

**LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN**  
**DEPARTMENT HOUSEKEEPING**  
**HOTEL RIZEN PREMIERE BOGOR**  
**Periode 12 Maret 2018 – 12 September 2018**



**OLEH**

**NAMA : FARHAN NURSIDIQ SURYOLITANTO**  
**NIM : 115109120**  
**JURUSAN : PERHOTELAN**  
**PRODI : DIPLOMA III**

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA**  
**YOGYAKARTA**  
**2019**

**LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN  
DEPARTMENT HOUSEKEEPING  
HOTEL RIZEN PREMIERE BOGOR**

**12 Maret 2018 – 12 September 2018**

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



**OLEH**

**NAMA : FARHAN NURSIDIQ SURYOLITANTO  
KELAS : 115109120  
JURUSAN : PERHOTELAN  
PRODI : DIPLOMA III**

**SEKOLAH TINGGI PARIWISA AMPTA  
YOGYAKARTA**

**2019**

## HALAMAN PENGESAHAN



**LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN  
DEPARTMENT HOUSEKEEPING  
HOTEL RIZEN PREMIERE BOGOR  
Periode 12 Maret 2018 – 12 September 2018**

**OLEH**

**NAMA : FARHAN NURSIDIQ SURYOLITANTO  
NIM : 115109120  
JURUSAN : PERHOTELAN  
PRODI : DIPLOMA III**

**Telah Disetujui Oleh :**

**Ketua Jurusan**

**Dosen Pembimbing**

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

**(Mona Erythrea Nur Islami, SIP, MA)**

**NIDN . 0516057102**

**NIDN . 0516097101**

**BERITA ACARA UJIAN  
LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN  
DEPARTMENT HOUSEKEEPING**

**Periode**



**OLEH**

**NAMA : FARHAN NURSIDIQ SURYOLITANTO  
NIM : 115109120  
JURUSAN : PERHOTELAN  
PRODI : DIPLOMA III**

**Telah dipertahankan didepan penguji**

**Dan dinyatakan .....**

**Pada tanggal**

**.....**

**Penguji**

**(Mona Erythrea Nur Islami, SIP, MA)**

**NIDN. 0516097101**

**Mengetahui**

**(Drs. Prihatno, MM)**

**NIDN. 0526125901**

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas karunia-Nya, sehingga saya dapat menyusun Laporan Tugas Akhir yang telah dilaksanakan selama 6 bulan terhitung sejak 12 Maret 2018 – 12 September 2018 di Rizen Premiere Bogor. Saya selaku penulis dapat menyusun laporan tidak lepas dari bantuan dan dukungan dari semua pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih :

1. Ibu Mona Erythrea Nur Islami, SIP, MA. selaku dosen pembimbing Laporan Tugas Akhir.
2. Bapak Agus, M.Pd selaku dosen pembimbing akademik.
3. Bapak Drs. Prihatno, MM, selaku ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.
4. Bapak Hermawan Prasetyanto, S.Sos., SST., M.M. selaku ketua jurusan program studi Perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.
5. Ibu Angela Ariani, SH., M.M. selaku coordinator program praktek kerja lapangan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.
6. Ibu Rizka Adiani, S.KOM, M.Par. selaku *General Manager* Rizen Premiere Bogor.
7. Bapak Ibnu selaku *Human Resources Departement* yang telah memberikan berbagai macam ilmu berharga.

8. Bapak Hepri Supriatna selaku supervisor yang telah memberikan saran dan masukannya.
9. Bapak Ardi selaku *manager housekeeping* yang telah memberikan bimbingan, masukan dan banyak ilmu baru selama penulis melaksanakan Praktek Kerja Lapangan.
10. Seluruh *staff* beserta trainee dari berbagai department yang ada di Rizen Premiere Bogor yang telah memberikan semangat serta suasana suka cita.

Akhir kata, penulis menyadari sepenuhnya dalam penyusunan laporan tugas akhir ini, masih banyak terdapat kekurangan dan kelemahan yang dimiliki penulis baik itu sistematika penulisan laporan maupun penggunaan bahasa. Untuk itu penulis mengharapkan saran dan kritik dari berbagai pihak yang bersifat membangun demi menyempurnakan laporan ini. Semoga laporan yang telah disusun ini oleh penulis bermanfaat guna menambah wawasan dan pengetahuan bagi pembacanya.

