHIR  
DI NOVOTEL HOTEL YOGYAKARTA  
HOUSEKEEPING DEPARTEMENT  
Periode 1 Juli 2018 – 1 Januari 2019**

**OLEH**

**NAMA : CHANDRA ARYA WIJAYA  
NIM : 114109001  
PRODI : DIPLOMA III (DIII)  
JURUSAN : PERHOTELAN**

**Telah Disetujui Oleh :**

**Ketua Jurusan**

**Dosen Pembimbing**

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

**(I Putu Hardani, S.ST, M.M.)  
NIDN . 0506108201**

**BERITA ACARA UJIAN  
LAPORAN TUGAS AKHIR  
DI NOVOTEL YOGYAKARTA  
HOUSEKEEPING DEPARTEMENT  
Periode 1 JULI 2018 – 1 JANUARI 2019**



**DISUSUN OLEH :**

**NAMA : CHANDRA ARYA WIJAYA**

**NIM : 114108998**

**PRODI : DIPLOMA III (DIII)**

**JURUSAN : PERHOTELAN**

**Telah dipertahankan di depan penguji**

**Dan dinyatakan .....**

**Pada tanggal .....**

**Penguji :**

**(I Putu Hardani.S.ST,M.M.)**

**NIDN. 0506108201**

**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.

Laporan Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk menyelesaikan Program Diploma III Jurusan Perhotelan di STP AMPTA YOGYAKARTA. Dengan telah adanya berbagai kendala yang penulis alami saat penyusunan laporan ini, akhirnya penulis dapat menyelesaikan laporan tugas Akhir (TA) ini meskipun jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Hermawan Prasetyanto, S.Sos., SST., M.M. selaku Ketua Jurusan Perhotelan.
2. Bapak Drs. Prihatno, M.M. 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 Stanislaw Tajdzinski *General Manager* Novotel Hotel Yogyakarta.
5. Manager Housekeeping Department yang telah memberikan nasihat selama pelaksanaan *On The Job Training*.
6. Bapak Ismanto selaku *Supervisor Housekeeping Department* yang telah memberikan banyak bimbingan selama pelaksanaan *On The Job Training*.
7. *Staff 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 karyawan Novotel Hotel Yogyakarta.
10. Orang tua yang selalu mendukung, sabar, bijaksana, setia dan penuh kasih sayang sehingga saya mampu menyelesaikan TA ini dengan baik.

Yogyakarta, 5 Juni 2019

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
HALAMAN PENGESAHAN.....	i
BERITA ACARA UJIAN.....	iii
KATA PENGANTAR .....	vi
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>vii</b>
PENDAHULUAN .....	1
<b>A. Latar Belakang Masalah.....</b>	<b>1</b>
<b>B. Rumusan Masalah.....</b>	<b>3</b>
<b>C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan .....</b>	<b>3</b>
<b>D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan .....</b>	<b>3</b>
1. Manfaat Bagi Penulis .....	3
2. Manfaat Bagi Lembaga.....	4
3. Manfaat Bagi Perusahaan.....	4
BAB II.....	5
LANDASAN TEORI.....	5
<b>A. Gambaran Hotel Secara Umum.....</b>	<b>5</b>
1. Pengertian Perhotelan .....	5
2. Karakteristik Hotel.....	6
3. Produk Bisnis .....	6
4. Jenis Hotel.....	7
B. Gambaran Umum Departemen di Hotel.....	8
1. <i>Public area</i> .....	8
2. <i>Room Attendant</i> .....	12
BAB III .....	32
PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA .....	32
<b>A. Deskripsi Novotel Hotel Yogyakarta .....</b>	<b>32</b>
<b>B. Deskripsi Department Housekeeping Novotel Hotel Yogyakarta.....</b>	<b>37</b>
1. Struktur Organisasi Housekeeping Novotel Hotel Yogyakarta .....	37
2. Tugas dan tanggung jawab:.....	38
C. <i>Job Description</i> Objek Praktek Kerja Lapangan.....	39
D. Jadwal Kerja.....	40
<b>E. Pelaksanaan Kerja Harian.....</b>	<b>40</b>

<b>F. Analisis Pelaksanaan Kerja</b> .....	41
<b>G. Hambatan</b> .....	43
1. Penyampaian komunikasi dengan sesama rekan kerja tidak sesuai dengan SOP hotel. .....	43
2. Penyampaian komplain tamu yang kurang jelas pada pegawai.....	43
3. Komunikasi atasan kepada bawahan dengan bahasa yang informal.....	43
4. Penggunaan bahasa berbeda antara tamu dengan pegawai .....	43
BAB IV .....	44
PENUTUP.....	44
<b>A. Kesimpulan</b> .....	44
<b>B. Saran</b> .....	45
DAFTAR PUSTAKA .....	46
LAMPIRAN.....	47

