

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
BAB III PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN	
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
BAB IV PENUTUP	
A. Kesimpulan	44
B. Saran.....	44
DAFTAR PUSTAKA	46
LAMPIRAN	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.

BAB II

KEPUSTAKAAN

A. Gambaran Umum Perhotelan

1. Pengertian Industri Perhotelan

Hotel menurut jurnal SDM adalah suatu bentuk bangunan, lambang, perusahaan atau badan usaha akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman serta fasilitas jasa lainnya dimana semua pelayanan itu diperuntukkan bagi masyarakat umum, baik mereka yang bermalam di hotel tersebut ataupun mereka yang hanya menggunakan fasilitas tertentu yang dimiliki hotel itu. (<http://jurnal-sdm.blogspot.com/2009/07/pengantar-perhotelan-definisi-hotel.html>)

Beberapa pengertian hotel di antaranya adalah:

“Hotel adalah sarana tempat tinggal yang dapat dimanfaatkan oleh para wisatawan dengan beberapa fasilitas pelayanan seperti jasa kamar, jasa penyedia makanan dan minuman, serta jasa akomodasi lainnya, dengan syarat berupa imbalan ataupun pembayaran.”(Lawson, 2009:25)

Sedangkan dalam buku Pariwisata dan Perhotelan dituliskan, “Hotel adalah jenis akomodasi yang menyediakan fasilitas dan pelayanan penginapan, makan, dan minum serta jasa lainnya untuk umum yang tinggal untuk sementara waktu dan di kelola secara komersial”. (Bagyono, 2014: 63-64)

Menurut Agus Sulastyono, hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman, serta fasilitas kamar untuk tidur, kepada orang - orang yang sedang melakukan perjalanandan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus (2011:5)

Dari pengertian di atas dapat di simpulkan bahwa hotel adalah jenis usaha jasa yang utamanya adalah menyediakan kamar untuk menginap dan di sertai dengan fasilitas-fasilitas pendukung lainnya seperti menyediakan makanan dan minuman.

2. Karakteristik Hotel

Sebagai industri jasa, hotel mempunyai karakteristik yang berbeda dengan industri lain pada umumnya, karakteristik usaha perhotelan menurut Sri Larasati.

- a. Merupakan industry padat karya dan padat modal
- b. Dipengaruhi oleh perubahan / keadaan yang terjadi didalam negri / masyarakat.
- c. Produk dihasilkan, dipasarkan dan dikonsumsi ditempat produk diproduksi.
- d. Hotel beroperasi selama 24 jam sehari.
- e. Hotel beranggapan bahwa *Guest is king and guest is business partner*.
- f. Produktivitas karyawan diukur dari keinginan, kemampuan dan keberhasilan dalam menciptakan suasana pelayanan yang memuaskan.

- g. *Courtesy* selalu melekat pada setiap produk yang disajikan dan sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. (2013:7)

3. Jenis Hotel

Ada berbagai macam jenis hotel. Dikutip dari buku Industri Perhotelan kelas x karangan Ni Wayan Suwithi (2013:42-45) jenis hotel antara lain sebagai berikut:

- a. Jenis hotel berdasarkan dari lokasinya :
- 1) *City Hotel* atau Hotel kota yaitu hotel yang lokasinya berada di perkotaan, biasanya hotel ini ditujukan untuk masyarakat yang bertujuan untuk tinggal sementara atau tinggal dalam jangka waktu yang relatif pendek, city hotel sering disebut dengan transit hotel sebab sering dihuni oleh pelaku bisnis.
 - 2) *Residential Hotel* yaitu hotel yang lokasinya berada di daerah pinggiran perkotaan yang jauh dari keramaian, akan tetapi cukup mudah untuk dapat mencapai berbagai tempat kegiatan usaha. Residential hotel ini biasanya berlokasi di daerah yang tenang sebab ditujukan untuk masyarakat yang ingin menginap dalam jangka waktu yang relative lama.
 - 3) *Resort Hotel* yaitu hotel yang lokasinya berada di daerah pegunungan atau di tepi-tepi pantai dan lain-lain. Resort hotel ini ditujukan untuk masyarakat yang ingin menginap atau beristirahat pada hari libur dan bagi yang ingin berwisata.

4) *Motel* yaitu singkatan dari Motor Hotel yang lokasinya berada di pinggiran atau sepanjang jalan raya yang menghubungkan satu kota dengan kota besar lainnya ataupun dengan lokasi lainnya, bisa juga di pinggir jalan raya dekat dengan batas kota besar. Motel ditujukan untuk tempat istirahat sementara bagi orang yang melakukan perjalanan yang cukup jauh dengan menggunakan kendaraan pribadi atau transportasi umum. Karena itu motel selalu menyediakan garasi untuk kendaraan-kendaraan pribadi.

b. Jenis hotel berdasarkan bintang sebagai berikut :

- 1) **Hotel Bintang 1** adalah hotel yang memiliki fasilitas kecil yang biasanya dikelola oleh *owner* secara langsung. Hotel jenis ini biasanya terletak dekat dengan keramaian dengan harga yang sangat murah. Berikut ciri-ciri hotel bintang satu:
 - a) Jumlah kamar minimal 15.
 - b) Luas kamar minimal 20 m².
- 2) **Hotel Bintang 2** adalah hotel dengan fasilitas yang terawat dan rapi yang biasanya terletak di lokasi yang mudah diakses namun bebas dari polusi udara. Adapun ciri-cirinya yaitu:
 - a) Kamar minimum 20.
 - b) Kamar suite 1.
 - c) Memiliki telepon dan televisi.
 - d) Luas kamar standar minimal 22 m².

- e) Luas kamar suite minimal 44 m².
- f) Memiliki keamanan yang lebih.
- g) Terdapat tempat olah raga.
- h) Memiliki *restaurant* dan *bar*.

3) **Hotel Bintang 3** adalah hotel yang menawarkan pelayanan yang lebih baik dari pada hotel bintang 2 dengan kamar yang lebih luas, fasilitas lebih lengkap, dan lobi yang memiliki dekorasi yang lebih diperhatikan serta dengan staf yang lebih *professional*.

Berikut ciri-cirinya:

- a) Memiliki jumlah kamar minimal 30.
- b) Minimal terdapat 2 kamar suite.
- c) Luas minimal kamar standar yaitu 24 m².
- d) Luas minimal kamar suite yaitu 48 m².
- e) Memiliki tempat rekreasi sekaligus olah raga.
- f) Memiliki *air conditioner*.
- g) Terdapat *Restaurant*.
- h) Memiliki *Concierge Staf*.

4) **Hotel Bintang 4** adalah hotel yang memiliki staf yang lebih *professional* dengan fasilitas yang lebih lengkap dan luas. Biasanya terdapat tempat belanja dan dengan *swimming pool*.

Berikut ciri-cirinya:

- a) Memiliki jumlah minimal kamar standar yaitu 50 kamar.
- b) Memiliki jumlah minimal kamar suite yaitu 3 kamar.

- c) Luas minimal kamar standar yaitu 24 m².
 - d) Luas minimal kamar suite yaitu 48 m².
 - e) Memiliki *rest area*.
 - f) Memiliki tempat rekreasi atau olah raga.
 - g) Memiliki *hot and cold running water*.
- 5) **Hotel Bintang 5** adalah hotel yang memiliki kelas termewah dengan staf yang multiprofesional. Memiliki pelayanan yang lebih seperti disediakannya *welcome drink* dan beberapa fasilitas seperti:
- a) Memiliki jumlah minimal kamar standar yaitu 100 kamar.
 - b) Memiliki Jumlah minimal kamar suite yaitu 5 kamar.
 - c) Luas minimal kamar standar yaitu 26 m².
 - d) Luas minimal kamar suite yaitu 52 m².
 - e) Memiliki *room service* selama 24 jam.
 - f) Memiliki restoran, bar, swimming pool, recreation, concierge staf, dan masih banyak lagi.

B. Gambaran Umum *Housekeeping Departement*.

Housekeeping berasal dari kata *house* yang berarti rumah dan *keeping (to keep)* yang berarti memelihara, merawat, dan menjaga. *Housekeeper* adalah orang yang bertugas menjaga, merawat serta memelihara “rumah” yang dalam hal ini adalah hotel.

