

LAPORAN TUGAS AKHIR
DI SHERATON MUSTIKA YOGYAKARTA
RESORT & SPA
DEPARTEMEN HOUSEKEEPING
Periode 09 September 2019 s/d 09 Maret 2020



OLEH

NAMA : HERDI ANTHONI GIRSANG

NIM : 117109376

JURUSAN : PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA
2020

LAPORAN TUGAS AKHIR
DISHERATON MUSTIKA YOGYAKARTA
RESORT & SPA
DEPARTEMEN HOUSEKEEPING
Periode 09September 2019 - 09 Maret 2020

**Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Program Diploma
III Perhotelan di STPAMPTA Yogyakarta**



OLEH

NAMA : HERDI ANTHONI GIRSANG
NIM : 117109376
JURUSAN : PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA
2020

HALAMAN PENGESAHAN



LAPORAN TUGAS AKHIR DI SHERATON MUSTIKA YOGYAKARTA RESORT & SPA

DEPARTEMEN HOUSEKEEPING

Periode (09 September 2019 s/d 09 Maret 2020)


OLEH

NAMA : HERDI ANTHONI GIRSANG
NIM : 117109376
JURUSAN : PERHOTELAN

Telah Disetujui Oleh :

Ketua Jurusan,

Dosen Pembimbing,


(Drs. Hermawan S.sos, ST.Par)

NIDN. 0516057102


(Dra. Enny Mulyantari, M.M.)

NIDN.0026046101

**BERITA ACARA UJIAN
LAPORAN TUGAS AKHIR
DI SHERATON MUSTIKA YOGYAKARTA RESORT & SPA
DEPARTEMEN HOUSEKEEPING**

Periode (09 September 2019 s/d 09 Maret 2020)



OLEH

**NAMA : HERDI ANTHONI GIRSANG
NIM : 117109376
JURUSAN : PERHOTELAN**

**Telah di pertahankan didepan penguji
dan dinyatakan
pada tanggal2020**

Penguji

(Dra. Enny Mulyantari, M.M.)

NIDN.0026046101

Mengetahui

Ketua STP AMPTA

(Drs. Prihatno, M.M.)

NIDN.0526125901

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Tuhan YME atas rahmat dan perlindungan Nya penulis bisa melaksanakan dan menyelesaikan *On The Job Training* di Hotel Sheraton Mustika Yogyakarta Resort & Spa. Laporan ini disusun oleh penulis berdasarkan pengalaman selama 6 bulan terhitung tanggal 09 September 2019 sampai dengan 09 Maret 2020. Laporan *On The Job Training* ini disusun sebagai salah satu syarat guna untuk memenuhi syarat menyelesaikan mata kuliah praktek kerja lapangan. Dalam penyusunannya, penulis memperoleh banyak bantuan dari berbagai pihak, karena itu penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Ibu Dra. Enny Mulyantari, M.M selaku dosen pembimbing dan penguji laporan ini.
2. Bapak Drs. Hermawan Prasetyanto, S.Sos, ST.Par, M. Par. selaku ketua jurusan Perhotelan.
3. Bapak Drs. Prihatno, M.M selaku Ketua STP AMPTA Yogyakarta.
4. Bapak Harry Suryadharma selaku *General Manager* Hotel Sheraton Mustika Yogyakarta Resort & Spa
5. Ibu Vincent Rudy Ardita selaku *Learning & Development Manager*
6. Bapak Budi Santoso selaku *Human Resources Manager* Sheraton Mustika Yogyakarta.
7. Bapak Budi Ramli selaku *Executive House Keeping Manager* Sheraton Mustika Yogyakarta.

8. Seluruh Staff Sheraton Mustika Yogyakarta. yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu dan membagikan ilmunya kepada penulis.
9. Orang tua yang telah memberikan dukungan kepada saya, yang berupa moral dan materi.
10. Teman-teman satu angkatan yang telah berjuang bersama di Hotel Sheraton Mustika Yogyakarta Resort & Spa yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu penulis, sehingga penulis dapat menyusun laporan tersebut dalam waktu yang telah ditentukan pihak industri maupun pihak kampus.

Meskipun penulis telah memberikan semua kemampuannya untuk membuat laporan tersebut agar terlihat baik, tetapi penulis merasa masih banyak kekurangan-kekurangan yang terdapat dalam laporan ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar dapat menjadi panduan di laporan ini dan laporan-laporan selanjutnya. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi yang membutuhkan.

