LAPORAN TUGAS AKHIR DI HOUSEKEEPING DEPARTMENT INNSIDE BY MELIA YOGYAKARTA

Periode: 3 September 2018 – 3 Maret 2019



Oleh:

NAMA : DENY ARDHIANTO

NIM : 116109154

JURUSAN : PERHOTELAN

PRODI : PERHOTELAN (D III)

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA YOGYAKARTA

2019

LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN DI HOUSEKEEPING DEPARTMENT INNSIDE BY MELIA YOGYAKARTA

Periode: 3 September 2018 – 3 Maret 2019

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

Oleh:

DENY ARDHIANTO

116109154

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA YOGYAKARTA 2019

HALAMAN PENGESAHAN



LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN

DI HOUSEKEEPING DEPARTMENT

INNSIDE BY MELIA YOGYAKARTA

Periode: 3 September 2018 – 3 Maret 2019

Oleh:

DENY ARDHIANTO

116109154

PRODI PERHOTELAN (DIII)

Telah Disetujui Oleh:

Ketua Jurusan Dosen Pembimbing

(Herman Prasetyanto, S.Sos, S.ST.,M,M) (Dr. Saryani, M.Si)

NIDN. 0516057102 NIDN. 0517066001

BERITA ACARA UJIAN LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN

DI HOUSEKEEPING DEPARTMENT

INNSIDE BY MELIA YOGYAKARTA

Periode: 3 September 2018 – 3 Maret 2019



Oleh:

DENY ARDHIANTO

116109154

PRODI PERHOTELAN (DIII)

Telah dipertahankan didepan penguji Dan dinyatakan LULUS Pada tanggal 4 Mei 2019

Penguji

(Dr. Saryani, M.Si)

NIDN. 0517066001

Mengetahui

Ketua STP AMPTA

(Drs. Prihatno, M.M)

NIDN. 052612590

HALAMAN MOTTO

Niscaya Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman diantaramu dan

orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat

(QS.Al Mujaadilah:11)

Allah tidak akan membebani seseorang melainkan dengan sesuai

kesanggupannya. Ia mendapat pahala (dari kebaikan) yang diusahakannya dan ia

mendapat siksa (dari kejahatan) yang dikerjakannya. (Mereka berdo'a): "Ya

Allah, janganlah engkau menghukum kami jika kami lupa atau kami bersalah. Ya

Allah, janganlah engkau bebankan kami beban yang berat sebagaimana Engkau

bebankan kepada orang-orang sebelum kami. Ya Allah, janganlah engkau

pikulkan kepada kami apa yang tak sanggup kami memikulnya. Beri maaflah

kami, ampunilah kami, dan rahmatilah kami. Engkau penolong kami, maka

tolonglah kami terhadap kaum kafir".

(QS.Al-Baqarah:286)

Doa memberikan kekuatan pada orang yang lemah, membuat orang percaya dan

memberikan keberanian pada orang yang ketakutan.

(Bayu Gawtama)

v

HALAMAN PERSEMBAHAN

Seiring rasa syukur kepada Allah SWT, penulis persembahkan karya ini teruntuk:

- 1. Yang terhormat Alm. Bapak Kandi Darso S. dan Almh. Ibu Sri Lestari.
- 2. Mas Danang dan Mas Dedik terimakasih atas perhatian, kasih sayang dan dukungan-Nya.
- Semua staff Housekeeping Department di Hotel Innside by Melia Yogyakarta terimakasih kasih atas kesempatan dan bimbingannya selama saya menjalani On The Job Training.
- 4. Teruntuk 6 sahabat saya Dinda Pangesti, Candida Corda, Farhan Amari, Hafid Marwan, Agesta Viko (Ayo wisuda barengggg!!!)
- 5. Almamater Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobil'alamin

Bismillahirrahmanirrahim

Sebelum penulis panjatkan puji syukur ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga laporan akhir yang berjudul "USAHA-USAHA ROOMBOY DALAM MENJAGA KEBERSIHAN KAMAR TAMU GUNA MENINGKATKAN KENYAMANAN DI HOTEL INNSIDE BY MELIA YOGYAKARTA" dapat terselesaikan dengan baik.