Pengertian umum menurut Djohan TM, *Housekeeping Departement* adalah “salah satu seksi yang ada didalam hotel yang menangani hal-hal terkait dengan keindahan, kerapian, kebersihan, kelengkapan seluruh kamar juga seluruh areal umum lainnya agar seluruh tamu dan karyawan dapat merasa aman dan nyaman di dalam hotel.” (2010:25)

Melihat dari kata *Housekeeping* itu, maka peran dari *Housekeeping Departemen* sangat penting dalam suatu hotel. Kadang-kadang *Housekeeping Department* dijadikan satu dengan *Front Office Departement* menjadi *Room Division*. Memang tidak dapat dipungkiri bahwa hubungan kerja antara *Housekeeping Departement* dengan *Room Office Department* sangat erat. *Front Office Departement* adalah *Departemen* seksi yang bertugas menjual kamar, sedangkan *Housekeeping Departement* adalah *Departement* yang bertugas menyiapkan kamar-kamar yang akan dijual, lengkap dengan fasilitas yang diperlukannya oleh umum.

Dikutip dari buku *housekeeping department floor & public area* karangan Wisnu HS (2006:87), *Housekeeping Departement* mempunyai tugas dan tanggung jawab atas seluruh area hotel, baik yang berada diluar bangunan seperti: area parkir, kebun, atau taman, kolam renang, tennis court, maupun yang berada didalam bangunan gedung, seperti : kamar-kamar, ruangan-ruangan yang disewa seperti arcade, drugstone, bank, money changer, travel agent, beauty saloon, barber shop, meeting room,

restaurant,tempat khusus karyawan(loker,toilet) serta seksi-seksi lain yang mengurus linen /lana milik hotel tersebut.

Jadi, *Housekeeping Department* mempunyai tugas dan tanggung jawab menjaga kebersihan, kerapian, dan keindahan serta kenyamanan seluruh areal tersebut, disamping juga menyediakan sarana penunjang lainnya yang diperlukan oleh tamu selama berada di hotel serta memberikan pelayanan yang memuaskan. (Aulia Fadhli, 2017:88)

C. Ruang lingkup Housekeeping

Menurut Arinkunto dibukunya, (2010:202) ruang lingkup *Housekeeping* adalah sebagai berikut:

1. Ruang tamu
2. Gang/ lobby
3. Restoran dan ruang konfrensi
4. Ruang kantor
5. Toilet tamu
6. Toilet karyawan
7. Kebun atau taman yang ada di luar maupun di dalam hotel
8. Kolam renang
9. Lapangan parker
10. Dan sebagainya

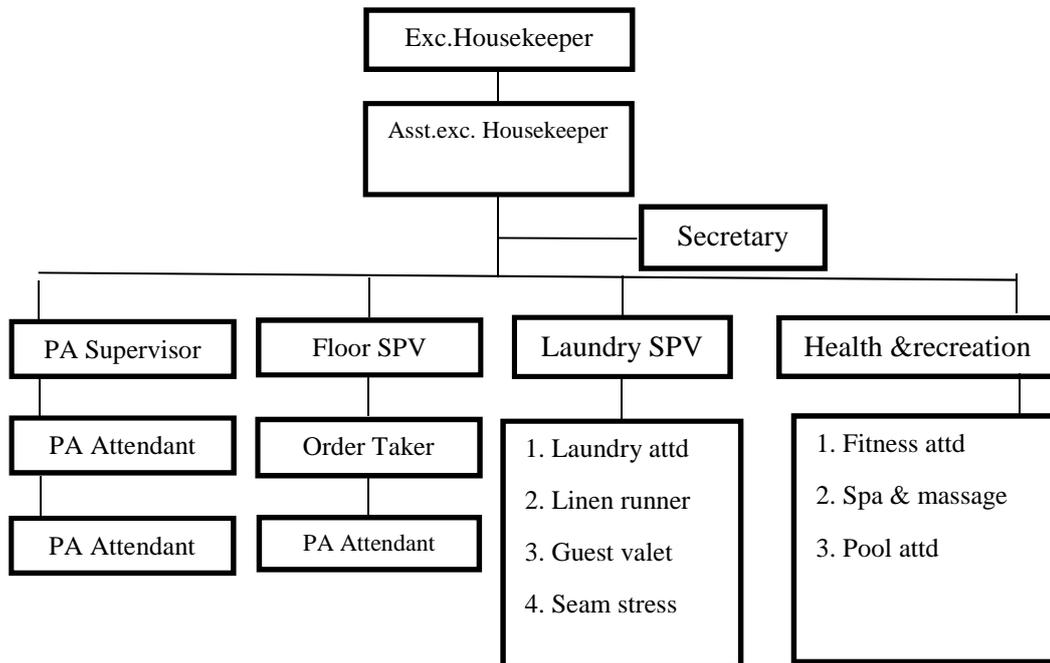
Struktur organisasi *housekeeping* adalah proses pengelompokan seksi-seksi, tugas, dan tanggung jawab atau wewenang sedemikian rupa

sehingga tercipta suatu organisasi yang dapat digerakkan sebagai satu kesatuan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.

Dengan adanya pengelompokan seksi-seksi yang jelas, setiap karyawan yang ada di seksi *Housekeeping* dapat mengetahui dengan pasti bidang pekerjaan, atasan, dan tanggung jawabnya.

Dapat dikatakan struktur organisasi merupakan wadah orang-orang yang saling bekerjasama dalam mencapai tujuan organisasi. Adapun yang dimaksud dengan prinsip-prinsip organisasi, menurut (Skousen,2009;201) yaitu:

1. Prinsip kesatuan komando
2. Prinsip pembagian divisi kerja yang jelas
3. Prinsip rentang kendali
4. Prinsip pelimpahan wewenang dan tanggung jawab



Sumber : <http://knowhotels.blogspot.com/2014/01>

Gambar 2.1 Struktur organisasi *Housekeeping*

Menurut (Rahman,2010:26) *Housekeeping* memiliki struktur organisasi yang garis besar pembagian tugas-tugasnya adalah sebagai berikut:

1. *Executive Housekeeper:*

Bertanggung jawab untuk mengendalikan dan menjalankan seluruh operasional di *Housekeeping Department*, sesuai dengan ketentuan.

1) *Supervisor :*

Bertanggung jawab untuk mengkoordinir dan mengawasi pelaksanaan tugas diseksinya dalam hal pemeliharaan dan pengawasan seluruh inventaris, teknis pelaksanaan tugas serta koordinasi seluruh administrasi sesuai ruang lingkupnya.

a. *Room Boy/Room Maid/Attendant* :

Petugas yang bertanggung jawab khusus atas pemeliharaan inventaris, pembersihan serta pengawasan ruangan kamar-kamar tamu atau yang akan dijual atau yang disewakan kepada tamu.

4. *Houseman/Housemaid/Attendant* :

Petugas yang bertanggung jawab khusus atas pemeliharaan dan pembersihan serta pengawasan ruangan dan inventaris yang berada atau terdapat diluar kamar tamu.

5. *Linen Man/Attendant* :

Petugas yang bertanggung jawab khusus atas peredaran atau pendistribusian atas sirkulasi linen-linen yang ada di hotel.

