

**LAPORAN TUGAS AKHIR**  
**DI HOUSEKEEPING SECTION**  
**HOTEL NOVOTEL YOGYAKARTA**  
**Periode : 10 September 2018 s/d 09 Maret 2019**



**OLEH**

**NAMA : PASCATAMA BENARIVO H W**

**NIM : 116109251**

**JURUSAN : PERHOTELAN**

**PRODI : PERHOTELAN ( D-III )**

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA**

**YOGYAKARTA**

**2019**

**LAPORAN TUGAS AKHIR**  
**DI HOUSEKEEPING SECTION**  
**HOTEL NOVOTEL YOGYAKARTA**

**Periode :10 September 2018 s/d 09 Maret 2019**

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



**OLEH**

**NAMA : PASCATAMA BENARIVO H W**

**NIM : 116109251**

**JURUSAN : PERHOTELAN**

**PRODI : PERHOTELAN ( D-III )**

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

**2019**

# HALAMAN PENGESAHAN



## LAPORAN TUGAS AKHIR DI HOUSEKEEPING SECTION HOTEL NOVOTEL YOGYAKARTA

Periode : 10 September 2018 s/d 09 Maret 2019

OLEH

NAMA : PASCATAMA BENARIVO H W

NIM : 116109251

JURUSAN: PERHOTELAN

PRODI : PERHOTELAN ( D-III )

Telah Disetujui Oleh :

**Ketua Jurusan**

**Dosen Pembimbing**

**(Hermawan Prasetyo., S.Sos, S.ST., M.M)  
NIDN . 0516057102**

**( Dra Sri Larasati,MM)  
NIDN . 0511095401**

**BERITA ACARA UJIAN  
LAPORAN TUGAS AKHIR  
DI HOUSEKEEPING SECTION  
HOTEL NOVOTEL YOGYAKARTA  
Periode : 10 September 2018 s/d 09 Maret 2019**



**OLEH**

**NAMA : PASCATAMA BENARIVO H W  
NIM : 116109251  
JURUSAN : PERHOTELAN  
PRODI : PERHOTELAN ( D-III )**

**Telah dipertahankan didepan penguji  
Dan dinyatakan LULUS  
Pada tanggal 24 JULI 2019  
Penguji**

**( Dra. Sri Larasati, MM )  
NIDN. 0511095401**

**Mengetahui  
Ketua STP AMPTA**

**( Drs. Prihatno, MM. )  
NIDN.0526125901**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Praktek Kerja Lapangan yang dilaksanakan ini dengan baik.

Tidak lupa kami juga mengucapkan banyak terimakasih kepada pihak-pihak yang terkait, yang telah memberi dukungan moral dan juga bimbingannya pada kami. Ucapan terimakasih ini kami tujukan kepada :

1. Ibu Dra. Sri Larasati,MM selaku dosen pembimbing dan penguji laporan ini.
2. Bapak Hermawan Prasetyanto, S.Sos, S.ST., M.M selaku ketua jurusan perhotelan.
3. Bapak Drs. Prihatno, MM selaku ketua STP AMPTA Yogyakarta
4. Ibu Angela Ariani, S.H., M.M selaku Koordinator Training dan Humas
5. Bapak Arifin selaku *Room Division Departement* Novotel Yogyakarta
6. Bapak Adhi Teguh Karyana Selaku *Executive Housekeeping* Novotel Yogyakarta
7. Bapak Foki Sahara selaku *Senior Supervisor* Novotel Yogyakarta

Penulis merasa tidak mampu membalas jasa yang begitu besar. Hanya doa yang saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, semoga Tuhan membalas kebaikan Bapak/Ibu dan teman-teman sekalian. Dalam menyusun laporan ini penulis menyadari bahwa Laporan Praktek Kerja lapangan ini masih jauh dari kesempurnaan.

Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada pembaca. Semoga Laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak serta dapat dipergunakan sebagai pengetahuan yang menambah wawasan, khususnya di bidang *Housekeeping Department*

Yogyakarta, 24 juli 2019

(Pascatama Benarivo HW)

## DAFTAR ISI

### HALAMAN COVER

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
BERITA ACARA UJIAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	viii
DAFTAR LAMPIRAN .....	ix

### BAB I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rusuman Masalah .....	3
C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan .....	3
D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan (PKL) .....	4
1. Manfaat bagi mahasiswa .....	4
2. Manfaat bagi perusahaan .....	4
3. Manfaat bagi akademik .....	4

### BAB II. KEPUSTAKAAN .

A. Gambaran Umum Hotel .....	5
1. Pengertian Industri Perhotelan .....	5
2. Karakteristik Hotel .....	6

3. Jenis hotel .....	7
B. Gambaran Umum Departemen di Hotel .....	11
C. Ruang Lingkup Housekeeping .....	13
 <b>BAB III. PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN</b>	
A. Diskripsi Hotel Novotel Yogyakarta .....	27
B. Housekeeping di Hotel Novotel Yogyakarta .....	31
C. Struktur Organisasi .....	33
D. Job Desk .....	33
E. Jadwal Kerja.....	37
F. Pelaksanaan Kerja Trainee .....	38
G. Analisa Pekerjaan Harian .....	39
 <b>BAB IV. PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	48
B. Saran .....	
 <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	 <b>50</b>



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur organisasi <i>Housekeeping</i> .....	13
Gambar 3.1 Struktur organisasi <i>Housekeeping</i> di Hotel Novotel .....	33

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 : Surat Pengantar Praktek Kerja Lapangan

Lampiran 2 : Surat Balasan tentang Pemberian Ijin dari tempat PKL

Lampiran 3 : Sertifikat dan Penilaian dari tempat PKL

Lampiran 4 : Lain-lain yang berkaitan

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Hotel adalah suatu bangunan yang dikelola secara komersil guna memberikan fasilitas penginapan kepada masyarakat umum dengan fasilitas antara lain jasa penginapan, pelayanan barang bawaan, pelayanan makanan dan minuman, penggunaan fasilitas perabot dan hiasan-hiasan yang ada didalamnya serta jasa pencucian pakaian.

