

LAPORAN TUGAS AKHIR

HOUSEKEEPING

LOTUS DESARU BEACH RESORT & SPA

Periode 21 September 2019 – 10 Maret 2020



OLEH

NAMA : FATHHUR RAHMAN DESCA PUTRA

NIM : 117109327

JURUSAN : PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2020

LAPORAN TUGAS AKHIR

HOUSEKEEPING

LOTUS DESARU BEACH RESORT & SPA

Periode 21 September 2019 – 10 Maret 2020

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



OLEH

NAMA : FATHHUR RAHMAN DESCA PUTRA

NIM : 117109327

JURUSAN : PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2020

HALAMAN PENGESAHAN



LAPORAN TUGAS AKHIR

HOUSEKEEPING

LOTUS DESARU BEACH RESORT & SPA

Periode 21 September 2019 – 10 Maret 2020

OLEH

NAMA : FATHHUR RAHMAN DESCA PUTRA

NIM : 117109327

JURUSAN : PERHOTELAN

Telah Disetujui Oleh :

Ketua Jurusan

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

NIDN. 0516057102

Dosen Pembimbing

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

NIDN. 0516057102

**BERITA ACARA UJIAN
LAPORAN TUGAS AKHIR
HOUSEKEEPING
LOTUS DESARU BEACH RESORT & SPA
Periode 21 September 2019 – 10 Maret 2020**



OLEH

**NAMA : FATHHUR RAHMAN DESCA PUTRA
NIM : 117109327
JURUSAN : PERHOTELAN**

**Telah dipertahankan didepan penguji
dan dinyatakan LULUS**

**pada tanggal,
Penguji**

Hermawan Prasetyanto, S.ST, M.M

**Mengetahui
Ketua STP AMPTA**

Drs. Prihatno, MM

NIDN. 052 612 5901

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadrat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini dengan baik tanpa halangan apapun, yang mana laporan ini merupakan syarat kelulusan dan pendidikan selama menuntut ilmu di STP AMPTA Yogyakarta.

Dalam penyusunan laporan ini penulis banyak mendapat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada :

1. Bapak Hermawan Prasetyanto, S.ST., M.M. Selaku dosen pembimbing dan selaku Kepala Jurusan Perhotelan yang telah meluangkan waktunya mendampingi dan membimbing selama proses penyusunan Tugas Akhir.
2. Bapak Drs.Prihatno, MM. Selaku ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah memberikan kemudahan dalam melaksanakan praktek kerja lapangan di Lotus Desaru Beach Resort and Spa.
3. Ibu Angela Ariani, S.H., M.M.Par selaku penyalur On The Job Training Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA keluar negri yang telah memberikan kemudahan dalam melaksanakan praktek kerja lapangan di Lotus Desaru Beach Resort and Spa.
4. Seluruh dosen dan *staff* STP AMPTA yang telah membantu lancarnya proses praktek kerja lapangan.

5. Bapak Muneesparan selaku Manager *Housekeeping* yang telah memberikan pengarahan serta membimbing saya dalam melaksanakan praktek kerja lapangan saya di Hotel Lotus Desaru Beach Resort & Spa.
6. Seluruh pihak *staff* serta *Housekeeping crew* Hotel Lotus Desaru Beach Resort & Spa yang telah membantu penulis melancarkan praktek kerja lapangan.
7. Orang Tua saya serta Keluarga saya, yang selalu mendukung dan mendoakan, sehingga saya diberikan kesehatan dan kelancaran dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
8. Dan seluruh pihak yang telah membantu yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Penulis merasa tidak mampu membalas jasa yang begitu besar. Hanya doa yang penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa serta ucapan teimakasih yang tak terhingga kepada bapak/ibu yang telah membantu menyelesaikan tugas akhir ini. Dalam menyusun laporan ini penulis menyadari bahwa laporan praktek kerja lapangan ini masih jauh dari kesempurnaan. Harapan penulis semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi pembaca di lingkungan STP AMPTA Yogyakarta.

Klaten, 12 Agustus 2020

Fathhur Rahman Desca 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 Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan.....	4
D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan.....	4

BAB II. KEPUSTAKAAN

A. Gambaran Umum Hotel.....	6
1. Pengertian Hotel.....	6
2. Karakteristik Hotel.....	8
3. Jenis-Jenis Hotel.....	9
B. Gambaran Umum Housekeeping Departement.....	14
1. Pengertian Umum Housekeeping Departement.....	14

2. Hubungan Housekeeping Dengan Departement Lainnya.....	17
3. Pengertian Housekeeping.....	20
4. Peralatan Housekeeping.....	22
5. Bahan Pembersih Housekeeping.....	26
6. Definisi Room Attendant.....	26
7. Metode Dasar Membersihkan Dan Merapikan Kamar.....	26