6. *Laundry Man/Attendant* :

Petugas yang bertanggung jawab khusus untuk urusan:

- a. *Guest Laundry* : Cucian pakaian tamu yang ada di hotel
- b. *Uniform Laundry* : Cucian Uniform Karyawan hotel
- c. *Linen Laundry* : Cucian Linen-linen yang ada di hotel

Dengan demikian menurut (Kurnia,2009:11-12) Tugas Pokok & Tanggung Jawab *Housekeeping Department* antara lain:

1. Memelihara & Membersihkan kamar kamar tamu di hotel
2. Menjaga kebersihan area area umum hotel atau *public area*
3. Melaporkan status kamar ke bagian *front office*
4. Menjaga kebersihan linen hotel
5. Merawat peralatan kerja *housekeeping*
6. Menata kamar agar terlihat indah dan bersih

Housekeeping Department terbagi menjadi beberapa seksi atau section:

1. *Room Section*
2. *Public Area Section*
3. *Laundry Section*
4. *Linen Section & Storekeeper*

D. Hubungan Housekeeping Dengan Departemen Lain

Dalam Buku Tata Graha Hotel (Housekeeping) Menurut Darsono (2008:6-8) Mengatakan bahwa:“Hubungan Departemen Housekeeping dengan departemen lain sebagai berikut”:

- 1) Hubungan *Housekeeping* dengan *Front Office*
 - 1) Laporan status kamar (*room report*)
 - 2) Laporan mengenai kehilangan barang-barang milik hotel yang dibawa tamu

- 3) Laporan mengenai penemuan barang-barang milik tamu yang tertinggal di kamar sesudah tamu berangkat/*check out*.
 - 4) *Front office* member informasi kepada *Housekeeping* bahwa ada tamu yang segera masuk/*check in*, sehingga *housekeeping* akan menyiapkan kamar untuk tamu tersebut.
- 2) Hubungan *Housekeeping* dengan binatu (*Laundry*)
- 1) Menangani masalah pencucian pakaian tamu, pakaian karyawan, dan pencucian linen-linen yang dipakai oleh bagian *Housekeeping*
 - 2) Penanganan keluhan tamu pada cucian, meliputi cucian kurang bersih, cucian bernoda, cucian hilang atau rusak, dan cucian tertukar.
 - 3) Penanganan keterlambatan pengiriman linen yang dipakai oleh HK maupun outlet lain karena listrik mati, kerusakan mesin dan lain-lain.
- 3) Hubungan *Housekeeping* dengan bagian pembelian (*Purchasing*)
- a. Menangani pembelian dan penyimpanan barang-barang yang dibutuhkan oleh HK. Barang tersebut meliputi alat-alat pembersih, obat pembersih, perlengkapan tamu, linen-linen untuk HK, dan alat penunjang operasional lain seperti formulir-formulir.
- 4) Hubungan *Housekeeping* dengan bagian *Engineering*
- A. Perbaikan dan pemeliharaan alat-alat terutama yang menyangkut operasional HK.
 - B. Perbaikan perlengkapan HK yang ada di kamar tamu.

5) Hubungan *Housekeeping* dan *Security*

1. Pengawasan oleh pihak keamanan pada area-area HK, meliputi corridor, tempat tugas *room boy* dan kantor HK.
2. Keamanan barang-barang milik tamu dan keselamatan tamu.

6) Hubungan *Housekeeping* dengan *Food & Beverage*

- a. Pelayanan room service kepada tamu.
- b. Pengiriman karangan buah (*fruitstand*) untuk tamu *VIP*

7) Hubungan *Housekeeping* dengan bagian Personalia

1. Pengadaan tenaga kerja
2. Pengangkatan pegawai
3. Pelatihan pegawai
4. Pemutusan hubungan kerja
5. Cuti karyawan
6. Surat peringatan untuk pegawai
7. Pembayaran gaji dan lembur pegawai

E. Ruang Lingkup *Room Attendant*

Karyawan *Housekeeping* memberikan pelayanan terhadap kelancaran, kesiapan dan pemeliharaan kamar tamu, *public area*, restaurant, *meeting room*, *laundry*, sarana olahraga dan fasilitas lainnya. Mereka merupakan bagian dari team yang selalu siap mempersiapkan dan menyambut kedatangan tamu-tamu hotel. Karyawan housekeeping sangat peduli

terhadap kenyamanan tamu dengan cara memperhatikan hal-hal yang detail dan menindaklanjuti segala perbaikan-perbaikan yang diperlukan.

Menurut Rumekso, (2008:58) *Room Attendant* bertanggung jawab penuh atas segala hal yang menyangkut kamar - kamar yang berstatus *VIP Room*, baik yang *inhouse* maupun *expected arrival*. *Room Attendant* bertugas menyelesaikan dan mempersiapkan kamar sesuai jumlah kamar yang dibebankan kepadanya oleh *Room Supervisor*.

Untuk melaksanakan tugas pelayanannya, menurut (Rumekso SE, 2008:60), *Room Attendant* dalam kesehariannya dibagi menjadi 3 shift, yaitu :

1. *Morning Shift* :Pukul 08.00 – 16.00
2. *Evening Shift* :Pukul 16.00 – 00.00
3. *Night Shift* :Pukul 00.00 – 08.00

Tugas dan tanggung jawab *Room Attendant* (Suwardjono,2008:81) yaitu :

1. Melaksanakan Kebersihan setiap kamar berikut kelengkapannya.
2. Melaksanakan keersihan *Room Attendant Station* dan *Room Attendant Trolley* berikut kelengkapannya.
3. Melaksanakan kebersihan setiap koridor..

Tugas Pokok *Room Attendant* menurut (Ni Wayan Suwithi, 2013:193)

1. Mengecek semua kamar pada permulaan shiftnya dan membuat *Room Boy Sheet* mengenai situasi kamar ssuai dengan kode yang telah ditentukan.

2. Mengambil linen atau *towel, cleaning supplies, guest supplies* dan perlengkapan atau peralatan kerja lainnya, kemudian diatur ke *trolley* dan lain-lain.
3. Mengontrol inventaris, kondisi kebersihan dan kelengkapan setiap kamar di flornya masing-masing.
4. Membersihkan, mengganti dan melengkapi sesuai standard :
 - a. *Bed room Bath room*
 - b. Furniture dan kelengkapan kamar lainnya.
5. *Making bed.*
6. Mengganti linen atau towel yang kotor dis etiap kamar.
7. Vacuum cleaning, mengepel lantai untuk kamar-kamar tanpa karpet.
8. Melaporkan segala kerusakan, kehilangan, kejadian yang tidak semestinya kepada FO dan HK Supervisor.
9. Menolong *Valet (Laundry)* untuk mengumpulkan cucian tamu yang dilaundrykan.
10. Menolong Room Service mengeluarkan piring atau alat makan yang kotor.
11. Mengembalikan linen atau towel, sisa *guest supplies, cleaning supplies, cleaning equipment* ke *Linen Room/Roomboy Station Floor* masing-masing.
12. Membersihkan atau mengatur kembali *trolley*.
13. Menerima atau melaksanakan perintah atasan.

14. Bekerja sama yang baik dengan rekan kerja di *Department* HK dan *Department* lainnya.

Melaksanakan Prosedur Pembersihan di area umum hotel perlu memperhatikan hal-hal penting dan teknik pembersihan yang tepat untuk menghindari kesalahan pemakaian alat dan bahan sehingga hasil yang diperoleh akan maksimal sumber (Ni Wayan Suwithi,dkk;2013:212). Hal-hal penting tersebut adalah:

1. Mengidentifikasi dan menentukan daerah yang perlu dibersihkan dan dikerjakan.
2. Memberikan pada bagian yang bertanggung jawab bila pembersihan diharapkan untuk segera dikerjakan.
3. Mengumpulkan dan memeriksa bahan-bahan pembersih, peralatan dan perlengkapan.
4. Menyiapkan alat dan bahan pembersih sesuai dengan keadaan obyek yang akan dibersihkan
5. Melakukan pembersihan mulai dari bagian atas atau bagian paling tinggi menuju bagian bawah atau terendah, juga bagian dari yang paling jauh menuju menuju ke arah pintu.
6. Melakukan pekerjaan dengan prinsip searah jarum jam atau berlawanan jarum jam jika obyek pembersihan di ruangan.
7. Prinsip pembersihan adalah mengangkat kotoran, bukan mengangkat lapisan permukaan obyek yang dibersihkan atau meratakan kotoran.

8. Bekerja dengan menggunakan prinsip kesehatan dan keselamatan kerja.
9. Mempergunakan bahan pembersih yang lunak sebelum menggunakan bahan pembersih yang keras/kuat (sesuaikan dengan tingkat pengotorannya)
10. Memasang Rambu-rambu/Wet Cauttion jika sedang membersihkan daerah umum untuk menjamin agar tamu tidak terkena resiko bahaya seperti terpeleset akibat lantai basah atau kejatuhan air karena overhead cleaning (bagian di atas kepala).
11. Menyiapkan semua rambu-rambu yang penting sehingga tidak membahayakan tamu dan staf
12. Memeriksa area/lokasi yang dibersihkan apakah sudah benar-benar bersih, sebelum meninggalkan area.
13. Mengembalikan peralatan dan bahan pembersih pada ruang/gudang yang tersedia.

