

LAPORAN TUGAS AKHIR
PERANAN SEKSI LAUNDRY UNTUK MENUNJANG
KELANCARAN OPERASIONAL HOUSEKEEPING
DI EASTPARC HOTEL YOGYAKARTA



OLEH

NAMA : ENI DWI RAHMAWATI
NIM : 120109727
PROGRAM STUDI : D III
PRODI : PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA
2023

**LAPORAN TUGAS AKHIR
PERANAN SEKSI LAUNDRY UNTUK MENUNJANG
KELANCARAN OPERASIONAL HOUSEKEEPING
DI EASTPARC HOTEL YOGYAKARTA**

**Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Program Diploma III
Perhotelan**

Di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta



OLEH

**NAMA : ENI DWI RAHMAWATI
NIM : 120109727
PROGRAM STUDI : D III
PRODI : PERHOTELAN**

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA
AMPTA YOGYAKARTA**

2023

HALAMAN PENGESAHAN



Laporan Tugas Akhir

Peranan Seksi Laundry Untuk Menunjang Kelancaran Operasional Housekeeping Di Eastparc Hotel Yogyakarta

OLEH

NAMA : Eni Dwi Rahmawati
NIM : 120109727
PROGRAM STUDI : D III
PRODI : PERHOTELAN

Telah Disetujui Oleh :

Ketua Program Studi Perhotelan

(Dra, Heni Susilowati, M.M)

NIDN.0505026202

Dosen Pembimbing

(Yudi Setiaji, SH., MM.)

NIDN.0508066401

BERITA ACARA

**Peranan Seksi Laundry Untuk Menunjang
Kelancaran Operasional Housekeeping
Di Eastparc Hotel Yogyakarta**



OLEH

NAMA : ENI DWI RAHMAWATI
NIM : 120109727
PROGRAM STUDY : D III
PRODI : PERHOTELAN

Telah dipertahankan di depan penguji dan dinyatakan.....

Pada tanggal.....

Penguji

**(Yudi Setiaji, SH., MM.)
NIDN. 0508066401**

**Mengetahui
Ketua STP AMPTA**

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

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Praktek Kerja Lapangan di Eastparc Hotel Yogyakarta dengan baik. Penulisan laporan ini disusun guna memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan program Diploma III Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Tugas Akhir ini mungkin tidak dapat diselesaikan oleh penulis tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak selama penyusunannya. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu hingga terselesaikannya laporan ini. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada yang terhormat :

1. Yudi Setiaji, SH., MM. selaku dosen pembimbing Laporan Tugas Akhir yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan juga memberikan saran dalam mengerjakan laporan ini.
2. Dra. Heni Susilowati, M.M selaku ketua program studi Perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.
3. Drs. Prihatno, M.M selaku ketua STP AMPTA Yogyakarta yang telah mengesahkan secara resmi Laporan Praktek Kerja Lapangan.
4. Kepada Eastparc Hotel Yogyakarta yang telah memberi kesempatan penulis untuk melakukan Praktek Kerja Lapangan.

penulis menyadari dalam penyusunan laporan ini jauh dari sempurna, baik dari segi penyusunannya, bahasa atau penulisannya. Oleh karena itu, penulis

mengharap kritik dan saran yang sifatnya membangun khususnya dari dosen pengampu mata kuliah guna sebagai acuan dan pengalaman bagi penulis untuk lebih baik di masa yang akan datang. Semoga laporan penelitian ini memberikan informasi bagi masyarakat dan bermanfaat untuk pengembangan wawasan dan peningkatan bagi kita semua.

Yogyakarta, 29 Mei 2023

Eni Dwi Rahmawati
NIM : 120109727

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN BERITA ACARA UJIAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penulis.....	4
D. Manfaat Penulis.....	4
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Gambaran Umum Hotel	6
1. Pengertian Hotel.....	6
2. Karakteristik Hotel	6
3. Jenis Hotel.....	8
4. Departement Hotel	10
5. Hubungan Departemen.....	12
B. Gambaran Umum Housekeeping Departement	13
1. Pengertian Housekeeping	13

2. Fungsi Housekeeping Departement	14
3. Struktur Organisasi Housekeeping Departement	16
4. Section Housekeeping	18

BAB III GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN

A. Gambaran Umum Eastparc Hotel Yogyakarta.....	20
1. Sejarah Hotel	20
2. Lokasi Eastparc Hotel Yogyakarta.....	22
3. Fasilitas Hotel	23
B. Struktur Organisasi	36
C. Obyek yang diteliti	40
D. Jadwal Pelaksanaan Kerja Trainee.....	41