Adapun tujuan penulisan laporan akhir ini untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan Program Diploma III Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Dalam menyelesaikan laporan akhir ini, penulis mendapat banyak bantuan, bimbingan serta saran-saran dari berbagai pihak. Untuk itu penulis menghaturkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

- 1. Ibu Dr.Saryani, M.Si selaku Dosen Pembimbing Penulisan yang telah pengarahan dalam penulisan laporan akhir ini.
- Bapak Drs. Prihatno, M.M. selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.
- Bapak Hermawan Prasetyanto, S.Sos, S.ST., M.M. selaku Ketua Jurusan Perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.
- 4. Ibu Angela Ariani, S.H., M.M. selaku Bagian Training Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

5. Ibu Dra. Enny Mulyantari, M.M selaku Dosen Wali atas perhatian dan

perwalian yang diberikan selama penulis menjalani perkuliahan di Sekolah

Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

6. Seluruh Dosen Mata Kuliah dan Staff Administrasi Sekolah Tinggi

Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

7. Seluruh Staff dan karyawan-karyawati Hotel Innside by Melia Yogyakarta

khususnya Housekeeping Departement yang telah membantu pencarian

data dalam penulisan laporan akhir ini.

8. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan laporan akhir ini.

Penulis sadar bahwa laporan ini masih jauh dari kesempurnaan dan masih terdapat

kekurangan baik dalam materi maupun dalam penulisan. Untuk itu penulis dengan

rendah hati menerima kritik dan saran yang membangun demi tercapainya

kesempurnaan dan kebaikan di masa yang akan datang.

Yogyakarta, April 2019

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER
HALAMAN JUDUL
HALAMAN PENGESAHAN ii
BERITA ACARA UJIANiii
HALAMAN MOTTOiv
HALAMAN PERSEMBAHANv
KATA PENGANTARvi
DAFTAR ISI viii
BAB I. PENDAHULUAN
A. Latar Belakang Masalah
B. Rumusan Masalah
C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan
D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA
A. Pengertian Industri Perhotelan
B. Gambaran Umum Housekeeping Department
C. Pengertian Room Boy
D. Peralatan sebagai Unsur Penunjang41
E. Hubungan Kerja Housekeeping dengan Department lain
BAB III. PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA
A. Gambaran umum Hotel Innside by Melia Yogyakarta44
Sejarah Hotel Innside by Melia Yogyakarta

	2. Lokasi Hotel Innside by Melia Yogyakarta	45
	3. Fasilitas Hotel Innside by Melia Yogyakarta	45
	4. Jadwal Hotel Innside by Melia Yogyakarta	46
B.	Pelaksanaan Kerja Harian	46
C.	Analisis Pelaksanaan Kerja Harian	47
D.	Tugas-tugas Roomboy dalam menjaga Kebersihan Kamar	49
E.	Usaha Roomboy untuk Meningkatkan Kenyamanan di Hotel	51
BAB	IV. PENUTUP	
A.	Kesimpulan	53
B.	Saran	53
DAF	ΓAR PUSTAKA	54
LAM	PIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan pariwisata di Indonesia tidak bisa dilepaskan dari peran serta akomodasi perhotelan karena keduanya bagaikan dua sisi mata uang yang saling melengkapi dan tidak bisa dipisahkan. Hotel merupakan salah satu industry penyedia jasa akomodasi yang sangat penting khususnya di bidang pariwisata. Dalam menjalankan operasionalnya, hotel tidak terlepas dari Housekeeping Department yang ada didalamnya. Didalam hotel terdapat berbagai macam department seperti Housekeeping, Front Office, Foods & Beverages Production, Foods & Beverages Service, dan lain-lainnya. Housekeeping Department ada di sebuah hotel dengan skala menengah ke atas yaitu dengan kapasitas minimal bintang tiga ke atas.

