

**LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN
DI HOUSEKEEPING SECTION
MERCURE NUSA DUA BALI**

Periode : 11 September 2018 s/d 11 Maret 2019



OLEH

NAMA : INDRA JAMALUDIN

NIM : 116109162

JURUSAN : PERHOTELAN

PRODI : DIPLOMA III (D III)

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2019

**LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN
DI HOUSEKEEPING SECTION
MERCURE NUSA DUA BALI**

Periode : 11 September 2018 s/d 11 Maret 2019



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

Disusun Oleh :

NAMA : INDRA JAMALUDIN

NIM : 116109162

JURUSAN : PERHOTELAN

PRODI : DIPLOMA III (D III)

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA**

2019

HALAMAN PENGESAHAN



LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN

DI HOUSEKEEPING SECTION

MERCURE NUSA DUA BALI

Periode : 11 September 2018 s/d 11 Maret 2019

OLEH

NAMA : INDRA JAMALUDIN

NIM : 116109162

JURUSAN : PERHOTELAN

PRODI : DIPLOMA III (D III)

Telah Disetujui Oleh :

Ketua Jurusan

Dosen Pembimbing

(Hermawan P,S.Sos,S.ST,M.M)

(Drs.Santosa,M.M)

NIDN .0516057102

NIDN .0519045901

**BERITA ACARA UJIAN
LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN
DI HOUSEKEEPING SECTION
MERCURE NUSA DUA BALI
Periode : 11 September 2018 s/d 11 Maret 2019**



OLEH

NAMA : Indra Jamaludin

NIM : 116109162

JURUSAN : Perhotelan

PRODI : Perhotelan (D III)

Telah dipertahankan didepan penguji

Dan dinyatakan.....

Padatanggal

.....

Penguji

(Drs.Santosa,M.M)

NIDN. 0519045901

Mengetahui

Ketua STP AMPTA

(Prihatno)

NIDN.0526125901

KATA PENGANTAR

Puji syukur alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat, karunia serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “ Laporan Praktek Kerja Lapangan Di Housekeeping Section Mercure Nusa Dua Bali ” Tugas akhir ini diajukan guna melengkapi sebagian dari syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya Pariwisata, Program Studi Perhotelan di STP AMPTA Yogyakarta.

Dalam pelaksanaan dan penyusunan tugas akhir ini, penulis banyak mendapatkan bantuan, dorongan, serta bimbingan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Drs.Santosa,M.M selaku dosen pembimbing yang selalu bijaksana dalam membimbing penulis dan bersedia memberikan waktu hingga mampu menyelesaikan Laporan Praktek Kerja Lapangan.
2. Bapak Hermawan Prasetyanto,S.Sos.,SST.,M.M selaku ketua jurusan perhotelan yang telah memberikan bimbingan sehingga Laporan Praktek Kerja Lapangan ini berjalan dengan lancar.
3. Bapak Drs. Prihatno,M.M selaku ketua STP AMPTA Yogyakarta yang telah mengesahkan secara resmi Laporan Praktek Kerja Lapangan.
4. Segenap dosen STP AMPTA Yogyakarta yang telah membimbing penulis selama prosen belajar di dalam kelas.
5. Segenap jajaran Hotel tempat penulis melaksanakan *On The Job Training* yang telah memberikan penulis arahan dalam melaksanakan Praktek Kerja Lapangan.

Penulis sudah berupaya menyusun laporan ini dengan sebaik-baiknya. Namun apabila terdapat kekurangan, mohon kritik dan saran dari semua pihak,

demi tercapainya kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap, semoga tulisan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Yogyakarta, 19 Maret 2019

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
BERITA ACARA UJIAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
BABI. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan	3
D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan (PKL).....	4
BAB II. KEPUSTAKAAN	6
A. Gambaran Umum Perusahaan/Hotel	6
1. Pengertian Industri Perhotelan	6
2. Karakteristik Hotel	7
3. Jenis Hotel.....	8
4. Gambaran Umum Housekeeping	12
B. Gambaran Umum Departemen di Hotel	14

1. Kantor Depan Hotel (Front Office Department)	14
2. Tata Graha Hotel (Housekeeping Department).....	15
3. Makanan dan Minuman (Food & Beverage Department)	16
4. Marketing and Sales Department	17
5. Accounting Department.....	17
6. Human Resource Department.....	17
7. Engineering Department.....	18
8. Security Department.....	18
BAB III. PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA	19
A. Gambaran Umum Hotel.....	19
1. Sejarah Hotel	19
2. Lokasi Hotel Mercure.....	26
3. Fasilitas Hotel Mercure	27
4. Job Description	31
5. Jadwal Kerja	32
6. Pelaksanaan Kerja Harian.....	33
7. Analisis Pelaksanaan Kerja	34
BAB IV. PENUTUP	39
A. Kesimpulan.....	39
B. Saran	40
DAFTAR PUSTAKA	42
LAMPIRAN.....	43

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 departemen-departemen yang ada didalamnya. Departemen-departemen tersebut saling terkait dan tidak dapat dipisahkan karena merupakan satu kesatuan dari system operasional hotel tersebut.