BAB IV ANALISIS DATA..... 43

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	61
B. Saran.....	61

DAFTAR PUSTAKA 63

DAFTAR LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi Housekeeping Departement	16
Gambar 3.1 Hotel Maps	23
Gambar 3.2 Deluxe Twin Room	24
Gambar 3.3 Premier King Room	25
Gambar 3.4 Premier Twin Room	25
Gambar 3.5 Junior Suite.....	26
Gambar 3.6 Executive Suite.....	27
Gambar 3.7 Presidential Suite.....	28
Gambar 3.8 Verandah Restaurant	29
Gambar 3.9 Verandah Alfresco.....	30
Gambar 3.10 Fitness Center	31
Gambar 3.11 Swimming Pool	32
Gambar 3.12 Aquaparc	32
Gambar 3.13 Fragile Garden.....	33
Gambar 3.14 Horse Riding	33
Gambar 3.15 ATV Ride Station.....	34
Gambar 3.16 Children’s Playground.....	34
Gambar 3.17 Wavepool	35
Gambar 3.18 Outbond Station	35
Gambar 3.19 Struktur Organisasi.....	36
Gambar 3.20 Jadwal Kerja Housekeeping	41

Gambar 4.1 Pengambilan Linen Kotor	56
Gambar 4.2 Mengelompokkan Linen Kotor	56
Gambar 4.3 Spoting Manual	57
Gambar 4.4 Penyimpanan Linen Bersih	61

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Daftar Ballrooom	30
Table 3.2 Daftar Meeting Room	30
Tabel 4.1 Job Description Laundry Attendant	45
Tabel 4.2 Spotting Remover	57

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan industri dunia pariwisata saat ini mengalami kemajuan, terutama di daerah Yogyakarta . Hal ini dapat dilihat dari semakin banyaknya pembangunan-pembangunan hotel berbintang yang bertaraf internasional. Terutama untuk menjaga kualitas pelayanan terhadap wisatawan yang akan menginap. Industri perhotelan memiliki peran penting dalam memajukan perekonomian suatu daerah. Tujuan didirikannya hotel untuk memperoleh pendapatan atau laba. Dalam menjalankan usahanya untuk meningkatkan pendapatan dengan persaingan yang sangat ketat ini menunjukkan bahwa para pengelola hotel berlomba – lomba memberikan kenyamanan dan ketenangan bagi para wisatawan, maka harus ada pengelola sumber daya yang dilakukan oleh manajemen hotel tersebut, selain itu pihak hotel harus mengkoordinasi penggunaan seluruh sumber daya yang dimiliki hotel secara efisien, efektif dan menunjang masa depan hotel.

Hotel juga dapat berfungsi sebagai salah satu penyerap tenaga kerja yang berdampak mengurangi angka pengangguran. Selain itu, hotel merupakan bagian penting dari kepariwisataan, dimana hotel bertujuan sebagai rumah kedua atau rumah sementara bagi pengguna jasa untuk melepas rasa lelah karena aktivitas seharian ataupun tempat persinggahan sementara ketika wisatawan jauh dari tempat tinggalnya.

Berdasarkan keputusan Menteri SK 241/H/70 Thn/1970. Hotel adalah perusahaan yang memberikan layanan jasa dalam bentuk penginapan, makanan dan minuman atau akomodasi serta menyediakan hidangan dan fasilitas lainnya untuk umum yang memenuhi syarat-syarat comfort, privacy dan bertujuan komersional.

Salah satu bagian terpenting yang dimiliki hotel adalah *Housekeeping Department*. Menyinggung tentang perhotelan bahwasanya untuk

meningkatkan kualitas dari suatu hotel adalah lebih tepatnya bertanggung jawab atas kebersihan dan pemeliharaan seluruh area hotel yang dilakukan baik kepada furniture maupun bangunan. Jadi dapat disimpulkan *Housekeeping Department* adalah suatu bagian yang penting dalam suatu hotel yang bertugas memelihara, membersihkan, serta melengkapi seluruh kebutuhan tamu.

Housekeeping Menurut Agusnawar, (2000:3) adalah bagian dari department yang mengatur atau menata peralatan, menjaga kebersihan kamar melaporkan kerusakan dan memberi dekorasi dengan tujuan agar hotel tersebut nampak rapi, bersih menarik dan menyenangkan bagi penghuninya

Kepuasan tamu akan pelayanan yang diberikan oleh pihak hotel ialah nilai terpenting yang harus dijaga dan dikembangkan, demi menarik minat para konsumen untuk menggunakan jasa perhotelan sebagai tempat singgah sementara dan menikmati pelayanan yang diberikan.

Housekeeping Department sangatlah penting untuk menunjang fasilitas-fasilitas yang disediakan di hotel tersebut, kebersihan kamar adalah salah satu faktor pengukur tingginya minat konsumen untuk menginap di hotel itu, department-department yang ada di hotel merupakan alat bantu untuk mengecek laju pertumbuhan dan perkembangan hotel itu sendiri.