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 <i>Carry Caddy</i> .....	15
Gambar 2 <i>Hand Gloves</i> .....	15
Gambar 3 <i>Sponge/Scourer</i> .....	15
Gambar 4 <i>Hand Brush</i> .....	15
Gambar 5 <i>Dry Cloth</i> .....	16
Gambar 6 <i>Glass Cloth</i> .....	16
Gambar 7 <i>Polishing Cloth</i> .....	16
Gambar 8 <i>Chamois</i> .....	17
Gambar 9 <i>Glass Squeeze</i> .....	17
Gambar 10 <i>Bottle Sprayer</i> .....	17
Gambar 11 <i>Toilet Bowl Brush</i> .....	17
Gambar 12 <i>Door Stopper</i> .....	18
Gambar 13 <i>Wet Mop</i> .....	18
Gambar 14 <i>Bucket dan Mop Presser</i> .....	18
Gambar 15 <i>Dust Mop</i> .....	18
Gambar 16 <i>Dry Cleaner</i> .....	19
Gambar 17 <i>Shampoo and Conditoner</i> .....	20
Gambar 18 <i>Bathroom</i> .....	20
Gambar 19 <i>Body Lotion</i> .....	21
Gambar 20 <i>Bath Salt</i> .....	21
Gambar 21 <i>Tooth Brush Kit</i> .....	21
Gambar 22 <i>Shower Cup</i> .....	21
Gambar 23 <i>Serving Kit</i> .....	22
Gambar 24 <i>Shaving Kit</i> .....	22
Gambar 25 <i>Bath Soap</i> .....	22
Gambar 26 <i>Tissue Roll</i> .....	22
Gambar 27 <i>Tisue Box</i> .....	23
Gambar 28 <i>Disposoal Bag</i> .....	23
Gambar 29 <i>Writing Paper</i> .....	23
Gambar 30 <i>Envelope</i> .....	24
Gambar 31 <i>Memo Pad</i> .....	24
Gambar 32 <i>Door Knob Menu</i> .....	24
Gambar 33 <i>Don't Disturb Sign</i> .....	25
Gambar 34 <i>Minibar List</i> .....	25
Gambar 35 <i>Laundry List</i> .....	25
Gambar 36 <i>Laundry Bag</i> .....	26
Gambar 37 <i>Slipper</i> .....	26
Gambar 38 <i>Room Service Menu</i> .....	26
Gambar 39 <i>Hotel Directory</i> .....	27
Gambar 40 <i>Magazine</i> .....	27
Gambar 41. <i>Penampakan Novotel Hotel Yogyakarta tampak dari depan</i> .....	48
Gambar 42. <i>Penampakan Lobby Novotel Yogyakarta</i> .....	48
Gambar 43. <i>Lawu Meeting Room</i> .....	49



# 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, Usaha Perjalanan Wisata (UPW), dan *Hospitality*. Program Studi ini mempunyai mata kuliah yang spesifik sesuai dengan Prodi masing-masing yang terdiri dari mata kuliah teori dan praktek.

Setelah pelaksanaan mata kuliah teori dan praktek di program studi, tentunya sering terjadi perbedaan pemahaman mahasiswa antara teori dan praktek nyata dalam dunia usaha dan industri. Maka dari itu mahasiswa perlu memahami teori dan praktek yang telah dilakukan di mata kuliah dengan benar. Untuk itu perlu diadakan suatu mata kuliah berupa Praktek Kerja Lapangan (PKL) secara 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. Dalam pelaksanaan PKL mahasiswa teruji untuk menerapkan teori yang telah didapatkan selama perkuliahan. 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 restoran 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).

Di Hotel terdapat beberapa departemen diantaranya: *Marketing Departemen* (Departemen Pemasaran), *FrontOffice 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 Departemen* (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 kerapihan 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. Novotel Hotel Yogyakarta 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 penulis, dapat diketahui bahwa “penerapan komunikasi dalam setiap departemen di Novotel Hotel Yogyakarta 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 departement* Novotel Hotel Yogyakarta?
2. Apa saja hambatan atau kendala yang muncul dalam menerapkan komunikasi di *housekeeping departemen* dalam mencegah komplain dari tamu Novotel Hotel Yogyakarta?

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

Adapun tujuan dari pembuatan laporan ini sebagai berikut :

1. Mengetahui penerapan dalam berkomunikasi antara petugas kamar dan *order taker* di *housekeeping departemen* Novotel Hotel Yogyakarta
2. 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.

- 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 kemitraan 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.