Industri hotel disamping memiliki ciri-ciri khas sebagai industri pariwisata pada umumnya, juga memiliki karakteristik yang membedakan dengan industri lain. Karakteristik itu antara lain industri hotel tergolong industri yang padat modal dan padat karya, industri hotel dipengaruhi oleh perubahan yang terjadi di berbagai sektor, industri hotel menghasilkan dan memasarkan produknya bersamaan dengan tempat dimana produk itu dihasilkan, industri hotel bekerja selama dua puluh empat jam tanpa mengenal libur dalam melayani tamu, industry hotel menganggap dan memperlakukan tamu sebagai raja.

Berdasarkan penilaian tersebut hotel-hotel di Indonesia digolongkan ke dalam lima kelas hotel, yaitu hotel bintang satu (\*), hotel bintang dua (\*\*), hotel bintang tiga (\*\*\*), hotel bintang empat (\*\*\*\*) dan hotel bintang lima (\*\*\*\*\*). Hotel-hotel dengan golongan kelas tertinggi

dinyatakan dengan tanda bintang lima dan hotel dengan golongan kelas terendah dinyatakan dengan tanda bintang satu.

*Housekeeping* (tata graha) adalah bagian dari *Departemen* yang mengatur atau menata peralatan, menjaga kebersihan, melaporkan kerusakan dan memberi dekorasi dengan tujuan agar (hotel) tersebut tampak rapi, bersih, menarik dan menyenangkan bagi penghuninya.

*Departement Housekeeping* tidak hanya mempersiapkan kamar-kamar tamu, namun secara keseluruhan bertanggung jawab menjaga, merawat dan membersihkan semua fasilitas hotel tersebut bersih, rapi dan nyaman. Oleh sebab itu, semua aktivitas *Housekeeping* bertujuan untuk memaksimalkan pemeliharaan, perawatan dan kebersihan hotel secara menyeluruh dapat terjaga dengan baik.

*Room Section* merupakan bagian yang bertugas dalam hal pemeliharaan kamar-kamar hotel. seperti kebersihan, keindahan, dan kenyamanan tamu selama tamu berada di hotel tersebut. *Room Attendant* adalah petugas *floor section* yang menjaga kebersihan, kerapian, kenyamanan dan kelengkapan kamar-kamar tamu.

*Room Attendant* harus memiliki penampilan baik dan rapi meliputi tingkah laku kejujuran, sopan santun pada tamu, atasan maupun teman sekerja. Untuk petugas pria disebut *Roomboy* dan wanita disebut *Room maid*. pihak *Housekeeping* (tata graha) khususnya seksi kamar dituntut untuk memberikan pelayanannya yang istimewa kepada tamu melalui

*Room Attendant* sehingga tamu merasa puas selama tinggal di hotel dan diharapkan dapat menjadi pelanggan hotel.

*Room Attendant* merupakan petugas hotel yang berada pada seksi kamar yang berhubungan langsung dengan tamu. Adapun permasalahan yang terjadi yaitu, ada tamu yang sering complaint apabila kamar tamu yang di huni kurang bersih jadi, tugas dari *Room Attendant* dapat dikatakan rumit dan berat karena complain yang datang dari tamu banyak sekali hubungannya dengan kamar dan baik atau buruknya kamar hotel tergantung dari kualitas *Room Attendant* hotel tersebut. Oleh karena itu adapun kesalahan kesalahan yang sering terjadi didalam pembersihan kamar, dan kebersihannya kurang diperhatikan itu dapat mempengaruhi kenyamanan tamu.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana *Standart Operational Procedure* membersihkan kamar dengan status *occupied* yang dilakukan oleh Room Attendant di hotel Novotel ?
2. Apa saja kendala yang ada di hotel Novotel dalam Department housekeeping khususnya di room attendant?

## **C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan**

1. Untuk mengetahui *Standart Operational Procedure* membersihkan kamar dengan status *occupied* yang dilakukan oleh Room Attendant di hotel Novotel

2. Untuk mengetahui kendala yang di alami dalam *department Housekeeping* khususnya di *Room Attendant*.

#### **D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan (PKL)**

1. Manfaat bagi mahasiswa
  - a. Dengan mengikuti pkl, mahasiswa di harapkan dapat meningkatkan kemampuan teori dan praktek secara langsung.
  - b. Mampu membandingkan dan menerapkan ilmu yang di dapatkan di kampus dengan di dunia kerja.
  - c. Untuk memperoleh pengalaman kerja.
2. Manfaat bagi perusahaan
  - a. Sebagai wadah penyerapan karyawan atau tenaga yang di hasilkan dari potensi kerja peserta pkl.
  - b. Dengan adanya praktek kerja lapangan dapat mempererat hubungan di bidang pendidikan pariwisata dan sekolah pariwisata.
3. Manfaat bagi akademik
  - a. Dapat menambah dan mengembangkan program kependidikan dengan mengali informasi tentang dunia pendidikan.
  - b. Dapat merelevasi kurikulum matakuliah dengan kebutuhan dunia kerja.