Pariwisata kini semakin berkembang pesat di daerah Yogyakarta , maka dari itu dibutuhkanlah jasa perhotelan sebagai pembantu terlaksananya kunjungan wisatawan yang nyaman demi membantu suatu daerah meningkatkan penghasilan melalui jasa perhotelan.

Hotel Eastparc Yogyakarta ialah salah satu hotel berbintang lima yang terletak di Caturtunggal, Depok, Sleman, Eastparc Hotel Yogyakarta memiliki lokasi di kawasan yang cukup strategis dekat dengan pusat perbelanjaan, tempat business dan lain-lain. Hotel Eastparc Yogyakarta berdiri pada tahun 2014, disamping letaknya yang begitu strategis, hotel ini didukung pula

dengan pelayanan yang cukup memuaskan dari semua karyawan yang ada di dalamnya.

Housekeeping Department ialah salah satu department di Hotel Eastparc Yogyakarta yang memiliki peran penting dalam menunjang kepuasan pelayanan terhadap tamu yang akan menginap di Hotel Eastparc Yogyakarta. Disamping itu, *Housekeeping Department* juga memiliki beberapa section didalamnya yang membantu peran *Housekeeping* dalam melaksanakan operasional sehari-harinya.

Linen section adalah salah satu section yang bernaung di dalam ruang lingkup *Housekeeping Department*, dalam operasional *laundry section* bertugas menangani masalah semua jenis kain yang ada di hotel baik itu berupa pakaian tamu, pakaian karyawan hotel dan kain-kain yang digunakan di Hotel Eastarc Yogyakarta khususnya.

Namun dalam pengaturan operasionalnya, *laundry section* belum mendapatkan tugas dan tanggung jawabnya secara khusus, penanganannya masih dilakukan oleh beberapa orang (menyeluruh) atau beberapa section diantaranya, *room boy* menangani pengambilan *linen* pakaian tamu, supervisor menangani linen pengantaran pakaian tamu, *order taker* menangani linen yang digunakan di *Department Food & Beverage Service* dan *runner* menangani *linen-linen* kotor yang digunakan atau yang telah diganti oleh *room boy section*.

B. Rumusan Masalah

Bedasarkan latar belakang tersebut, maka dapat dirumuskan beberapa masalah sebagai berikut ini :

1. Bagaimana peranan *seksi laundry* dalam menunjang kelancaran operasional pada *Departement Housekeeping* ?
2. Bagaimana peran seksi laundry untuk masing-masing departement?
3. Bagaimana proses penanganan *linen* kotor (*soil*) pada *departemen housekeeping* di Hotel Eastparc Yogyakarta?

4. Bagaimana ketersediaan linen yang ada di Hotel Eastparc Yogyakarta?

C. Tujuan Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka dapat disebutkan tujuan dari pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan antara lain :

1. Untuk mengetahui peranan *seksi laundry* dalam menunjang kelancaran operasional pada *departement Housekeeping* di Hotel Eastparc Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui kegiatan apa saja yang dilakukan *seksi laundry* demi lancarnya operasional pada departement yang ada di Hotel Eastparc Yogyakarta .
3. Untuk mengetahui proses penanganan *linen* kotor (*soil*) pada departemen *housekeeping* di Hotel Eastparc Yogyakarta .

D. Manfaat Penulisan

Adapun beberapa manfaat yang dapat diperoleh mahasiswa dari melaksanakan Praktek Kerja Lapangan antara lain :

1. Manfaat bagi Mahasiswa
 - a. Menambah ilmu dan pengalaman bekerja di hotel.
 - b. Dapat menjadi tenaga kerja yang professional dan berpengalaman.
 - c. Mengetahui lebih banyak tentang karakter tamu.
 - d. Melatih kecepatan kerja dan kedisiplinan.
 - e. Dapat berinteraksi dengan karyawan hotel, sesama trainee, serta para tamu.
 - f. Menambah wawasan tentang dunia perhotelan dan pariwisata.
2. Manfaat bagi Akademik
 - a. Mendapat umpan balik untuk meningkatkan kualitas pendidikan.
 - b. Terjalin hubungan baik antara Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta dengan hotel terkait sehingga memungkinkan kerjasama ketenagakerjaan dan kerjasama lainnya.
 - c. Sekolah akan dapat meningkatkan kualitas lulusannya melalui pengalaman PKL.

3. Manfaat bagi Perusahaan
 - a. Pihak hotel akan mendapat bantuan tenaga dari siswa/siswi yang melakukan praktek.
 - b. Meningkatkan citra hotel dan mendapatkan tenaga kerja sementara.
 - c. Membantu hotel dalam menyelesaikan tugas sehari-hari selama Praktek Kerja Lapangan.
 - d. Dengan pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan (PKL), diharapkan hotel mampu meningkatkan hubungan baik dengan STP AMPTA Yogyakarta.