

**LAPORAN TUGAS AKHIR**  
**DI HOTEL THE PHOENIX YOGYAKARTA**  
**DEPARTEMEN / SECTION HOUSEKEEPING**  
**Periode Maret s/d September 2018**



**OLEH**

**NAMA : GUSTI ANDIKA**  
**NIM : 115109084**  
**PRODI : DIPLOMA III (DIII)**  
**JURUSAN : PERHOTELAN**

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

**LAPORAN TUGAS AKHIR**  
**DI HOTEL THE PHOENIX YOGYAKARTA**  
**DEPARTEMEN / SECTION HOUSEKEEPING**  
**Periode Maret s/d September 2018**

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



**OLEH**

**NAMA : GUSTI ANDIKA**  
**NIM : 115109084**  
**PRODI : DIPLOMA III (DIII)**  
**JURUSAN : PERHOTELAN**

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

# LEMBAR PENGESAHAN



## LAPORAN TUGAS AKHIR DI HOTEL THE PHOENIX YOGYAKARTA DEPARTEMEN / SECTION HOUSEKEEPING

Periode Maret s/d September 2018

OLEH

NAMA : GUSTI ANDIKA  
NIM : 115109084  
PRODI : DIPLOMA III (DIII)  
JURUSAN : PERHOTELAN

Telah Disetujui Oleh :

**Ketua Jurusan**

**Dosen Pembimbing**

(Hermawan Prasetyanto S.Sos.,SST.,M.M) (Agus Wibowo SBS,S.Sos,S.ST.,M.M)

NIDN. 0516057102

NIDN. 0502076701

**BERITA ACARA UJIAN  
LAPORAN TUGAS AKHIR  
DI HOTEL THE PHOENIX YOGYAKARTA  
DEPARTEMEN / SECTION HOUSEKEEPING**



**OLEH**

**NAMA : GUSTI ANDIKA**

**NIM : 115109084**

**JURUSAN : PERHOTELAN**

**Telah dipertahankan didepan penguji**

**Dan dinyatakan**

**Pada tanggal**

**Penguji**

**(Agus Wibowo SBS,S.Sos,S.ST,.M.M)**

**NIDN. 0502076701**

**Mengetahui**

**Ketua STP AMPTA**

**(Drs Prihatno,MM)**

**NIDN.0526125901**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN COVER .....</b>	
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>BERITA ACARA UJIAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan .....	4
D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan .....	4
<b>BAB II. KEPUSTAKAAN.....</b>	
A. Gambaran Umum Hotel.....	6
1. Pengertian Industri Perhotelan .....	6
2. Karakteristik Hotel .....	7
3. Jenis Hotel.....	8
B. Gambaran Umum Departemen Housekeeping.....	11

<b>BAB III PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA.....</b>	
A. Deskripsi Hotel Lokasi PKL.....	19
B. Deskripsi Departemen Tempat PKL.....	25
C. Job Description Obyek PKL.....	30
D. Jadwal Kerja dan Pelaksanaan Kerja Harian.....	34
E. Standard Operasional Prosedure .....	38
F. Analisis Pelaksanaan Kerja .....	39
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	
A. Kesimpulan.....	45
B. Saran .....	46

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan rahmat-Nya sehingga penyusunan laporan On the Job Training dapat terlaksana dengan baik.

Kerja praktek lapangan ini merupakan salah satu mata kuliah yang wajib di tempuh di STP AMPTA Yogyakarta. Laporan kerja praktek ini disusun sebagai pelengkap kerja praktek yang telah dilaksanakan selama 6 bulan dari 26 Maret sampai 25 September 2018 di The Phoenix Hotel Yogyakarta.

Dengan selesainya laporan kerja praktek ini tidak lepas dari bantuan banyak pihak yang telah memberikan masukan-masukan dan arahan-arahan kepada penulis untuk itu saya mengucapkan terimakasih kepada:

1. Agus Wibowo SBS,S.Sos,S.ST,.M.M sebagai dosen pembimbing saya yang telah membimbing dan membantu saya untuk menyelesaikan laporan tugas akhir ini
2. Hermawan Prasetyanto,S.Sos,S.ST,M.M selaku Ketua jurusan yang telah membekali saya ilmu teori baik praktek dari semester awal sampai semester akhir ini
3. Drs.Prihatmo, MM sebagaimana selaku Ketua STP Ampta yang telah memberikan saya kesempatan untuk dapat menempuh pendidikan di sekolah pariwisata sampai beranjak semester akhir ini.
4. Marchel Jecquat sebagai General Manager The Phoenix Hotel Yogyakarta.
5. Desi Wahyu Putri sebagai Executive Housekeeper di The phoenix Hotel Yogyakarta.

6. Seluruh Housekeeper Staff, casual, dan teman-teman *training* di The Phoenix Hotel Yogyakarta yang telah mendukung dan membantu saya dalam menyusun Tugas Akhir ini.
7. Orang tua tercinta yang telah mendukung, mendo'akan untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan tepat waktu.

Semoga segala kebaikan dan bantuan yang telah diberikan, mendapatkan balasan dari Allah S.W.T. Akhirnya penulis berharap semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya. Dalam laporan ini penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun untuk membuat laporan pada masa yang akan datang.

Yogyakarta, 19 September 2018

Penulis  
Gusti Andika



## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

1. Untuk 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 berjuanglah agar sesuatu yang anda inginkan tercapai”.*

**(Gusti Andika)**

# 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 atau organisasi tidak dapat menjalankan kegiatan operasional perusahaannya dengan baik, hal ini berlaku bagi perusahaan kecil, perusahaan menengah maupun 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 peranan teknologi agar arus informasi dapat diketahui dan dikontrol dengan tujuan dapat menjadi alternatif dalam mengatasi permasalahan yang ada. Teknologi informasi yang modern merambah ke usaha perhotelan, khususnya *housekeeping department*. Merupakan salah satu departemen atau bagian yang berada di Hotel.

*Housekeeping* atau Tata Graha ialah salah satu bagian dalam sebuah hotel yang mengenai hal – hal yang berkaitan dengan keindahan, kerapian, kebersihan, kelengkapan dan kesehatan seluruh kamar, juga area umum lainnya

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

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

The Phoenix Hotel merupakan hotel berbintang lima yang menunjang aspek pariwisata di kota Yogyakarta. Bentuk jasa yang diberikan oleh The Phoenix Hotel salah satunya adalah jasa penginapan atau menyewakan kamar. Untuk menjaga kualitas pelayanan yang diberikan oleh tamu, maka penyediaan sarana penginapan oleh tamu harus di perhatikan dan di atur dengan baik. Beragam jenis yang kamar yang ditawarkan oleh The Phoenix Hotel Yogyakarta dan memberikan berbagai tipe kamar 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 Phoenix 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 Phoenix harus menerapkan sistem pengolahan 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 The Phoenix Hotel Yogyakarta ?
2. Usaha room attendant dalam meningkatkan pelayanan terhadap tamu di The Phoenix Hotel Yogyakarta?

### **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 Departemen *Housekeeping*.

### **D. Manfaat Laporan**

1. Bagi Hotel.

Dengan adanya mahasiswa yang mejalani dan melakukan *training* di Hotel Phoenix 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 departemen *Housekeeping*. Dan dapat pula menajadi 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* atau PKL. Serta menambah pengetahuan dan keterampilan tentang departemen *Housekeeping* sehingga pada akhirnya akan dapat dijadikan bekal dalam memasuki dunia kerja yang sebenarnya.