Bogor, 2018

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN COVER.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
BERITA ACARA UJIAN.....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	ixx
MOTTO .....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Tujuan Laporan .....	4
D. Manfaat Laporan .....	4
BAB II LANDASAN TEORI.....	6
A. Gambaran Umum Hotel.....	6
1. Pengertian Industri Perhotelan .....	6
2. Karakteristik Hotel .....	7
3. Jenis-Jenis Hotel Secara Umum.....	8
B. Gambaran Umum Housekeeping Departemen.....	11
1. Definisi Housekeeping .....	11
2. Tanggung Jawab area Housekeeping .....	12

3. Bagian Housekeeping.....	13
4. Struktur Housekeeping.....	18
BAB III PRAKTEK KERJA LAPANGAN.....	19
A. Deskripsi Hotel Lokasi Praktik Kerja Lapangan .....	19
1. Sejarah Hotel Rizen Premiere Bogor .....	19
2. Visi dan Misi Hotel Rizen Premiere Bogor.....	21
3. Fasilitas-fasilitas lainnya di Hotel Rizen Premiere Bogor .....	24
B. Departemen yang beroperasi di Hotel Rizen Premiere .....	27
C. Job Description Housekeepig Department.....	29
D. Jadwal dan pelaksanaan kerja harian .....	30
E. Analisis Pelaksanaan Kerja.....	36
BAB IV .....	39
A. Kesimpulan.....	39
B. Saran.....	40
PENUTUP.....	39
DAFTAR PUSTAKA .....	41

## LAMPIRAN



## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

1. Untuk Alm. Ayah dan Ibu tercinta yang selalu memberikan kasih sayang dan dukungannya, dengan ini saya ungkapkan rasa hormat dan baktiku kepada kalian.
2. Semua Dosen STP-AMPTA Yogyakarta yang selalu memberikan dukungan dan bantuannya.
3. Teman-teman penulis yang tidak dapat saya sebutkan.

## **MOTTO**

*“jika anda menginginkan sesuatu yang belum pernah anda miliki, maka anda harus bersedia melakukan sesuatu yang belum pernah anda lakukan”.*

(Farhan Nursidiq S)

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang terjadi dewasa ini menjadi semakin berperan penting dengan kebutuhan informasi yang sangat diperlukan, berdampak pada perubahan – perubahan yang mendasar dan membawa Bangsa Indonesia memasuki era teknologi informasi yang modern. Tanpa informasi, suatu perusahaan dan organisasi tidak dapat menjalankan kegiatan operasional perusahaannya dengan baik, hal ini berlaku bagi perusahaan kecil, perusahaan menengah perusahaan besar.

Mengingat pengolahan data informasi dan berita merupakan hal penting bagi jalannya suatu kegiatan perusahaan atau organisasi, pada saat ini diperlukan ketelitian dan kecepatan dalam pemrosesannya, maka dibutuhkan peran teknologi agar arus informasi dapat diketahui dan dikontrol dengan tujuan dapat menjadi alternatif dalam mengatasi permasalahan yang ada. Teknologi informasi yang modern merambat ke usaha perhotelan, khususnya *Housekeeping Department*. Merupakan salah satu department atau bagian yang berada di Hotel.

*Housekeeping* atau Tata Graha ialah salah satu bagian dalam sebuah hotel yang berkaitan dengan hal - hal kebersihan, keindahan, kenyamanan, dan keamanan seluruh kamar, juga area umum lainnya agar seluruh

tamu dan karyawan dapat merasa nyaman dan aman saat berada dalam sebuah hotel.

Tugas dari *Housekeeping Department* sendiri adalah menyediakan kamar yang bersih dan siap dihuni oleh tamu hotel. Seksi – seksi dari *Housekeeping Department* ialah bagian area umum (*Public Area Section*), bagian Kamar Tamu (*Room Attendant Section*), bagian Linen (*Linen Section*), bagian Dobi (*Laundry Section*). (Sumber : Agus Sulastiyono, 2007 : 11-13)

Hotel Rizen Premiere Bogor merupakan hotel berbintang tiga yang dibangun untuk menunjang aspek pariwisata di Kota Bogor. Bentuk jasa pelayanan yang diberikan salah satunya adalah jasa penginapan atau sewa kamar. Untuk menjaga kualitas pelayanan yang diberikan maka penyediaan sarana penginapan tamu yang menggunakan jasa tersebut harus diperhatikan dan diatur dengan baik. Beragam jenis kamar yang ditawarkan oleh Hotel Rizen Premiere Bogor memberikan pilihan yang bervariasi bagi tamu yang hendak menginap.

