

LAPORAN TUGAS AKHIR
DI HOUSEKEEPING DEPARTMENT
HOTEL THE PHOENIX YOGYAKARTA

Periode September 2017 s/d Februari2018



OLEH

NAMA : DHIAN HERMANSYAH

NIM : 115109080

JURUSAN : PERHOTELAN

PRODI : PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2019

LAPORAN TUGAS AKHIR
DI HOUSEKEEPING DEPARTMENT
HOTEL THE PHOENIX YOGYAKARTA

Periode September 2017 s/d Februari 2018

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



OLEH

NAMA : DHIAN HERMANSYAH

NIM : 115109080

JURUSAN : PERHOTELAN

PRODI : PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA

2019

LAPORAN TUGAS AKHIR
DI HOUSEKEEPING DEPARTMENT
HOTEL THE PHOENIX YOGYAKARTA

Periode September 2017 s/d Februari 2018



OLEH

NAMA : DHIAN HERMANSYAH

NIM : 115109080

JURUSAN : PERHOTELAN

PRODI : PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2018

HALAMAN PENGESAHAN



LAPORAN TUGAS AKHIR

DI HOUSEKEEPING DEPARTMENT HOTEL THE PHOENIX

YOGYAKARTA

Periode September 2017 s/d Februari 2018

OLEH

NAMA : DHIAN HERMANSYAH

NIM : 115109080

JURUSAN : PERHOTELAN

PRODI : PERHOTELAN

Telah Disetujui Oleh :

Ketua Jurusan

Dosen Pembimbing

(HermawanPrasetyanto, S.ST, S.Sos, M.M)

(Yudi Setiadi, S.H, M.M)

NIDN. 0516057102

NIDN. 0508066401

**BERITA ACARA UJIAN
LAPORAN TUGAS AKHIR
DI HOUSEKEEPING DEPARTMENT HOTEL JAYAKARTA
YOGYAKARTA**

Periode September 2017 s/d Februari 2018



OLEH

**NAMA : DHIAN HERMANSYAH
NIM : 115109080
PRODI : PERHOTELAN
JURUSAN : PERHOTELAN**

Telah dipertahankan didepan penguji

Dan dinyatakan lulus

Pada tanggal 12 Januari 2019

Penguji

(Yudi Setiadi, S.H,M.M)

NIDN.0508066401

Mengetahui

Ketua STP AMPTA

(Drs Prihatno,MM)

NIDN. 0526125901

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan Kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat, karunia dan hidayah-Nya Laporan Tugas Akhir Housekeeping Department Di The Phoenix Hotel Yogyakarta dapat diselesaikan. Penyusunan Laporan Tugas Akhir ini merupakan syarat dalam menyelesaikan program Diploma III di STP AMPTA Yogyakarta. Dalam proses penyusunan Laporan Tugas Akhir ini tidak sedikit halangan yang ditemui. Untuk itu dengan penuh rasa tulus mengucapkan banyak terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada :

1. Bapak Yudi Setiadi, S.H, M.M selaku dosen pembimbing yang selalu bijaksana memberikan bimbingan serta waktunya selama proses penulisan Tugas Akhir.
2. Bapak Hermawan Prasetyanto, S.Sos, M.M selaku Ketua jurusan Perhotelan STP AMPTA Yogyakarta yang telah memberikan bimbingan sehingga Laporan Tugas Akhir ini berjalan lancar.
3. Bapak Drs Prihatno, MM selaku ketua STP AMPTA Yogyakarta yang telah mengesahkan secara resmi Laporan Tugas Akhir.
4. Staff dosen STP AMPTA Yogyakarta yang telah membekali penulis dengan berbagai ilmu selama mengikuti perkuliahan sampai akhir penulisan laporan Tugas Akhir.
5. Kepada staff *Housekeeping* The Phoenix Hotel Yogyakarta yang telah mengajarkan berbagai hal selama *on the job training*.

Semoga segala bantuan dan bimbingan yang diberikan dapat menjadi amal dan ibadah. Penulis berharap semoga Tugas Akhir ini bermanfaat bagi semua pihak.