Status Kamar Kondisi atau keadaan kamar itu ditulis dengan kode atau simbol, yang umumnya hampir sama untuk semua hotel. Menurut Ni Wayan Suwithi (2008:276), kode atau simbol seperti :

1. OC (Occupied) : Kamar tersebut ditempati oleh tamu
2. V (Vacant) : Kamar itu sudah kosong namun belum siap dijual karena belum dibersihkan.
3. VC (Vacant Clean) : Kamar itu sudah kosong dan sudah dibersihkan namun belum siap dijual d. VCI (Vacant Clean Inspected) : Kamar

itu sudah kosong, sudah dibersihkan dan sudah diperiksa oleh supervisor, sehingga kamar siap untuk dijual

4. CO (Check Out) : Tamu meninggalkan hotel /kamar dan sudah membayar rekening
5. SO (Sleep Out) :Tamu sudah check in di hotel namun tamu tersebut tidur diluar (tidak menempati kamar yang disewa)
6. DD (Don't Disturb) : Tamu tidak mau diganggu
7. DL (Double Lock) : Kamar tersebut dikunci dua kali sehingga tidak bisa dibuka dengan kunci kamar
8. OOO (Out of Order) : Kamar tersebut tidak bisa dijual, karena ada kerusakan.

Setiap tamu yang merasakan kepuasan atas pelayanan anda, akan memberikan rekomendasi yang baik terhadap hotel anda. Hal ini sekaligus akan meningkatkan reputasi hotel anda dan kesejahteraan anda sebagai karyawan. Agar anda dapat melaksanakan kewajiban anda dengan baik, perhatikanlah kewajiban anda dengan baik, perhatikanlah penjelasan serta langkah-langkah menata tempat tidur menurut Ni Wayan Suwithi (2013:216-218), sebagai berikut :

1. Secara berkala baliklah Mattress sesuai dengan petunjuk yang diberikan. Biasanya dilakukan sekali dalam sebulan.
2. Meletakkan pelindung mattress atau “bed pad/bed protector” atau mattress pad” diatas mattress. Pelindung mattress ini berfungsi untuk menjaga

supaya mattress tidak basah dari keringat atau cairan lain. Pelindung ini harus dibalik setiap hari.

3. Room attendant berdiri di depan meja malam (nigth table) menghadap ke arah tempat tidur yang sedang ditata. attau dapat berdiri di Top tempat tidur, hal dilakukan agar tidak membelakangi tamu atau memudahkan menebarkan sheet (simetris)
4. Tebar/pasang sheet pertama dengan baik ke atas tempat tidur dan lipat kebawah tempat tidur keempat sudutnya membentuk sudut 45 derajat. Jahitannya menghadap ke bawah dan sisa sheet yang ada di kepala dan kaki tempat tidur harus sama. Garis lipatan atau setrika harus berada ditengah-tengah tempat tidur.
5. Melipatlah ujung sheet pada bagian kepala tempat tidur dan yang terdekat dengan anda.
6. Melipat ujung sheet pada bagian kepala tempat tidur yang terdekat dengan anda
7. Memasang atau tebarkan sheet yang ke dua. Jahitannya menghadap ke atas dan ujung depannya sejajar dengan ujung kasur.
8. Memasang atau lemparkan selimut diatas sheet ke dua. Ujung depannya terletak kira-kira 30 cm ujung kasur.
9. Memasang atau tebarkan sheet yang ke tiga. Jahitannya menghadap ke bawah dan ujung sejajar dengan ujung kasur
10. Melipat ujung sheet ke dua dan ketiga atas selimut

11. Memasukkan sheet ke dua dan selimut sepanjang sisi tempat tidur yang terdekat dengan diri anda.
12. Melipat sekaligus ujung sprengi dan selimut di sudut terdekat bagian kaki tempat tidur.
13. Melipat dan masukkan ujung sheet pertama pada bagian kepala sisi berikutnya.
14. Memasukkan sekaligus dengan rapi sheet ke dua dan ketiga serta selimut pada sisi tersebut.
15. Menutup tempat tidur dengan tutup tempat tidur atau “bed spread” atau “bed cover” dengan rapi
16. Mengambil sarung bantal, masukkan bantal ke sarungnya. Bantal jangan dijepit dengan dagu
17. Meletakkan bantal pada tempatnya.
18. Mendorong atau letakkan tempat tidur pada tempatnya

BAB III

PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA

A. Gambaran Umum Greenhost Boutique Hotel Yogyakarta

1. Sejarah Greenhost Boutique Hotel Yogyakarta

Greenhost Boutique Hotel adalah hotel butik dengan tempat yang dinamis dimana penggabungan perhotelan yang santai dengan pengalaman yang kreatif dalam bidang desain, seni, kerajinan dan kota pertanian. Selain itu hotel ini merupakan hotel butik pertama yang ramah lingkungan di Indonesia dengan menawarkan fasilitas modern dengan sentuhan budaya lokal di lingkungan yang tenang dan ramah.

Greenhost Boutique Hotel didirikan di Yogyakarta pada tahun 2014 oleh Paulus Mintarga, Ananda Soewono dan Santo. Sejak awal hotel ini telah berkomitmen untuk keberlangsungan dan berkewajiban terhadap lingkungan dan masyarakat sekitar. Melalui pertimbangan pada dampaknya, hotel ini terus mengembangkan inisiatif dan prosedur baru untuk meminimalkan dampak ekologi.

Perubahan iklim dan kerusakan lingkungan membuat orang memilih lebih bijak metode produksi dan mengurangi konsumsi energi yang berlebihan. Hingga masalah kesehatan menyebabkan orang-orang mengatur pola hidup dan makan makanan yang sehat. Semua perinsip-perinsip ini di terapkan pada setiap elemen di dalam Greenhost Boutique Hotel termasuk pada ruangan dan produk yang digunakan di hotel ini.

Terletak di lokasi yang sangat strategis menjadikan hotel ini pilihan para turis untuk menginap. Selain itu, kegiatan-kegiatan yang bersifat umum seperti seminar, *workshop*, live music juga diadakan di hotel ini.

Pada bagian luar bangunan, hotel ini banyak menarik perhatian orang-orang yang melintas karena di bagian luar gedung yang begitu unik dan berbeda dengan bangunan yang berada disekitar hotel ini.

Selain di bagian luar, desain bagian dalam Greenhost Boutique Hotel juga unik dengan menggunakan konsep *eco-friendly*, hal ini ditunjukkan dengan penggunaan aksesoris pada interior yang natural ditimbulkan dari material yang dipadukan dengan tanaman dan sayuran segar di setiap area hotel. Selain itu, hotel ini memiliki beberapa area yang terdapat karya seni dari para seniman Indonesia yang menjadikan Greenhost Boutique Hotel lebih menarik.

Hotel butik ini terdapat program untuk menghemat energi, penggunaan kembali air untuk aplikasi menengah dan kembali siklus bahan limbah yang dihasilkan oleh hotel. Sehingga terdapat area di dekat lobi untuk memproses air tersebut dan menjadi bagian yang indah di lantai dasar.

Greenhost Boutique Hotel memiliki desain kamar yang menarik. Terdapat 7 jenis desain kamar yang berbeda yang di rancang khusus oleh desainer asal Indonesia. Desainer yang terlibat pada perancangan kamar adalah Erick Dangan (tipe Erick Room dan Futura), Paulus Mintarga dengan Tim Tiga Rempah Rumah Karya (tipe Rempah 1 dan Rempah 2) kemudian Studio Kita (tipe Studio Kita 1, Studio 2, dan Studio Kita 3).

Greenhost Boutique Hotel juga berpendapat bahwa 2020 orang-orang yang dianggap memiliki kehidupan baik adalah orang yang menghargai budaya, melestarikan lingkungan, gaya hidup sehat, dan memiliki cita rasa tinggi atau menghargai desain yang baik dan seni rupa.

