

LAPORAN TUGAS AKHIR
HOUSEKEEPING DEPARTMENT
DI LOTUS DESARU BEACH RESORT & SPA
KOTA TINGGI, JOHOR, MALAYSIA
Periode: 20 September 2019 s/d 11 Maret 2020



OLEH

NAMA : DONATUS MAING

NIM : 116109153

PRODI : D3 PERHOTELAN

JURUSAN : PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2020

LAPORAN TUGAS AKHIR
HOUSEKEEPING DEPARTMENT
DI LOTUS DESARU BEACH RESORT & SPA
KOTA TINGGI, JOHOR, MALAYSIA
Periode: 20 September 2019 s/d 11 Maret 2020

**Untuk Memenuhi Syarat Guna Menyelesaikan
Program Studi Diploma III di STP AMPTA Yogyakarta**



OLEH

NAMA : DONATUS MAING

NIM : 116109153

PRODI : D3 PERHOTELAN

JURUSAN : PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2020

HALAMAN PENGESAHAN



LAPORAN TUGAS AKHIR

HOUSEKEEPING DEPARTMENT

DI HOTEL LOTUS DESARU BEACH RESORT & SPA

KOTA TINGGI, JOHOR, MALAYSIA

Periode: 20 September 2019 s/d 11 Maret 2020

OLEH

NAMA : DONATUS MAING
NIM : 116109153
PRODI : D3 PERHOTELAN
JURUSAN : PERHOTELAN

Telah Disetujui Oleh :

Ketua Jurusan

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

NIDN .0516057102

Dosen Pembimbing

(Drs. Budi Hermawan, M.M)

NIDN .0523026601

**BERITA ACARA UJIAN
LAPORAN TUGAS AHKIR
HOUSEKEEPING DEPARTMENT
DI LOTUS DESARU BEACH RESORT & SPA
KOTA TINGGI, JOHOR, MALAYSIA
Periode: 20 September 2019 s/d 11 Maret 2020**



OLEH

**NAMA : DONATUS MAING
NIM : 116109153
PRODI : D3 PERHOTELAN
JURUSAN : PERHOTELAN**

Telah dipertahankan didepan penguji

dan dinyatakan LULUS

Pada tanggal 28 AGUSTUS 2020

Penguji

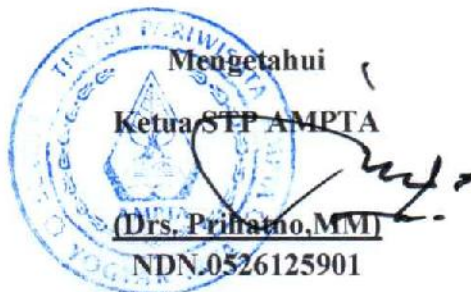
**(Drs. Budi Hermawan, M.M)
NIDN .0523026601**

Mengetahui

Ketua STP AMPTA

(Drs. Prihatno, M.M)

NDN.0526125901



KATA PENGANTAR

Puji syukur alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, karunia serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir dengan mengambil judul ***“Peranan Seorang Room Maid Dalam Meningkatkan Kebersihan Kamar Tamu di Lotus Desaru Beach Resort & Spa”***.

Penulisan Laporan Tugas Akhir ini diajukan guna melengkapi sebagian dari syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya Pariwisata pada Program Studi Diploma III Perhotelan di STP AMPTA Yogyakarta.

Dalam Penulisan Laporan Tugas Akhir ini penulis menyadari banyak sekali kekurangan, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun perbaikan di masa yang akan datang agar bermanfaat bagi penulis maupun bagi pembaca.

Dalam kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa
2. Ayah dan Ibu yang sudah memberikan doa yang terbaik, dukungan, baik secara moril maupun material.
3. Bapak Drs. Budi Hermawan, M.M selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya mendampingi dan membimbing penulis selama proses penyusunan laporan tugas akhir.
4. Bapak Drs. Prihatno, M.M selaku ketua STP AMPTA Yogyakarta
5. Bapak Hermawan Prasetyanto, S.Sos,S.ST.,M.M selaku ketua Jurusan Perhotelan.