Berbicara mengenai dunia perhotelan, hal ini selalu berkaitan dengan usaha jasa penyediaan kamar, pelayanan kerapihan, dan kebersihan. Hotel adalah salah satu badan usaha yang bergerak dalam bidang usaha jasa pelayanan yang dikelola secara komersil, yang dimana para tamu mendapatkan jasa pelayanan penginapan (kamar), makanan, dan minuman serta jasa pelayanan lainnya. Dengan adanya jasa pelayanan yang baik, tamu akan merasa senang dan nyaman untuk menginap di hotel.

Salah satu faktor utama yang menyebabkan tamu merasa senang dan nyaman dihotel adalah kondisi hotel yang baik dikamar maupun di *public* area. Dalam sebuah hotel, *Housekeeping Department* merupakan bagian dari

department yang bertanggung jawab atas kebersihan, kerapihan, dan kenyamanan kamar (guest room), public area, restaurant, bar, meeting room, dan fasilitas lainnya. Mereka merupakan bagian dari tim yang selalu siap mempersiapkan dan menyambut kedatangan tamu hotel.

Housekeeping mempunyai fungsi sangat penting dalam sebuah hotel, dengan adanya sebuah kamar dihotel akan memberikan ruangan selayaknya kamar maupun rumah singgah yang sudah lengkap dengan pelayanannya.

Mengingat bahwa *income* terbesar dari usaha perhotelan adalah dari penjualan kamar, maka sangat diperlukan adanya suatu penanganan dan perhatian khusus dalam menjaga kebersihan dan kenyamanan hotel tersebut. Tidak hanya menangani kamar, tetapi *Housekeeping* juga menangani segala aspek dari sebuah hotel seperti *public area, laundry, linen & uniform staff, maintenance, florist, lost & found.* Sehingga memerlukan tenaga kerja yang terampil, jujur dan memiliki pengetahuan yang luas agar dapat melakukan tugasnya dengan baik terutama petugas *room boy/maid* yang bertugas menangani kebersihan kamar.

Untuk itu hotel harus bisa memanajemen dengan baik tenaga kerja saat menangani operasional *Housekeeping*, seperti penanganan jika terjadi pada shift sore, seorang *room boy/maid* sedang ditugaskan dengan atasannya untuk mengambil *outside* laundry di hotel lain dan petugas *housekeeping* selanjutnya baru ada perkerjaan yang harus di selesaikan setiap harinya. Sedangkan jika ada tamu meminta keperluan sesuatu seperti meminta air mineral, petugas *room boy/maid* yang selanjutnya segera memberikan pelayanan kepada tamu

dan sementara meninggalkan pekerjaannya untuk mengantarkan permintaan tamu.

Dengan demikian peranan Housekeeping sangatlah penting, oleh karena itu penulis sangat tertarik untuk menyusun laporan guna mengetahui usaha-usaha yang dilakukan dalam meningkatkan kenyamanan kamar. Adapun judul laporan ini adalah:

"USAHA-USAHA ROOMBOY DALAM MENJAGA KEBERSIHAN KAMAR TAMU GUNA MENINGKATKAN KENYAMANAN DI HOTEL INNSIDE BY MELIA YOGYAKARTA"

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang penulis kemukakan diatas, maka penulis merumuskan permasalahan tentang, "Bagaimana tugas dan usaha *roomboy* dalam menjaga kebersihan kamar tamu di Hotel Inside by Melia Yogyakarta."

C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan

Tujuan penelitian ini meliputi:

- Mengetahui tugas *roomboy* dalam menjaga kebersihan kamar tamu di Hotel Inside by Melia Yogyakarta.
- Mengetahui usaha- usaha roomboy dalam menjaga kenyamanan kamar tamu di Hotel Inside by Melia Yogyakarta.

D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan

1. Manfaat bagi Mahasiswa

Hasil penelitian ini merupakan tambahan pengetahuan dan menerapkan teori maupun praktek yang didapat di bangku kuliah dan berguna dimasa depan penulis.

2. Manfaat bagi Akademik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan kajian untuk lebih maju lagi dalam bidang pengajaran.

3. Manfaat bagi Perusahaan

Dengan hasil penelitian ini diharapkan dapat dipakai sebagai bahan masukan bagi housekeeping department dalam menciptakan pelayanan dan kenyamanan di hotel.