

**LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN**  
**DI HOUSEKEEPING SECTION**  
**DI GREENHOST BOUTIQUE HOTEL YOGYAKARTA**  
**Periode :28 Januari 2019 s/d 10 Agustus 2019**



**OLEH**

**NAMA : AUDRA RADITHA PRIHANDANA**  
**NIM : 116109229**  
**JURUSAN : PERHOTELAN**  
**PRODI : PERHOTELAN ( D-III )**

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

**2020**

**LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN**  
**DI HOUSEKEEPING SECTION**  
**DI GREENHOST BOUTIQUE HOTEL YOGYAKARTA**  
**Periode :28 Januari 2019 s/d 10 Agustus 2019**

**Diajukan untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Program Diploma III**

**Perhotelan di STP AMPTA Yogyakarta**



**OLEH**

**NAMA : AUDRA RADITHA PRIHANDANA**  
**NIM : 116109229**  
**JURUSAN : PERHOTELAN**  
**PRODI : PERHOTELAN ( D-III )**

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

**2020**

# HALAMAN PENGESAHAN



**LAPORAN TUGAS AKHIR  
DI HOUSEKEEPING SECTION  
GREENHOST BOUTIQUE HOTEL YOGYAKARTA**

**Periode : 28 Januari 2019 s/d 10 Agustus 2019**

**OLEH**

**NAMA : AUDRA RADITHA PRIHANDANA**

**NIM : 116109229**

**JURUSAN: PERHOTELAN**

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

**Telah Disetujui Oleh :**

**Ketua Jurusan**

**Dosen Pembimbing**

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

**( Drs. Santosa, MM)**

**NIDN . 0516057102**

**NIDN . 0519045901**

**BERITA ACARA UJIAN  
LAPORAN TUGAS AKHIR  
DI HOUSEKEEPING SECTION  
GREENHOST BOUTIQUE HOTEL YOGYAKARTA**

**Periode : 28 Januari 2019 s/d 10 Agustus 2019**



**OLEH**

**NAMA : AUDRA RADHITA PRIHANDANA**

**NIM : 116109229**

**JURUSAN: PERHOTELAN**

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

**Telah dipertahankan didepan penguji**

**Dan dinyatakan Lulus**

**Pada tanggal 3 Februari 2020**

**Penguji**

**( Drs. Santosa, MM )  
NIDN.0519045901**

**Mengetahui**

**Ketua STP AMPTA**

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

## **Kata Pengantar**

Puji Syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia , sehingga laporan PKL (Praktek Kerja Lapangan) ini dapat tersusun hingga selesai.

Laporan ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan menyelesaikan PKL (Praktek Kerja Lapangan) bagi para mahasiswa STP AMPTA Yogyakarta.

Praktek kerja ini merupakan salah satu upaya dalam menjalin kerjasama yang baik dalam bidang pariwisata khususnya dalam bidang perhotelan. Dan kami harap praktek kerja ini akan memberi banyak manfaat bagi kami para mahasiswa maupun bagi pembaca.

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. Bapak Drs Santosa MM, selaku dosen pembimbing akademik yang telah membantu dalam kelancaran tugas akhir
2. Bapak Hermawan P, S.ST, MM selaku ketua program Diploma III perhotelan sekolah tinggi pariwisata ampta Yogyakarta, yang telah memberikan petunjuk, saran, serta pengarahan sehingga terselesaikan tugas akhir ini
3. Bapak Drs Prihatno, MM selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata Ampta yang telah memberikan banyak kemudahan dalam menyelesaikan pendidikan.

4. Ibu Angela Ariani, S.H., M.M selaku Koordinator Training dan Humas
5. Ibu Asri Puspitasari selaku *Executive Housekeeping* Greenhost Boutique Hotel Yogyakarta
6. Bapak Surya Andang Selaku *Asst. Executive Housekeeping* Greenhost Boutique Hotel Yogyakarta

Penulis menyadari atas ketidak sempurnaan penyusunan laporan kegiatan PKL ini. Namun penulis tetap berharap laporan ini akan memberikan manfaat bagi para pembaca. Demi kemajuan penulis, penulis juga mengharapkan adanya masukan berupa kritik atau saran yang berguna.

Yogyakarta, 12 Januari 2020

AUDRA RADITHA P

## DAFTAR ISI

### HALAMAN COVER

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

### BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Praktek Kerja Lapangan.....	1
B. Rumusan Masalah Praktek Kerja Lapangan.....	3
C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan.....	3
D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan.....	4
1. Manfaat bagi Mahasiswa .....	4
2. Manfaat bagi Akademik.....	4
3. Manfaat bagi Perusahaan .....	4

### BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

A. Gambaran Umum Hotel .....	5
1. Pengertian Industri Perhotelan .....	5
2. Karakteristik Hotel .....	6
3. Jenis hotel .....	6
B. Gambaran Umum Departemen Hotel .....	10
C. Ruang Lingkup Housekeeping .....	11
D. Hubungan Dengan Departemen Lain .....	15

E. Ruang Lingkup <i>Room Attendant</i> .....	17
<b>BAB III PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN</b>	
A. Gambaran Umum Greenhost Boutique Hotel Yogyakarta .....	26
1. Sejarah Hotel .....	26
2. Fasilitas Hotel .....	27
B. Deskripsi <i>Housekeeping Department</i> .....	30
1. Pembagian <i>Housekeeping Department</i> .....	30
2. Hubungan Kerja Antar Departemen .....	31
C. Struktur Organisasi.....	33
D. Jadwal Kerja <i>Housekeeping Department</i> .....	36
E. Pelaksanaan Kerja <i>Trainee</i> .....	37
F. Analisa Pelaksanaan Kerja.....	38
<b>BAB IV PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	44
B. Saran.....	44
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	46
<b>LAMPIRAN</b> .....	47



## **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.

*Department 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 Greenhost Boutique Hotel Yogyakarta ?
2. Apa saja kendala yang ada di Greenhost Boutique Hotel Yogyakarta 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 Greenhost Boutique Hotel Yogyakarta

2. Untuk mengetahui kendala yang di alami dalam *department Housekeeping* khususnya di *Room Attendant* di Greenhost Boutique Hotel Yogyakarta.

#### **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.