Yogyakarta, 08 Juni 2018

Dhian Hermansyah

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
BERITA ACARA UJIAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	1
C. Tujuan Masalah.....	2
D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan (PKL)	3
BAB II. KEPUSTAKAAN	5
A. Gambaran Umum Hotel	5
B. Gambaran Umum Departement Hotel	11

BAB III. PELAKSANAAN PAKTEK KERJA LAPANGAN.....	17
A. Deskripsi The Phoenix Hotel Yogyakarta	17
1. Sejarah The Phoenix Hotel Yogyakarta	17
2. Fasilitas The Phoenix Hotel Yogyakarta	20
3. Struktur Organisasi The Phoenix Hotel Yogyakarta	24
B. Deskripsi Housekeeping Department.....	25
C. Jadwal Kerja.....	36
D. Pelaksanaan Kerja Harian	37
E. Analisis Pelaksanaan Kerja.....	39
 BAB IV. PENUTUP	 43
A. Kesimpulan	
B. Saran	
 DAFTAR PUSTAKA	
 LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sektor pariwisata Indonesia dalam Pembangunan Nasional telah menjadi salah satu sector industri yang sangat menunjang bagi pemerintah dalam meningkatkan devisa negara. Hal ini disebabkan karena sector migas yang semakin terbatas keberadaanya, sehingga mendorong Indonesia untuk lebih meningkatkan pembangunan dibidang kepariwisataan sebagai salah satu sektor non-migas.

Semakin besar perkembangan industri pariwisata Indonesia telah memberikan pengaruh besar bagi pertumbuhan sosial dan industri pariwisata. Hal ini dapat dilihat semakin banyak perkembangan industri pariwisata di Indonesia dengan terpadunya kerjasama antara pengusaha di dunia kepariwisataan, pemerintah, dan masyarakat. Meningkatkan usaha pengembangan pariwisata, dengan cara memberikan pelayanan yang baik kepada wisatawan domestik maupun mancanegara.

Fasilitas pelayanan dalam memberikan kemudahan bagi wisatawan adalah berdirinya hotel, dari tingkat melati sampai hotel berbintang. Dalam sebuah hotel karyawan harus dapat komunikasi dan berinteraksi agar tamu yang menginap merasakan kepuasan. Karyawan yang melayani tamu tidak saja di *Front Office Department* dan *Food and Beverage Department*. *Housekeeping Department* di

The Phoenix Hotel juga memberikan pelayanan kepada tamu di hotel. Untuk itu, agar berkembang di dunia industri perhotelan yang modern perlu kerjasama yang bagus.

Tugas dan tanggung jawab *Housekeeping Department* adalah menjaga, memelihara, merawat kebersihan ruangan hotel baik bagian *Public Area, Room, Office*, dan bagian *Administrasi, Toilet, Meeting Room, Restaurant*, tempat khusus karyawan serta keindahan dan kenyamanan seluruh *area* tersebut. Saat tamu masuk *room* yang di lihat pertama kali adalah *bed* kemudian fasilitas yang ada di *room* serta, kebersihan kamar mandinya juga berpengaruh besar pada penjualan kamar.

Pekerjaan *Housekeeping* khususnya *room boy* membersihkan *room* setiap hari pada saat ditempati tamu *Check In* maupun *Check out* dan dalam keadaan kamar kosong (*vacant*) agar selalu bersih dan indah. Kepuasan tamu merupakan tujuan utama dan perlu diperhatikan dengan baik agar tamu merasa puas dan nyaman saat di hotel.

Dari hasil observasi atau pengamatan langsung di The Phoenix Hotel Yogyakarta, Terlihat bahwa seorang *Executive Housekeeper* cukup mampu memimpin anak buahnya baik itu loyalitas pekerjaan maupun kedisiplinan karyawan dalam berpakaian. Karyawan *Housekeeping Department* terlihat agak santai dan belum terlalu peka terhadap pekerjaan yang seharusnya menjadi tanggung jawab karyawan *Housekeeping Department*. Hal ini tidak lepas dari

peranan atasan yaitu *Executive Housekeeper* dalam memimpin karyawannya tersebut.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana cara memberikan pelayanan yang baik kepada tamu di The Phoenix Hotel Yogyakarta?
2. Bagaimana cara menangani *complaint* tamu di The Phoenix Hotel Yogyakarta?

C. Tujuan Permasalahan

1. Untuk mengetahui cara memberikan pelayanan yang baik kepada tamu di The Phoenix Hotel Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui cara menangani *complaint* tamu di The Phoenix Hotel Yogyakarta.

D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan

1. Bagi Mahasiswa
 - a. Memberikan pengalaman yang mendukung kelancaran kerja nantinya, serta suka dukanya bekerja di hotel.
 - b. Untuk mengetahui sejauh mana peranan *Departement* yang terkait dalam satu hotel.

2. Bagi STP AMPTA

- a. Menambah pengetahuan tentang ilmu perhotelan.
- b. Menambah wawasan di bidang perhotelan.

3. Bagi Perusahaan

Diharapkan dapat menjadi sumbangan bagi penulisan masalah – masalah perhotelan dalam kaitanya dalam pengembangan pariwisata.