2. Fasilitas Greenhost Boutique Hotel Yogyakarta

Greenhost Boutique Hotel memiliki beberapa fasilitas yang menarik dan berbeda dengan hotel yang lainnya, yaitu :

a. *Creative Farm*

Terletak di *rooftop* hotel. Disini tamu dapat bercocok tanam dengan bantuan petugas hotel

b. Kebun tanaman organik

Greenhost Boutique Hotel ini memiliki kebun tanaman organik yang ditanam disekeliling bangunan hotel. Tanaman organik yang ditanam seperti selada, bayam, mint, kemangi, dan beberapa sayuran lain yang bisa dicicipi olahan makanannya oleh tamu.

c. *Green Art Space*

Fasilitas ini terletak di lantai dasar. *Green Art Space* adalah galeri terbuka yang biasa digunakan untuk memamerkan hasil karya seni para seniman Yogyakarta. Karya seni tersebut selalu diganti secara rutin agar para seniman bisa secara bergantian memamerkan karya mereka. Hal ini bisa untuk mengapresiasi kerja keras para seniman.

d. *Art Kitchen Resto*

Restoran ini menyediakan berbagai macam makanan dan minuman khas Indonesia yang di kombinasikan dengan bahan-bahan dari negara lain. Selain itu, restoran ini juga menyediakan bahan makanan yang berbahan dasar tanaman organic yang ditanam di *Creative Farm*.

e. Kamar di Greenhost Boutique Hotel

Hotel ini menyediakan beberapa tipe kamar, yaitu :

1) Tipe Rempah 1 dan Rempah 2

Dinding berwarna putih dan di lengkapi dengan interior berbahan dasar kayu, sehingga mampu memberikan kesan sejuk dan tenang.

2) Tipe Studio Kita 1, 2 dan 3

Keunikan dari tipe kamar ini yaitu dinding kamar yang berbahan dasar batu kapur yang dicat putih. Hal ini memberikan kesan homey.

3) Tipe Erick Room

Interior pada kamar ini cukup berbeda, yaitu kombinasi kayu dengan logam yang dicat hitam dan berkonsep industrial yang modern. Walaupun kamar ini dicat hitam, namun tidak menumbulkan kesan gelap karena dikombinasikan dengan interior yang cerah.

4) Tipe Futura

Tipe kamar ini menggunakan kombinasi antara kayu dengan baja yang memberikan kesan futuristik.

f. Swimming Pool

Berada berdekatan dengan restoran, sehingga memudahkan tamu ketika ingin makan setelah berenang. Selain itu, terdapat tanamantanaman hijau di pinggir kolam renang yang memberikan kesan asri saat berenang.

g. Meeting Room

Greenhost Boutique Hotel juga memiliki meeting room sebagai fasilitas yang diberikan hotel kepada tamu. Hotel ini memiliki 3 *meeting room* yang bisa digunakan tanpa tamu menginap di hotel.

h. Tea Spa by Saarah

Salah satu spa terbaik di Yogyakarta dan Jawa. Keistimewaan dari spa ini adalah bahan spa yang digunakan. Bahan dibuat dari campuran alami yaitu teh dan rempah segar, serta bahan bahan lain sehingga membuat tamu merasa santai dan tenang.

i. Genetika Store

Greenhost Boutique Hotel juga memiliki pusat penjualan souvenir yang berada di dalam hotel. Disini menjual souvenir seperti baju, tas, gantungan kunci dan masih banyak lainnya. *Genetika Store* ini dimaksudkan untuk mempermudah tamu untuk membeli souvenir tanpa keluar dari hotel.

B. Deskripsi *Housekeeping Department* Greenhost Boutique Hotel Yogyakarta

A. Pembagian *Housekeeping Department* Greenhost Boutique Hotel Yogyakarta

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

Karyawan *Housekeeping* Greenhost Boutique Hotel memberikan pelayanan terhadap kelancaran, kesiapan dan pemeliharaan kamar tamu, *public area, restaurant, meeting room, spa, swimming pool* dan fasilitas lainnya. Mereka merupakan bagian dari team yang selalu siap mempersiapkan dan menyambut kedatangan tamu-tamu hotel. Karyawan *Housekeeping* sangat peduli terhadap kenyamanan tamu dengan cara memperhatikan hal-hal yang detail dan menindak lanjuti segala perbaikan-perbaikan yang diperlukan. Oleh sebab itu, pelaksanaan pemeliharaan dan pembersihan area hotel diatur menurut seksi-seksi sebagai berikut :

- a. *Public Area*, seksi yang mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapihan, keindahan dan kenyamanan seluruh area hotel, baik yang ada diluar gedung maupun didalam gedung hotel, antara lain *Lobby area, restroom, restaurant, meeting room* dan fasilitas untuk karyawan hotel.

- b. *Room*, seksi yang mempunyai tanggung jawab untuk mempersiapkan dan menjaga kebersihan, kerapian dan kelengkapan kamar tamu.
- c. *Laundry*, seksi yang mempunyai tanggung jawab untuk menyediakan linen-linen yang bersih untuk keperluan kamar, *restaurant* dan *meeting room*, menyediakan seragam bersih bagi karyawan dan membersihkan pakaian tamu yang kotor.
- d. *Linen* dan *Uniform*, seksi yang bertanggung jawab untuk mengelola sirkulasi dan penyediaan seluruh *linen* dan *uniform* bagi karyawan.
- e. *Gardener*, Seksi yang bertanggung jawab untuk memelihara tanaman-tanaman baik didalam maupun diluar hotel.

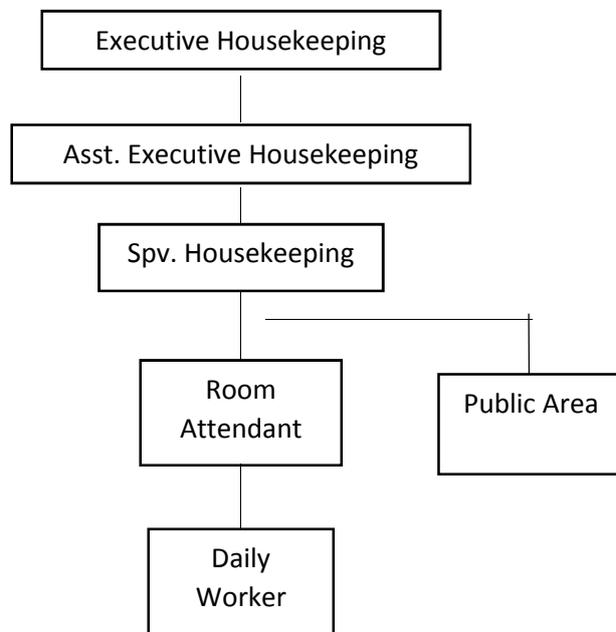
B. Hubungan Kerja *Housekeeping Department* dengan Departemen lain

- a. Hubungan *Housekeeping* dengan *Front Office*
 - 1) Laporan status kamar (*room report*)
 - 2) Laporan mengenai kehilangan barang-barang milik hotel yang dibawa tamu
 - 3) Laporan mengenai penemuan barang-barang milik tamu yang tertinggal di kamar sesudah tamu berangkat/*check out*.
 - 4) *Front office* memberi informasi kepada *Housekeeping* bahwa ada tamu yang segera masuk/*check in*, sehingga *housekeeping* akan menyiapkan kamar untuk tamu tersebut.
- b. Hubungan *Housekeeping* dengan binatu (*Laundry*)

