

TUGAS AKHIR
MENJAGA KUALITAS KEBERSIHAN KAMAR



OLEH

NAMA : Iqbal Dian Bagaskara

NIM : 116109163

JURUSAN : Perhotelan

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA

2019

TUGAS AKHIR
MENJAGA KUALITAS KEBERSIHAN KAMAR



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

OLEH

NAMA : Iqbal Dian Bagaskara
NIM : 116109163
JURUSAN : Perhotelan

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA

2019

HALAMAN PENGESAHAN



TUGAS AKHIR

MENJAGA KUALITAS KEBERSIHAN KAMAR

OLEH

NAMA : Iqbal Dian Bagaskara
NIM : 116109163
JURUSAN : Perhotelan

Telah Disetujui Oleh :

Ketua Jurusan

Dosen Pembimbing

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

(Saptin Dwi Setyo H. Spd, Mpd)

NIDN. 0516057102

NIDN.0527048702

BERITA ACARA UJIAN

TUGAS AKHIR

MENJAGA KUALITAS KEBERSIHAN KAMAR



OLEH

NAMA : Iqbal Dian Bagaskara

NIM : 116109163

JURUSAN : Perhotelan

Telah Dipertahankan di Depan Penguji

Dan Dinyatakan

Pada Tanggal

Penguji

(Saptin Dwi Setyo H. Spd, Mpd)

NIDN.0527048702

Mengetahui

Ketua STP AMPTA

(Drs.Prihatno,MM.)

NIDN.0526125901

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat, karunia dan hidayah-Nya. TUGAS AKHIR BERJUDUL MENJAGA KUALITAS KEBERSIHAN KAMAR dapat diselesaikan. Penyusunan Tugas Akhir ini merupakan syarat dalam melaksanakan Program Diploma III di STP AMPTA YOGYAKARTA.

Dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini tidak sedikit halangan yang penulis temui. Untuk itu dengan penuh rasa tulus penulis mengucapkan rasa terimakasih yang sebanyak-banyaknya kepada :

1. Ibu Saptin Dwi Setyo H. S.Pd., M.Pd. selaku dosen pembimbing yang selalu bijaksana dalam membimbing kami dan bersedia memberikan waktu selama penulisan Tugas Akhir
2. Bapak Drs.Prihatno, M.M. selaku ketua STP AMPTA Yogyakarta yang telah mengesahkan secara resmi Laporan Praktek Kerja Lapangan
3. Bapak Hermawan Prasetyanto, S.Sos, S.ST., M.M. selaku ketua jurusan Perhotelan STP AMPTA Yogyakarta yang telah memberikan bimbingan sehingga Laporan Praktek Kerja Lapangan ini berjalan dengan lancar

Yogyakarta, 22 Mei 2019

Iqbal Dian Bagaskara

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
BERITA ACARA UJIAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	v

BAB I PENDAHULUAN..... 1

A. Latar Belakang Masalah	2
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan	4
D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan (PKL).....	4

BAB II KEPUSTAKAAN..... 5

A. Gambaran Umum Perusahaan /Hotel	5
1. Pengertian Industri Perhotelan	5
2. Karakteristik Hotel	6
3. Jenis Hotel.....	7
4. Departemen-departemen di Hotel	11
B. Gambaran Umum Housekeeping Department.....	16

BAB III PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA	27
A. Deskripsi Hotel Lokasi PKL	27
B. Deskripsi Departemen Tempat PKL	28
C. Job Deskripsi Objek PKL	29
D. Jadwal Kerja.....	30
E. Pelaksanaan Kerja Harian	31
F. Analisis Pelaksanaan Kerja.....	33
BAB IV PENUTUP	42
A. Kesimpulan	42
B. Saran.....	42
DAFTAR PUSTAKA	43
LAMPIRAN.....	44

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Hotel adalah bangunan megah dan mahal, padahal tidak semua demikian ada banyak hotel yang murah dan terjangkau. Hotel berasal dari kata hostel, konon diambil dari bahasa perancis kuno yang artinya penampungan buat pendatang atau bisa juga "bangunan penyedia pondokan dan makanan untuk umum". Hotel harus mampu memberikan pelayanan secara maksimal dan memuaskan kepada tamu. Dari berbagai pendapat mengenai hotel dapat disimpulkan, hotel adalah badan usaha akomodasi atau perusahaan yang menyediakan pelayanan bagi masyarakat umum dengan fasilitas jasa penginapan, penyediaan makanan dan minuman, jasa layanan kamar serta jasa pencucian pakaian. Fasilitas ini diperuntukan bagi mereka yang bermalam di hotel tersebut ataupun mereka yang menggunakan fasilitas tertentu yang dimiliki di hotel itu.