Yogyakarta,2020

Herdi Anthoni Girsang

DAFTAR ISI

JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
BERITA ACARA UJIAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan	4
D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan	4
1. Manfaat Bagi Penulis	4
2. Manfaat Bagi Lembaga.....	5
3. Manfaat Bagi Perusahaan.....	5
BAB II.....	6
LANDASAN TEORI.....	6
A. Gambaran Hotel Secara Umum	6
1. Pengertian Perhotelan	6
2. Karakteristik Hotel.....	7
3. Produk Bisnis	8
4. Jenis Hotel.....	8
B. Gambaran Umum Housekeeping Departement	10
C. Hubungan <i>Housekeeping</i> dengan Bagian lain.	16
1. Hubungan <i>Housekeeping</i> dengan <i>Front Office</i>	16
2. Hubungan <i>Housekeeping</i> dengan Binatu (<i>Laundry</i>).....	17
3. Hubungan <i>Housekeeping</i> dengan Bagian pembelian (<i>Purchasing</i>).....	18
4. Hubungan <i>Housekeeping</i> dengan Bagian <i>Engineering</i>	18

5. Hubungan <i>Housekeeping</i> dan <i>security</i>	18
6. Hubungan <i>Housekeeping</i> dengan <i>Food & Beverage</i>	18
7. Hubungan <i>Housekeeping</i> dengan Bagian Personalia	19
BAB III	19
PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN	20
A. Gambaran Umum Sheraton Mustika Yogyakarta Resort and Spa	20
1. Sejarah Hotel Sheraton Mustika Yogyakarta Resort and Spa	20
2. Lokasi dan Fasilitas Sheraton Mustika Yogyakarta Resort and Spa	28
Bagan Organisasi Hotel	45
B. Gambaran Umum Housekeeping Departement	45
1. Bagian Housekeeping	46
2. Bagan HouseKeeping	61
C. Jadwal Kerja / Shift	63
D. Middle shift (<i>runner</i>) dimulai jam 10 siang sampai jam 6 malam.	73
E. Evening shift dimulai dari jam 2 sore sampai jam 11 malam. Tugas	74
BAB IV	77
A. Kesimpulan	77
B. Saran	78
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN	81
JADWAL PKL	81
Surat Permohonan OJT	85
Surat Balasan Hotel	86
Sertifikat OJT	87
Lembar Bimbingan	89

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam menyelenggarakan pendidikan dan pengajaran Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta mempunyai 4 Program Studi yaitu Perhotelan, Administrasi Hotel, Usaha Perjalanan Wisata (UPW), dan *Hospitality*. Program studi ini mempunyai mata kuliah yang spesifik sesuai dengan prodi masing-masing yang terdiri dari mata kuliah teori dan praktek.

Setelah pelaksanaan mata kuliah teori dan praktek di program studi, tentunya sering terjadi perbedaan pemahaman mahasiswa antara teori dan praktek nyata dalam dunia usaha dan industri. Maka dari itu mahasiswa perlu memahami teori dan praktek yang telah dilakukan di mata kuliah dengan benar. Untuk itu perlu diadakan suatu mata kuliah berupa Praktek Kerja Lapangan (PKL) secara langsung pada dunia usaha industri.

PKL merupakan mata kuliah wajib bagi para mahasiswa. Mata kuliah ini merupakan sarana untuk menjembatani pemahaman teoritis di bangku kuliah dengan kondisi dunia nyata di lapangan yang akan dapat meningkatkan mutu lulusan serta dapat memenuhi kebutuhan lapangan kerja. Dalam pelaksanaan PKL mahasiswa teruji untuk menerapkan teori yang telah didapatkan selama perkuliahan. Selain itu PKL juga dapat menjadi modal peluang kerja bagi mahasiswa.

Praktek kerja lapangan merupakan suatu kegiatan kerja mahasiswa yang ditempatkan pada suatu tempat yang berkaitan dengan bidang ilmu yang ditempuhnya dalam waktu tertentu. Selain itu, praktek kerja lapangan yang dilakukan dapat membantu mahasiswa agar lebih memahami bidang studi yang di tekuninya dan mendapatkan gambaran nyata pengimplementasian ilmunya di dunia nyata. Mahasiswa akan belajar mengatasi kesenjangan antara teori yang didapatkan di bangku kuliah dengan permasalahan di lapangan sebenarnya, yang memerlukan teknologi informasi untuk mendapatkan jalan keluarnya. Tempat yang dapat dijadikan yaitu hotel.

Hotel merupakan 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. Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pariwisata hotel yaitu suatu akomodasi yang dikelola secara komersil, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan dan penginapan beserta makan dan minum (SK Menteri Perhubungan No. Pm. 10/Pw. 301/Phb. 77).