- 1) Menangani masalah pencucian pakaian tamu, pakaian karyawan, dan pencucian linen-linen yang dipakai oleh bagian Housekeeping
 - 2) Penanganan keluhan tamu pada cucian, meliputi cucian kurang bersih, cucian bernoda, cucian hilang atau rusak, dan cucian tertukar.
 - 3) Penanganan keterlambatan pengiriman linen yang dipakai oleh HK maupun outlet lain karena listrik mati, kerusakan mesin dan lain-lain.
- c. Hubungan *Housekeeping* dengan bagian pembelian (*Purchasing*)
- 1) Menangani pembelian dan penyimpanan barang-barang yang dibutuhkan oleh HK. Barang tersebut meliputi alat-alat pembersih, obat pembersih, perlengkapan tamu, linen-linen untuk HK, dan alat penunjang operasional lain seperti formulir-formulir.
- d. Hubungan *Housekeeping* dengan bagian *Engineering*
- 1) Perbaikan dan pemeliharaan alat-alat terutama yang menyangkut operasional HK.
 - 2) Perbaikan perlengkapan HK yang ada di kamar tamu.
- e. Hubungan *Housekeeping* dan *Security*
- 1) Pengawasan oleh pihak keamanan pada area-area HK, meliputi corridor, tempat tugas *room boy* dan kantor HK.
 - 2) Keamanan barang-barang milik tamu dan keselamatan tamu.
- f. Hubungan *Housekeeping* dengan *Food & Beverage*

- 1) Pelayanan room service kepada tamu.
 - 2) Pengiriman karangan buah (*fruitstand*) untuk tamu *VIP*
- g. Hubungan *Housekeeping* dengan bagian Personalia
- 1) Pengadaan tenaga kerja
 - 2) Pengangkatan pegawai
 - 3) Pelatihan pegawai
 - 4) Pemutusan hubungan kerja
 - 5) Cuti karyawan
 - 6) Surat peringatan untuk pegawai
 - 7) Pembayaran gaji dan lembur pegawai

C. Struktur Organisasi Greenhost Boutique Hotel



Tugas dan tanggungjawab :

1. Executive Housekeeping Manager

- a. Mengkoordinir bidang kerja seluruh staff *Housekeeping*.
- b. Membuat perencanaan dalam bidang yang menyangkut *Housekeeping* seperti : general cleaning, decoration, perubahan atau penggantian susunan ruang dll.
- c. Mengadakan evaluasi hasil kerja dan mencari metode-metode baru mengenai sistem kerja maupun alat-alat yang lebih efisien untuk mendapatkan hasil kerja yang maksimal.
- d. Menyediakan barang-barang kebutuhan untuk seluruh keperluan *housekeeping* dan merawatnya.
- e. Mengawasi dan membuat perencanaan mengenai penambahan asset, gardening termasuk budgetnya yang di sesuaikan dengan room occupancy dan pengendaliannya.
- f. Mengadakan control dalam segi penghematan tanpa mengurangi standart hotel.
- g. Mengadakan inspeksi di semua tempat di lingkungan hotel dan juga melakukan on the spot checkin.
- h. Mengadakan pengawasan agar dapat berjalan lancar antara rencana kerja yang telah tersusun dengan pelaksanaannya serta mengurangi hambatan-hambatan yang di timbulkannya.

- i. Menampung dan bertindak sebaik baiknya terhadap semua komplain dari tamu.

2. Supervisor

Menjabatani antara keinginan managemant dan kebutuhan bawahannya, membagi tugas kerja, memeriksa keadaan kamar siap jual mengawasi kerja bawahannya.

3. *Room Attendant*

Bertugas antara lain:

- a. Melaksanakan kebersihan setiap kamar berikut kelengkapannya
- b. Melaksanakan kebersihan *roomboy station* dan *roomboy trolly* berikut kelengkapannya.
- c. Melakanakan kebersihan setiap koridor
- d. Mengecek semua kamar pada permulaan shiftnya dan membuat room boy sheet mengenai situasi kamar sesuai dengan kode yang telah di tentukan.
- e. Mengambil linen atau towel, cleanig supplies guest supplies dan perlengkapan atau peralatan kerja lainnya, kemuadian di atur ke trolly.
- f. Mengcontrol inventaris, kondisi kebersihan dan kelengkapan setiap kamar di floornya masing-masing.
- g. Membersihkan, mengganti dan melengkapi sesuai standart diantara lain: bed room, bath room, furniture dan kelengkapan kamar lainnya

- h. Menganti linen atau towel yang kotor di setiap kamar.
- i. Melaporkan segala kerusakan, kehilangan, yang tidak semestinya kepada FO dan HK SPV
- j. Menolong valet laundry untuk mengkumpulan cucian tamu dan di laundrykan.
- k. Menolong room service mengeluarkan piring atau alat makan yang kotor.
- l. Mengembalikan linen atau towel sisa guest supplies, cleaning supplies, cleaning aquipment ke linen room atau room boy station floor masing-masing.
- m. Membersihkan atau mengatur kembali trolly.
- n. Menerima atau melaksanakan perintah atasan.
- o. Bekerjasama yang baik dengan rekan kerja di departement HK dan departement lainnya.

D. Jadwal Kerja *Housekeeping* di Greenhost Boutique Hotel

Seperti hotel pada umumnya, jadwal kerja di Greenhost Boutique Hotel juga menggunakan system 5-1. Yang dimaksud 5-1 adalah 5 hari kerja dan 1 hari libur. Misalnya pada minggu ini libur hari Selasa, maka hari kerja dimulai pada hari Rabu sampai hari Minggu dan libur minggu depan pada hari Senin. Jadwal ini berlaku untuk seluruh staf *Housekeeping Dspartment*.

Sedangkan untuk pembagian jam kerja di Greenhost Boutique Hotel di bagi beberapa shift. Berikut adalah jadwal kerja Housekeeping Departement di Greenhost Boutique Hotel Yogyakarta :

1. Morning Shift yaitu sebagian karyawan dan training masuk pukul 08:30 - 16:00 biasanya yang bertugas sebagai Room Attendant. Sedangkan untuk karyawan yang bertugas sebagai *Public Area* dimulai pukul 07.00 – 15.00
2. Afternoon shift yaitu karyawan yang masuk pukul 15:00 – 23:00. Jadwal ini khusus untuk karyawan yang bertugas sebagai *Public Area*
3. Night shift adalah karyawan yang masuk pukul 23:00 – 07:00. Karyawan yang bertugas pada night shift yaitu karyawan yang bertugas sebagai *Public Area*, tetapi pada shift ini yang diperbolehkan bertugas hanya karyawan.

E. Pelaksanaan Kerja Trainee

Pada pelaksanaan kerja *trainee* hanya diperbolehkan masuk *morning shift* atau *evening shift*, tidak diperbolehkan masuk *night shift*. Karena selama training penulis ditugaskan di bagian *Room Ateendant*, maka penulis hanya masuk pada jadwal *morning shift*.

Pada *morning shift*, tugas dan tanggung jawab sebagai *Room Attendant* yaitu sebagai berikut

1. Melihat *worksheet* di *office Housekeeping* untuk mengetahui berapa banyak jumlah kamar yang akan di kerjakan pada hari itu.

2. *Prepare trolley* menyiapkan *sheet, duvet, pillow case, amenities dan guest supplies*
3. *Briefing*, setelah *prepare trolley Room Attendant* dan *trainee* berkumpul di *office Housekeeping* untuk mendengarkan pengarahan dari *Supervisor Housekeeping*
4. Setelah *briefing*, *trainee* dan *room attendant* naik ke *floor* masing-masing untuk mengerjakan kamar *checkout* maupun *occupied*.
5. *Briefing* dan evaluasi kerja untuk karyawan dan training agar kinerja semakin baik.

F. Analisa pelaksanaan kerja

1. *Standart Operational Procedure* membersihkan kamar.

Berikut ini merupakan *Standart Operational Procedure* membersihkan kamar dengan status *occupied*.

- a. Ketuk pintu dengan salam sambil menyebut identitas, contoh: selamat.... (pagi/siang/sore) Housekeeping.
- b. Ulangi mengetuk pintu apabila tamu belum membuka pintu.
- c. Apabila tidak ada jawaban dari tamu, bukalah pintu dengan pelan.
- d. Beri salam sekali lagi ketika memasuki kamar untuk meyakinkan tamu tidak ada di dalam kamar.
- e. Apabila tamu tidak ada di dalam kamar mulailah pembersihan kamar.