Dalam hotel tentu banyak *department* yang mendukung segala kegiatan yang ada di dalamnya, adapun *department* tersebut yaitu Kantor Depan, *Food and Beverage*, *HK Department*, *Engineering Department*, *HRD*, *Accounting Department* semua bagian itu sesuai dengan besar kecilnya hotel tersebut, seluruh *department* ini saling mendukung dan berhubungan satu sama lain. Dari seluruh *department* ini tentunya memiliki fungsi kerjanya masing-masing, namun dari berbagai *department*

itu yang banyak memiliki peranan penting adalah *Housekeeping department*.

Housekeeping Department adalah salah satu departemen yang berada disuatu hotel yang mengutamakan kelengkapan, kebersihan kamar, keselamatan, kelestarian lingkungan di areal hotel, baik operasional maupun administrasinya. *Housekeeping department* dapat diartikan sebagai suatu *department* yang berdiri sendiri dan memiliki tugas dan peranan sangat penting dalam sebuah hotel, yang bertugas menjaga kebersihan keseluruhan hotel. *Housekeeping Department* terdiri dari seksi-seksi.

Pada setiap seksi mengemban tugas dan fungsi masing-masing. Dalam melaksanakan tugasnya, seksi yang ada harus saling menjalin kerjasama yang sehat maka akan dapat tercipta suasana kerja yang dinamis dan kondusif. Seksi-seksi *Department Housekeeping* yaitu *room section, public area, laundry, florist, gardener, linen and uniform*. Di setiap *section* tentunya memiliki bahan-bahan pembersih sendiri untuk melakukan setiap tugas dari setiap *section* yang ada di *Housekeeping*. Bahan pembersih ini tentunya sangat memiliki peran yang sangat penting bagi petugas *Housekeeping* dalam membantu dan memudahkan setiap pekerjaan petugas *Housekeeping*.

Dalam pelaksanaan praktikan mengalami beberapa masalah seperti : (1) kurangnya kebersihan dalam membersihkan area *bathroom*; (2) kurangnya ketelitian dalam menyiapkan amenities di bagian *bathroom*; (3)

pengerjaan kamar tidak sesuai dengan SOP; dan (4) Kurangnya kebersihan dalam membersihkan area *coridor* hotel.

Salah satu tolak ukur dari kebersihan kamar menurut persepsi tamu adalah melihat bagaimana kebersihan kamar dan kelengkapan dari kamar mandi hotel tersebut. Oleh karena itu *room attendant* harus mempunyai wawasan yang luas dan tepat pada alat pembersih, bahan pembersih, amenities, alat-alat sanitasi, fasilitas serta metode menyiapkan *bathroom* yang digunakan di hotel tersebut.

Dari permasalahan diatas praktikan lebih tertarik pada masalah yang pertama, yaitu kurangnya kebersihan dalam membersihkan area *bathroom*. Kebersihan pada area *bathroom* sangat penting bagi *Room Attendant* di suatu Hotel. Biasanya pekerjaan ini sering tidak sesuai SOP hotel, membersihkan kamar tidak sesuai dengan SOP dapat mengakibatkan tamu *complaint* karena tidak diberikan pelayanan yang sesuai dengan yang tamu harapkan.

Penyebab dari kurang bersihnya area *bathroom* ialah kurang telitinya *room attendant* dalam membersihkan bagian *bath tub*, bagian *bath tub* yang sering terlupakan ialah bagian luar bawah *bath tub*. Faktor yang menyebabkan kurang bersihnya bagian *bathroom* ialah kurang telitinya *room attendant* dalam melaksanakan pembersihan area *bathroom*.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka dapat ditarik kesimpulan untuk dijadikan Rumusan Masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana menjaga kualitas dalam membersihkan kamar?
2. Cara membersihkan *bathroom* yang benar?

C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan

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

1. Ingin mengetahui upaya-upaya menjaga kualitas kamar
2. Ingin mengetahui cara membersihkan *bathroom* yang benar

D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan

1. Manfaat bagi Mahasiswa
 - a. Mendapatkan pengalaman kerja nyata di industry dan pengalaman yang tidak diajarkan di akademik
 - b. Membuat mahasiswa/I siap bekerja
 - c. Menambah wawasan
2. Manfaat bagi Akademik
 - a. Membangun relasi kerja antar instansi sehingga untuk kedepannya bisa bekerja sama lebih baik
 - b. Membangun kerja sama untuk kedepannya
3. Manfaat bagi Perusahaan
 - a. Mendapatkan tambahan tenaga kerja tanpa pemberian upah