Di Hotel terdapat beberapa departemen diantaranya: *Marketing Departemen* (Departemen Pemasaran), *Front Office Department* (Departemen Kantor Depan), *Housekeeping Department* (Departemen Tata Graha), *Laundry Department* (Departemen Binatu), *Engineering*

&MaintenanceDepartment (Departemen Pengoperasian dan Perbaikan),
Food & Beverage Department (Departemen makanan dan minuman),
Finance Department (Departemen Keuangan), *Personnel Departemen*
(Departemen Personalia), *Security Department* (Departemen Keamanan).

Salah satu dari departemen itu adalah *Housekeeping Department*.
Housekeeping Department merupakan bagian yang bertanggung jawab membersihkan dan merapikan kamar-kamar yang ada di hotel, *Housekeeping department* memiliki tiga bagian salah satunya *room attendant*. *Room attendant* merupakan salah satu bagian hotel yang bertugas dalam memelihara kebersihan dan kerapihan kamar. Sering terjadinya komplain dari tamu karena kurangnya komunikasi antara staf yang berada di kamar dan *order taker*. Sehingga operasional tidak berjalan lancar. Perlu diadakannya briefing kepada staff untuk meminimalisir terjadinya komplain dari tamu. (sumber : Rumekso.2013. *Housekeeping Hotel Floor Section*. Andi. Yogyakarta.)

Sheraton Mustika Yogyakarta Resort and Spa memiliki standar sendiri untuk menunjang kelancaran usahanya yang ditekankan pada setiap karyawan dalam memberikan pelayanan kepada tamu perihal kebersihan dan kenyamanan kamar-kamar hotel. Sering terjadinya keluhan tamu yang disebabkan kelalaian petugas kamar yang lamban dalam menangani masalah dan ketidakcakapan dalam menginformasikan kepada order taker dengan adanya dukungan fasilitas yang lengkap sesuai dengan standar industri hotel. Dengan hasil pengamatan penulis, dapat diketahui bahwa

“penerapan komunikasi dalam setiap departemen di Sheraton Mustika Yogyakarta Resort and Spa dapat menentukan kinerja para karyawan”.

B. Rumusan Masalah

Dalam setiap manajemen perhotelan memiliki tujuan utama yaitu menjual pelayanan dalam bidang jasa dengan kepentingan kepuasan bagi tamu. Untuk memberikan penjelasan terhadap permasalahan yang telah dikemukakan, maka penulis merumuskan masalah dalam beberapa pokok permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana penerapan dalam berkomunikasi antara petugas kamar dengan *order taker* di *housekeepingdepartement* Sheraton Mustika Yogyakarta Resort and Spa ?
2. Apa saja hambatan atau kendala yang muncul dalam menerapkan komunikasi di *housekeeping* departemen dalam mencegah komplain dari tamu Sheraton Mustika Yogyakarta Resort and Spa ?

C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan

Adapun tujuan dari pembuatan laporan ini sebagai berikut :

1. Mengetahui penerapan dalam berkomunikasi antara petugas kamar dengan *order taker* di *housekeeping department*.
2. Mengetahui hambatan dalam menerapkan komunikasi dalam *housekeeping department*.

D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan

1. Manfaat Bagi Penulis
 - a. Dengan mengikuti praktek kerja lapangan, mahasiswa diharapkan dapat meningkatkan kemampuan kerja.

- b. Mampu menggunakan pengalaman kerja untuk mendapatkan kesempatan kerja yang diinginkan setelah menyelesaikan atau tamat kuliah.
 - c. Sebagai wadah untuk menjalin kerjasama yang baik antara lembaga pendidikan dengan pihak Hotel/perusahaan terkait.
2. Manfaat Bagi Lembaga
- a. Dengan pelaksanaan praktek kerja lapangan, Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA mampu meningkatkan hubungan kemitraan dengan perusahaan/Hotel.
 - b. Mampu merelevansikan kurikulum mata kuliah dengan kebutuhan dunia kerja.
 - c. Laporan PKL dapat menjadi audit internal kualitas pengajar
3. Manfaat Bagi Perusahaan
- a. Dengan pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan (PKL), diharapkan perusahaan/Hotel mampu meningkatkan hubungan kemitraan dengan Sekolah Tinggi Pariwisata.
 - b. Mampu melihat kemampuan potensial yang dimiliki mahasiswa peserta Praktek Kerja Lapangan (PKL), sehingga akan lebih mudah untuk perencanaan peningkatan di bidang Sumber Daya Manusia (SDM).
 - c. Dan sebagai wadah penyerapan karyawan atau tenaga kerja.