6. Ibu Angela Ariani, S.H., M.M. selaku penyalur *On The Job Training* Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA
7. Seluruh dosen dan staff STP AMPTA yang telah membantu lancarnya proses penyusunan Laporan Tugas Akhir
8. Segenap jajaran Lotus Desaru Beach Resort & Spa tempat penulis melaksanakan *On The Job Training*.
9. Keluarga yang telah mendoakan dan mendukung proses selama kuliah, Praktek Kerja Lapangan, dan penyusunan Laporan Tugas Akhir
10. Semua pihak yang telah membantu terselesainya Laporan Tugas Akhir yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Ahkir kata Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak atas segala bantuan yang telah diberikan kepada penulis sehingga Laporan Tugas Akhir ini dapat diselesaikan, semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas semua kebaikan dan ketulusan semua pihak.

Yogyakarta, 4 Juni 2020

Donatus Maing

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
BERITA ACARA	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan.....	3
D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan	3
BAB II KEPUSTAKAAN	
A. Gambaran Umum Hotel	5
1. Pengertian Hotel.....	5
2. Karakteristik Hotel	6
3. Jenis Hotel	7
B. Gambaran Umum Housekeeping Department	10
1. Pengertian Umum Housekeeping Department.....	10

2. Hubungan Housekeeping Department Dengan Department Lain	11
3. Housekeeping Section	14

BAB III PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA

A. Deskripsi Hotel Lokasi PKL	32
1. Ulasan Tentang Lotus Desaru Beach Resort & Spa	32
2. Lokasi Lotus Desaru Beach Resort & Spa	33
3. Fasilitas Lotus Desaru Beach Resort & Spa	34
B. Deskripsi Housekeeping Department PKL	38
C. Struktur Organisasi Housekeeping Department PKL	40
D. Pelaksanaan Harian Kerja	41
E. Analisis Pelaksanaan Kerja	48

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan	52
B. Saran	53

DAFTAR PUSTAKA	55
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jenis Kamar di Lotus Desaru Beach Resort and Spa

Tabel 2. Ruang Meeting di Lotus Desaru Resort and Spa

Tabel 3. Struktur Housekeeping Organizational Chart LDBR

Tabel 4. Daily Attendance Housekeeping Department

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Logo Lotus Desaru Beach Resort and Spa
- Lampiran 2 : *View Lotus Desaru Beach Resort and Spa*
- Lampiran 3 : Jenis-jenis Kamar di Lotus Desaru Beach Resort and Spa
- Lampiran 4 : *Teratai Coffe House Restaurant*
- Lampiran 5 : *Rhu Bar Seafood Restaurant, Beach Hut Bar*
- Lampiran 6 : *Ballroom*
- Lampiran 7 : *Meeting Room*
- Lampiran 8 : *Waterpark*
- Lampiran 9 : *SeaSport*
- Lampiran 10 : *Promo Menu*
- Lampiran 11 : *Recreation*
- Lampiran 12 : *Gym Centre*
- Lampiran 13 : Surat Pengantar/Permohonan PKL
- Lampiran 14 : Surat Balasan tentang Pemberian Ijin dari Tempat PKL
- Lampiran 15 : Sertifikat dari Tempat PKL
- Lampiran 16 : Penilaian dari Tempat PKL

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Berbicara mengenai dunia perhotelan, hal ini selalu berkaitan dengan pelayanan kerapian dan kebersihan. Saat menginap tamu hotel pasti memerlukan kenyamanan dan pelayanan yang sangat diharapkan untuk memunculkan kesan positif. Inilah mengapa bagian housekeeping di hotel atau akomodasi lain sangat penting. Bagian housekeeping adalah bagian yang bertanggung jawab atas pelayanan kebersihan dan kerapian kamar di hotel.