Dalam suatu hotel terdapat berbagai macam department antara lain *Housekeeping, Front Office, Foods & Beverages Production, Foods & Beverages Service*, dan lain-lainnya. Departemen-departemen tersebut tentunya terdapat pada sebuah hotel yaitu hotel dengan kapasitas bintang tiga ke atas.

Ketika membahas dunia perhotelan, maka kita akan terkait dengan usaha jasa penyediaan kamar yaitu hotel, hotel adalah salah satu akomodasi dari industry pariwisata yang berperan sangat penting karena hotel adalah salah satu badan usaha yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan yang dikelola secara komersil yang dimana para tamu mendapatkan jasa pelayanan kamar, makanan dan minuman serta jasa

pelayanan lainnya. Dengan memberikan 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 tinggal di hotel adalah kondisi hotel, baik di kamar maupun di *public area* bersih, rapi, nyaman dan aman. Dalam sebuah hotel *Housekeeping Department* adalah bagian dari department hotel yang bertanggung jawab atas kebersihan, kerapian, dan kenyamanan kamar (*guest room*), *public area*, *restaurant*, *bar* dan outlet lainnya.

Fungsi *Housekeeping department* dalam hotel sangat penting. Kelancaran penyiapan dan pemeliharaan kebersihan kamar ditentukan oleh *housekeeping department*. Mengingat bahwa faktor terpenting yang berpengaruh besar dalam perhotelan adalah dari penjualan kamar, maka sangat diperlukan adanya suatu penanganan dan perhatian khusus dalam menjaga kebersihan dan kenyamanan hotel. Tidak hanya menangani kamar, tetapi *housekeeping* juga menangani segala aspek dari sebuah hotel seperti *public area*, *laundry*, *linen & uniform staff*, *maintenance*, *florist*, dan *lost & found*. Untuk itu diperlukan suatu departemen yang bertanggung jawab akan hal tersebut. Dalam suatu hotel, *housekeeping department* bertanggung jawab atas kebersihan, keindahan dan kenyamanan termasuk persyaratan kesehatan yang ada di hotel, baik kamar-kamar tamu maupun di *public area*.

Dalam *room section* tersebut, *room boy* berperan sangat penting dalam kebersihan kamar hotel. *Room boy* memerlukan adanya strategi dalam

menjaga kebersihan, kenyamanan, dan keindahan kamar agar terlihat rapi. Adapun kendala-kendala yang biasa dihadapi oleh *room boy* dalam menjalankan tugasnya seperti lamanya waktu pembersihan kamar, kurangnya kebersihan kamar hotel, penataan kamar yang tidak rapi, masih kurangnya *amenities* dan perlengkapan linen di laundry dan lain-lain.

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

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas penulis dapat merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana meningkatkan kebersihan pada keseluruhan area hotel ?
2. Bagaimana cara mengatasi hambatan komunikasi antar karyawan dan karyawan dengan tamu hotel?

C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan penulis maka dari itu penulis memiliki tujuan antara lain :

1. Mengetahui bagaimana meningkatkan kebersihan pada keseluruhan area hotel
2. Mengetahui cara mengatasi hambatan komunikasi antar karyawan dan karyawan dengan tamu hotel

D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan (PKL)

1. Manfaat bagi Mahasiswa

- a. Hasil dari praktek ini merupakan tambahan pengetahuan dan menerapkan teori maupun praktek yang didapat di bangku kuliah dan berguna di dunia kerja.
- b. Mendapatkan pengalamam kerja yang tidak di ajarkan di perguruan tinggi.

2. Manfaat bagi Akademik

- a. Dengan pelaksanaan praktek kerja lapangan, Fakultas mampu meningkatkan hubungan kemitrian dengan perusahaan.
- b. Mampu mengembangkan program kemitraan lainnya, seperti pertukaran pakar.
- c. Mampu merelevansikan kurikulum mata kuliah dengan kebutuhan dunia kerja.

3. Manfaat bagi Perusahaan

- a. Dengan pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan (PKL), diharapkan perusahaan mampu meningkatkan hubungan kemitraan dengan perguruan tinggi.

- 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. Sebagai wadah penyerapan karyawan atau tenaga kerja