- f. Buka tirai jendela agar sinar matahari masuk ke dalam kamar.
- g. Matikan AC jika tamu tak ada di dalam kamar.
- h. Stripping, yaitu mengeluarkan linen-linen kotor seperti bed sheet, towel, bath mat, peralatan room service bila ada, serta sampah. Ashtray dan gelas direndam pada air panas di wash basin. Pindahkan barang-barang milik tamu yang ada di atas bed sebelum melakukan making bed.
- i. Making bed, yaitu menata ulang tempat tidur, setelah selesai, bila perlu kembalikan barang-barang milik tamu yang semula ada di atas bed dan ditata rapi.
- j. Membersihkan kamar mandi dan melengkapi kembali towel dan guest amenities.
- k. Dusting, yaitu membersihkan kamar dari debu-debu ruangan dengan system mengelilingi secara clock wise, atau searah jarum jam sehingga tidak ada yang tertinggal dalam dusting, sekaligus restocking atau melengkapi kembali supplies sehingga tugas dapat terselesaikan dengan sekali jalan.
- l. Rechecking, atau memeriksa kembali hasil pekerjaan yang telah diselesaikan dan bila perlu semprotkan pewangi untuk mengharumkan ruangan.
- m. Tutup kembali tirai jendela sekaligus menyapu dan mengepel lantai.

- n. Tutup serta kunci kembali pintu kamar.
- o. Pembersihan kamar selesai dengan kondisi kamar bersih, rapi, lengkap dan fasilitas berfungsi dengan sesuai dengan standard yang ditentukan.
- p. Catat dalam Room attendant Control Sheet, jumlah item linen dan guest supplies yang diset up pada kamar tersebut, dan status kamar yang telah dibersihkan.

Menurut penulis di Greenhost Boutique Hotel Yogyakarta dalam hal *Standart Operational Procedure* membersihkan kamar dengan status *occupied* sudah sesuai standart yang berlaku. Training diajarkan cara membersihkan kamar mulai dari *making bed, mopping, dusting* hingga membersihkan kamar mandi. Selain membersihkan kamar juga diajarkan menggunakan mesin brushing untuk membersihkan kerpet yang ada di koridor. Di Greenhost Boutique Hotel juga di ajarkan tentang cara mengisi Room Attendant control sheet yang di dalamnya berisi jumlah item Linen , guest supplies, guest ammenities dan status kamar yang sudah di bersihkan . Semua yang diajarkan disana sesuai prosedur yang benar.

2. Kendala di *Room Attendant*

Berikut adalah beberapa contoh kendala yang sering ditemui di bagian *Room Attendant* di sebuah hotel, yaitu:

- a. Kurangnya *guest supplies, gues ammenities, dan chemical*

Guest supplies, gues ammenities, dan chemical digunakan sebagai penunjang fasilitas kamar, jika *guest supplies, gues ammenities, dan*

chemical kurang dalam hal jumlahnya, maka akan berakibat pada kurangnya fasilitas yang diberikan hotel kepada tamu.

b. Banyaknya peralatan yang sudah tidak dapat digunakan (rusak)

Untuk menunjang kelancaran pekerjaan, salah satu yang diperlukan adalah peralatan yang dapat digunakan dengan baik. Jika banyak peralatan yang rusak maka akan mempengaruhi kinerja seorang *room attendant*, sehingga pekerjaan tidak dapat diselesaikan tepat waktu.

c. Kurangnya komunikasi dengan baik antar *department*

Komunikasi sangat diperlukan antar sesama rekan kerja maupun antar departemen, agar tidak terjadi kesalah pahaman antar sesama maupun antar departemen.

Dari hasil pengamatan penulis di Greenhost Boutique Hotel Yogyakarta dalam hal kendala, menurut saya masih sering terjadi. Untuk mengatasi kendala yang terjadi, pihak hotel sudah melakukan beberapa cara seperti :

- a. Untuk menghindari complain tamu dan memperlancar operasional, jika masih ada sisa *guest ammenities* untuk *shower gel* dan *shamppo* tidak dibuang, akan tetapi dapat disimpan. Lalu dari hasil sisa-sisa tersebut dapat di gabungkan menjadi satu agar dapat digunakan kembali. Hal itu dapat mengurangi pengeluaran untuk pembelian *guest ammenities*.
- b. Adanya pembaruan peralatan karena banyak yang tua/usang sehingga tidak nyaman di pakai seperti: vaccum cleaner, polisher, lobby duster dll. Jika vaccum cleaner tidak dapat digunakan atau rusak sebagai pengganti

dapat menggunakan broom dan dustpan sebagai alat pengaanti sementara vaccum cleaner untuk membersihkan koridor.

Selain beberapa hal diatas, di Greenhost Boutique Hotel Yogyakarta penulis juga diajarkan beberapa teknik dalam menjalankan mesin-mesin untuk melakukan *project* pada saat *occupancy* hotel menurun :

- a. Melakukan *polishing* marmer di *bathroom* kamar
- b. Melakukan *coating* di lantai kamar
- c. Melakukan *general cleaning* untuk kaca *bathtub* kamar mandi agar kaca lebih bersih
- d. Melakukan *shampooing* carpet pada koridor kamar

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Praktek Kerja Lapangan adalah sarana untuk membuktikan diri kepada industry perhotelan sekaligus mengembangkan ilmu yang mahasiswa dapatkan di perkuliahan baik teori maupun praktek. Mahasiswa juga mengetahui dan mempunyai pengalaman bekerja secara nyata di industry perhotelan. Sehingga pada saat mahasiswa lulus dari perkuliahan sudah mempunyai bekal yang cukup untuk menghadapi dunia kerja di industry perhotelan.

Dari hasil training di Greenhost Boutique Hotel Yogyakarta, penulis dapat menyimpulkan beberapa hal, yaitu :

1. Di Greenhost Boutique Hotel Yogyakarta dalam hal *Standart Operational Procedure* membersihkan kamar dengan status *occupied* sudah sesuai standart yang berlaku.
2. Kendala yang masih sering terjadi yaitu kurangnya *guest ammenities*, *guest supplies* dan banyaknya peralatan yang rusak juga masih sering terjadi di Greenhost Boutique Hotel Yogyakarta.
3. Penulis masih sering menemukan kesalahan dalam menangani permintaan tamu, sehingga membuat tamu kurang nyaman dan complain.

B. Saran

Selama melakukan praktek kerja, ada beberapa saran yang ingin penulis sampaikan yang mungkin bisa bermanfaat khususnya untuk Housekeeping Departement antara lain:

1. Hendaknya supervisor memberikan motivasi kepada seluruh staf *housekeeping* dan training agar semua pekerja dapat berjalan dengan maksimal dan waktu untuk menyelesaikan lebih efisien.
2. Kurangnya *guest ammenities* bisa ditanggulangi dengan cara *purchasing* menambah *stock guest amenities*, sehingga tidak kekurangan *guest amenities* pada saat *high season*. Selain itu karyawan dan trainee juga perlu diberikan pengetahuan mengenai tata cara penggunaan alat agar mesin lebih awet dan tidak cepat rusak.
3. Menurut penulis, alangkah lebih baik jika *telephone operator* lebih teliti saat mendengarkan permintaan atau keluhan tamu, agar tidak terjadi kesalahan dalam mengantar permintaan tamu ke kamar

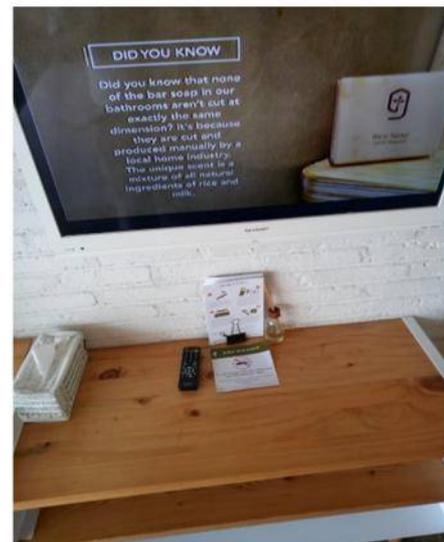
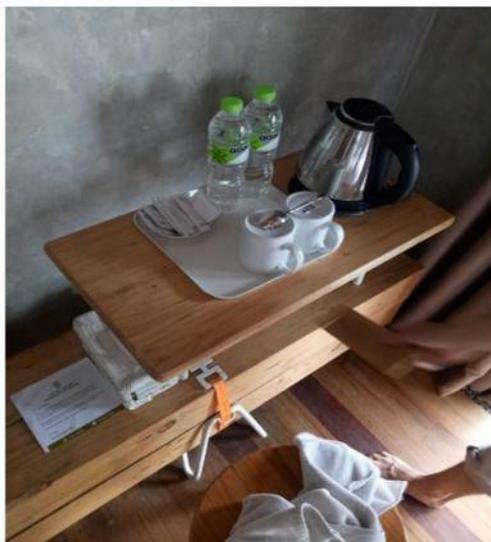
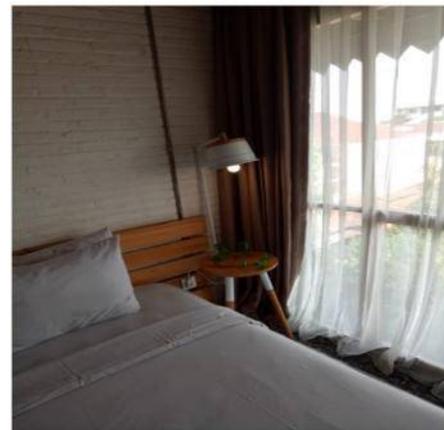
DAFTAR PUSTAKA