Pada akhirnya akan terjadi peningkatan jumlah tamu pada akhir pekan dan menjelang hari raya menyebabkan penanganan terhadap kamar yang akan digunakan semakin banyak. Peningkatan penggunaan kamar yang terjadi mengakibatkan pengaturan jadwal kamar yang digunakan oleh tamu maupun perlengkapan yang sedang disimpan meningkat. Sistem pengelolaan data kamar dan pemeriksaan data perlengkapan atau *Guest Supplies* kamar yang terjadi pada Hotel Rizen Premiere belum maksimal, diakibatkan oleh masih adanya kesalahan dalam pengaturan kamar yang dipesan tamu hotel pada hari tertentu. Hal tersebut

terjadi karena kurangnya pemeriksaan terhadap jadwal kamar yang dipesan oleh tamu hotel. Pemeriksaan terhadap perlengkapan atau *Guest Supplies* kamar masih dilakukan secara manual, dimana *Housekeeping* melakukan pemeriksaan terhadap seluruh kamar.

Kondisi yang terjadi diatas mengakibatkan keluhan dari konsumen. Untuk mengatasi keluhan tersebut, maka Hotel Rizen Premiere harus menerapkan sistem pengolahan dalam pencarian data pada manajemen kamar yang diharapkan dapat menjadi kemudahan dalam pencarian data yang dibutuhkan, sehingga kesalahan dalam pengaturan kamar yang digunakan maupun kekosongan perlengkapan atau *Guest Supplies* kamar dapat diminimalisasi. Pada akhirnya tidak akan timbul berbagai macam komplain yang datang dari tamu hotel, sehingga akan menyebabkan tamu yang menginap di hotel puas atas pelayanan yang diberikan oleh hotel ini.

## **B. Rumusan Masalah**

*Housekeeping* mempunyai peranan yang sangat penting di dalam sebuah hotel. Untuk memaparkan peranan *Housekeeping*, maka dirumuskan beberapa rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah prosedur pengadaan atau pengisian *Guest Supplies* di Hotel Rizen Premiere Bogor ?

2. Bagaimanakah peranan *Staff Room Attendant* dalam proses pengadaan *Guest Supplies* di Rizen Premiere Bogor ?

### **C. Tujuan Laporan**

Tujuan dari penulisan laporan ini adalah, sebagai berikut :

1. Berperan dalam proses pengadaan dan pengisian *Guest Supplies* sehingga perlengkapan yang didapatkan tamu lengkap.
2. Dapat mengetahui permasalahan – permasalahan yang terjadi di dalam Hotel khususnya pada *Housekeeping Department*.

### **D. Manfaat Laporan**

1. Bagi Hotel

Dengan adanya mahasiswa yang menjalani dan melakukan *job training* di Hotel Rizen Premiere ini, maka pada akhirnya akan membawa dampak yang positif baik dari segi pelayanan hotel yang bertambah lancar karena staff atau karyawan dengan adanya mahasiswa yang melaksanakan *training*, selain itu akan mendapatkan kepuasan dari tamu yang pada akhirnya akan menambah penghasilan hotel.

## 2. Bagi STP AMPTA

Laporan ini diharapkan dapat digunakan sebagai penambah referensi atau sumber wawasan bagi siapa saja ingin memperdalam pengetahuan tentang hotel khususnya *Housekeeping Department* dan dapat juga menjadi pedoman bagi Mahasiswa untuk membuat laporan.

## 3. Bagi Mahasiswa

Manfaat laporan bagi mahasiswa dalam penulisan laporan adalah untuk memenuhi syarat kompetensi pembelajaran yang harus melaksanakan *Training*. Serta menambah pengetahuan dan keterampilan tentang departemen *Housekeeping* sehingga pada akhirnya akan dapat dijadikan bekal dalam memasuki dunia kerja yang sebenarnya.