BAB III. PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN

A. Deskripsi Lotus Desaru Beach Resort And Spa.....	34
B. Deskripsi Departement Tempat Praktek Kerja.....	46
C. Job Deskripsi Objek Praktek Kerja Lapangan.....	48
D. Jadwal Kerja.....	49
E. Pelaksanaan Kerja Harian.....	49
F. Analisis.....	54

BAB IV. PENUTUP

A. Kesimpulan.....	58
B. Saran.....	59

DAFTAR PUSTAKA.....60

LAMPIRAN.....62

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Industri pariwisata seperti hotel akhir-akhir ini semakin berkembang yang menuntut adanya suatu penciptaan suasana yang nyaman dan berbagai aspek untuk diberikannya atau ditawarkannya sebagai suatu produk kepada calon pelanggannya. Pengertian pariwisata, menurut UU. No 10 tahun 2009 pasal 1 ayat 1 mengenai pariwisata adalah “kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang yang mengunjungi tempat tertentu untuk tujuan rekreasi, pengembangan pribadi, atau mempelajari keunikan daya tarik wisata yang dikunjungi dalam jangka waktu sementara”.

Salah satu unsur yang penting dalam kegiatan pariwisata yang mempunyai peranan penting adalah fasilitas akomodasi dalam bentuk bangunan atau hotel. Hal ini merupakan komponen yang memegang peranan yang sangat penting dalam menunjang pariwisata didunia.

Secara umum produk yang dijual oleh pihak manajemen hotel terdiri dari dua produk utama yaitu produk nyata (*tangible product*) seperti kamar hotel, restoran, spa, dan berbagai fasilitas lainnya dan produk tidak nyata (*intangibile product*) seperti kenyamanan, layanan, suasana, dan lain sebagainya.

Sebagai perusahaan yang bergerak dibidang jasa, sebuah hotel berusaha untuk mewujudkan keuntungan yang sebesar-besarnya, untuk itu hotel dituntut lebih mengutamakan kualitas pelayanan kepada para tamunya. Apabila pihak hotel memberikan pelayanan yang baik atau memuaskan, maka secara tidak langsung para tamu juga yang akan mempromosikan suatu hotel tersebut. Sehingga pihak hotel dapat meraih keuntungan dengan datangnya para pelanggan baru.

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.

Dalam operasional hotel hal-hal mengenai kebersihan dilakukan oleh *department housekeeping* yang secara umum *housekeeping* memiliki tanggung jawab area yang besar, maka wajar jika *housekeeping* mempunyai jumlah karyawan lebih banyak dari departement lain. Oleh sebab itu *housekeeping* ada bagian-bagiannya sendiri yaitu:

1. *Public area*, seksi yang menangani tugas menjaga kebersihan, kerapian, keindahan seluruh area hotel.
2. *Room Attendant*, 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 hotel.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana cara memberikan pelayanan terbaik dan menangani *complain* dari tamu yang menginap di Lotus Desaru Beach Resort and Spa?
2. Apa peranan *Housekeeping* dalam melayani tamu di Lotus Desaru Beach Resort and Spa?

C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan

1. Untuk mengetahui cara memberikan pelayanan yang terbaik dan menangani *complain* dari tamu yang menginap di Lotus Desaru Beach Resort and Spa.
2. Untuk mengetahui peranan *Housekeeping* dalam melayani tamu di Lotus Desaru Beach Resort and Spa.

D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan

1. Manfaat Bagi Penulis
 - a. Dengan melakukan praktek kerja lapangan mahasiswa AMPTA dapat meyalurkan *skill*, *attitude*, dan *knowledge* di perusahaan tempat praktek kerja lapangan.

- b. Penulis dapat merasakan kerja di perusahaan tempat praktek kerja lapangan dan dapat bekerjasama dengan *staff* perusahaan tersebut.
 - c. Penulis dapat menggunakan praktek kerja lapangan untuk mencari kerja setelah lulus dari STP AMPTA.
2. Manfaat Bagi Lembaga (STP AMPTA)
- a. Membuktikan kepada perusahaan bahwa mahasiswa/siswi STP AMPTA mempunyai potensi yang unggul.
 - b. Sebagai tambahan bacaan bagi perpustakaan STP AMPTA serta ilmu pengetahuan di STP AMPTA.
3. Manfaat Bagi Hotel
- a. Mendapat saran dan masukan sehingga dapat menambah kinerja yang sudah baik menjadi lebih baik
 - b. Dapat membawa nama baik Lotus Desaru Beach Resort and Spa saat seorang mahasiswa melakukan Praktek Kerja Lapangan di Lotus Desaru Beach Resort and Spa.
 - c. Meninjau Sumber Daya Manusia (SDM) sebagai dasar perekrutan pegawai setiap mahasiswa yang melakukan Praktek Kerja Lapangan di Lotus Desaru Beach Resort and Spa.
 - d. Sebagai media salah satu promosi hotel.
 - e. Dapat berbagi ilmu pengetahuan dan pengalaman bagi mahasiswa yang melaksanakan Praktek Kerja Lapangan.