Bagian housekeeping merupakan sarana mutlak yang harus disediakan hotel untuk dapat dikategorikan ke dalam hotel berbintang. Housekeeping mempunyai fungsi sangat penting dalam sebuah hotel, dengan adanya sebuah kamar di hotel akan memberikan ruangan selayaknya kamar ataupun rumah singgah yang sudah lengkap dengan pelayanannya.

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

Berdasarkan operasional hotel hal-hal mengenai kebersihan dilakukan oleh department housekeeping yang secara umum memiliki tanggung jawab area yang besar, maka wajar jika housekeeping mempunyai jumlah karyawan lebih banyak dari department lain. Menurut Al bataafi, Wisnu HS, (2006:24) housekeeping memiliki bagian-bagiannya sendiri yaitu:

1. Public area, seksi yang menangani tugas menjaga kebersihan, kerapian, keindahan seluruh area hotel.
2. Room,seksi yang bertanggung jawab untuk membersihkan dan mempersiapkan, kerapian dan kelengkapan kamar tamu.
3. Laundry, seksi yang mempunyai tanggung jawab untuk menyediakan linen- linen yang bersih untuk keperluan kamar, restaurant, meeting room, menyediakan seragam bersih untuk karyawan dan membersihkan pakaian tamu yang kotor.
4. Linen and uniform, seksi yang bertanggung jawab untuk mengelola sirkulasi dan penyediaan seluruh linen dan uniform bagi karyawan
5. Florist, seksi yang bertanggung jawab untuk menyediakan dan merangkai bunga – bunga yang segar untuk memperindah dekorasi dalam hotel.
6. Gardener, seksi yang bertanggung jawab untuk memelihara tanaman-tanaman baik di dalam maupun di luar.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang dikemukakan diatas, dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana peran room section dan di Lotus Desaru Beach Resort & Spa ?
2. Bagaimana rutinitas dan prosedur pembersihan housekeeping department dalam room di Lotus Desaru Beach Resort & Spa?
3. Apa saja peralatan housekeeping department yang digunakan dalam bekerja khususnya bagian room di Lotus Desaru Beach Resort & Spa?

C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan

Adapun tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini yaitu:

1. Untuk mengetahui peran room section di Lotus Desaru Beach Resort & Spa.
2. Untuk mengetahui rutinitas dan prosedur pembersihan housekeeping department khususnya bagian room di Lotus Desaru Beach Resort & Spa.
3. Untuk mengetahui peralatan yang digunakan dalam bekerja khususnya bagian room di Lotus Desaru Beach Resort & Spa.

D. Manfaat praktek kerja Lapangan

1. Manfaat bagi Lembaga

Laporan ini diharapkan bisa menjadi khazanah akademik serta menambah ilmu pengetahuan di program D3 Perhotelan selain itu

diharapkan bisa menjadi referensi kelak untuk generasi-generasi berikutnya di prodi D3 Perhotelan.

2. Manfaat Praktis

Laporan ini guna bagi penulis untuk penunjang atau syarat lulus bagi penulis. Laporan ini juga sebagai bukti nyata bahwa setelah melakukan praktek kerja lapangan yang membuat penulis mendapatkan pengalaman yang akan menjadi bekal memasuki dunia kerja selanjutnya. Jadi laporan ini sangat bermanfaat untuk jenjang kedepannya.

3. Manfaat Teoritis

Laporan ini mempunyai kegunaan yang sangat penting bagi perusahaan sebagai kritik dan saran serta upaya memperbaiki kesalahan-kesalahan yang selama ini dilakukan oleh manajemen khususnya dibagian housekeeping department. Selain itu laporan ini dapat memberikan masukan bagi Lotus Desaru Beach Resort & Spa demi kemajuan operasional sesuai SOP yang ada.