- Aan Dimiyati Surachlan, 2008. *Pengetahuan Dasar Hotel*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Aulia Fadhli. 2017. *Pengantar Housekeeping Perhotelan*. Jogjakarta: Gava Media
- Bagyono, 2012. *Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung: ALFABETA.
-2014 *Manajemen Housekeeping Hotel*. Yogyakarta : ANDI
- Bagyono, & Agus Sambodo, 2010. *Modul Menyiapkan Kamar untuk Tamu untuk SMK dan MAK*. Yogyakarta: Erlangga
- Ni Wayan Suwithi Cecil Erwin Jr. Boham, 2013. *Industri Perhotelan kelas X*. Jakarta.
- Rumekso, 2018. *Housekeeping Hotel*, Yogyakarta: Andi Publisher.
- Sri Larasati, 2013, *Excellent Hotel Operation*, Ekuilibria, Yogyakarta
- Wisnu HS, 2006, *Housekeeping Department Floor & Public Area*, Bandung : Alfabeta
- <http://jurnal-sdm.blogspot.com/2009/07/pengantar-perhotelan-definisi-hotel.html>

LAMPIRAN

Beberapa foto yang diambil penulis pada saat training di Greenhost Boutique

Hotel Yogyakarta







YAYASAN PENDIDIKAN KARYA SEJAHTERA
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA

Jl. Laksda Adisucipto Km.6 (Tempel, Caturtunggal, Depok, Sleman) Yogyakarta 55281
Telp / fax : (0274) 485115 - 489514 Website : www.ampta.ac.id Email : info@ampta.ac.id, ampta@yahoo.co.id

Nomor : 0392/Q.AMPTA/X/2019
Hal : Permohonan On The Job Training

Kepada Yth
Human Resources Manager
Green Host Boutique
Yogyakarta

Yogyakarta, 3 Oktober 2019

Dengan hormat

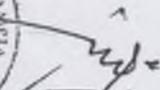
Dengan ini kami mengajukan permohonan untuk melaksanakan Job Training di Green Host Prawirotaman selama Januari -Juli 2019 bagi mahasiswa kami :

Nama : Audra Raditha Prihandana
Nim : 116109229
Semester : V(Lima)
Jurusan : Perhotelan
Tempat/Tgl.Lahir : Klaten, 2 Agustus 1997
Alamat : Jimbung Guo Kalikotes Klaten
No.Telp : 085771259281
Nama orang Tua : Drs.Juwanto

Daftar riwayat hidup, pas foto, Surat pernyataan bersedia mentaati peraturan yang berlaku, Foto copy Surat Keterangan Dokter, Foto copy Asuransi Kesehatan, Foto copy Kartu Hasil Studi terakhir, Foto copy Kartu Tanda Penduduk/Kartu Mahasiswa, dan Format Evaluasi Job Training, dibawa oleh mahasiswa yang bersangkutan.

Apabila diterima sebagai trainee, mohon berkenan untuk memberikan penilaian setelah masa training berakhir.

Atas terkabulnya permohonan ini, kami ucapkan terima kasih.

Hormat Kami
Ketua

Drs. Prihatno, MM

Cc.File

SURAT KETERANGAN

No. Ref : 27 / HR-SK / GH / IX / 2019

Yang bertandatangan dibawah ini :

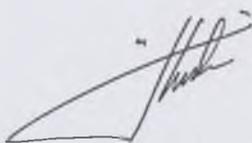
Nama : Krishna P. Atmaji
Jabatan : People Development Lead
Perusahaan : PT. Samudera Parama Avirodha
(Greenhost Boutique Hotel Prawirotaman Yogyakarta)
Alamat : Jalan Prawirotaman II No. 629, Brontokusuman, Yogyakarta, 55153

Merupakan wakil dari Manajemen Greenhost Boutique Hotel Prawirotaman Yogyakarta, dengan ini menyatakan bahwa :

Nama : Audra Raditha Prihandana
Jabatan : On the Job Training - Housekeeping

Adalah benar telah menyelesaikan prakek kerja di Greenhost Boutique Hotel Prawirotaman Yogyakarta sejak 29 Januari 2019 hingga 10 Agustus 2019. Demikian surat ini dibuat untuk digunakan sebagai Surat Keterangan Praktek Kerja, dapat digunakan sebagaimana mestinya dan tunduk pada perundang-undangan yang berlaku.

Yogyakarta, 30 September 2019



Krishna P. Atmaji
People Development Lead

h o t e l

FORM PENILAIAN KARYAWAN GREENHOST BOUTIQUE HOTEL

Nama : Audra Raditha Prihandana
Jabatan : Trainee HK

Tanggal Penilaian : 21/8/2019
Tanggal Masuk : 29/1/2019

ASPEK PENILAIAN		BOBOT (B)	NILAI (N)	TOTAL (B x N)
A DISIPLIN				
1	Kehadiran Karyawan <i>Tingkat kehadiran karyawan pada hari kerja</i>	15%	3	11%
2	Penampilan & Prilaku <i>Penampilan karyawan dan prilaku karyawan terhadap pemimpin, teman sejawat, dan tamu</i>	10%	3	8%
B SIKAP KERJA				
1	Motivasi Kerja <i>Memiliki inisiatif dan aktif berusaha, konsisten, dan bersedia bekerja ekstra</i>	10%	3	8%
2	Komunikasi dan Kerjasama <i>Menjalin komunikasi 2 arah, memahami kepentingan bagian lain terkait, dan bersedia menerima masukan.</i>	10%	4	10%
C POTENSI DAN KEMAMPUAN				
1	Pemahaman dan Penguasaan Pekerjaan <i>Mampu menyelesaikan tugas dan mengatasi masalah secara mandiri, lebih efisien dan efektif.</i>	10%	3	8%
2	Pengembangan Diri <i>Menyediakan waktu untuk 'belajar' lagi serta mau belajar dari pihak yang lebih memahami</i>	15%	2	8%
D HASIL KERJA				
1	Pencapaian Target Kerja Personal <i>Kemampuan karyawan dalam menyelesaikan tugas dan tanggungjawabnya sesuai dengan waktu yang telah ditentukan</i>	25%	3	19%
2	Penghargaan dan Sanksi <i>Penghargaan atau sanksi yang diberikan oleh manajemen kepada karyawan karena prestasi atau pelanggaran</i>	5%	4	5%
TOTAL		100%	TOTAL	75%

NILAI RATA-RATA : 75%

Kategori Nilai :

80% - 100% : Excellence
60% - 79% : Good
40% - 59% : Poor
> 39% : Bad

Keterangan: Selama training bisa mengikuti arahan senior dengan baik, komunikatif, disiplin, mau belajar dan semangat selama 6 bulan training.

Ref. No.: 24 / GH-PD-OJT / VIII / 2019

This is to certify that

Audra Raditha Prihandana

Has satisfactorily completed

Housekeeping Internship

January 29th - July 31st 2019

Onward for your co-operation and continue for doing the best

Yogyakarta, August 26th, 2019



Krishna P. Atmaji
People Development Lead

h o t e l