

LAPORAN TUGAS AKHIR
STANDARD OPERASIONAL PROCEDURE GUEST LAUNDRY
INDOLUXE HOTEL YOGYAKARTA



DISUSUN OLEH :

NAMA : HANIFAH ANGGUN WIJAYANTI

NIM : 120109731

JURUSAN : PERHOTELAN

PRODI : DIPLOMA III

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2023

LAPORAN TUGAS AKHIR
STANDART OPERASIONAL PROCEDURE GUEST LAUNDRY
INDOLUXE HOTEL YOGYAKARTA

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Guna Menyelesaikan Program Diploma III

Perhotelan di STP AMPTA Yogyakarta



DISUSUN OLEH :

NAMA : HANIFAH ANGGUN WIJAYANTI

NIM : 120109731

JURUSAN : PERHOTELAN

PRODI : DIPLOMA III

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2023

HALAMAN PENGESAHAN



LAPORAN TUGAS AKHIR

STANDARD OPERASIONAL PROCEDURE GUEST LAUNDRY

INDOLUXE HOTEL YOGYAKARTA

DISUSUN OLEH :

NAMA : HANIFAH ANGGUN WIJAYANTI

NIM : 120109731

JURUSAN : PERHOTELAN

PRODI : DIPLOMA III

Telah Disetujui Oleh:

Ketua Jurusan

Dra. Heni Susilowati, M.M

(NIDN.0505026202)

Dosen Pembimbing

Hj. Dr. Saryani, M.Si

(NIDN.0517066001)

**BERITA ACARA UJIAN
LAPORAN TUGAS AKHIR**

STANDARD OPERASIONAL PROCEDURE GUEST LAUNDRY

INDOLUXE HOTEL YOGYAKARTA



DISUSUN OLEH :

NAMA : HANIFAH ANGGUN WIJAYANTI
NIM : 120109731
JURUSAN : PERHOTELAN
PRODI : DIPLOMA III

Telah dipertahankan di depan penguji

Dan dinyatakan LULUS

Pada tanggal 04 JULI 2023

Penguji

(Hj. Dr. Saryani, M.Si)

NIDN.0517066001

Mengetahui

Ketua STP AMPTA



KATA PENGANTAR

Puji syukur selalu tercurahkan kepada Ilahi Rabbi Allah Swt. Yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyusun Tugas Akhir ini dengan baik. Saya berterima kasih kepada pihak-pihak yang terkait :

1. Ibu Hj.Dr.Saryani,M.Si selaku dosen pembimbing STP AMPTA Yogyakarta, yang telah memberikan arahan dan petunjuk dalam bimbingan.
2. Dra.Heni Susilowati, M.M selaku ketua Jurusan Perhotelan STP AMPTA Yogyakarta, yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada mahasiswa.
3. Bapak Drs. Prihatno, M.M selaku ketua STP AMPTA Yogyakarta.
4. Bapak Pujo Nugroho selaku *Housekeeping Supervisor* Indoluxe Hotel Yogyakarta.

Penulis menyadari betul bahwa penulisan Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan, walau bagaimana pun penulis berusaha memberikan yang terbaik dari ketidaksempurnaan yang ada. Demikian segala saran dan kritik yang tertuju pada penulisan ini, penulis terima dengan lapang dada dan ikhlas.

Yogyakarta, 28 Juli 2023


Hati-hati
Nijayanti

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
BERITA ACARA UJIAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	8
A. Latar Belakang Masalah	8
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan.....	10
D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan (PKL)	11
BAB II LANDASAN TEORI	14
A. Gambaran Umum Hotel.....	14
1. Pengertian Hotel	14
2. Karakteristik Hotel.....	15
B. Gambaran Umum Housekeeping Department.....	16
1. Pengertian Housekeeping Department.....	16

2. Ruang Lingkup Housekeeping Department.....	17
3. Struktur Organisasi Housekeeping Department	18
4. Tanggung jawab Housekeeping Department	20
5. Hubungan Housekeeping dengan Department Lainnya	21
BAB III GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN	23
A. Gambaran Umum Indoluxe Hotel Yogyakarta	23
1. Sejarah Indoluxe Hotel Yogyakarta.....	23
2. Fasilitas Indoluxe Hotel Yogyakarta	26
3. Struktur Organisasi Indoluxe Hotel Yogyakarta	35
BAB IV ANALISIS DATA	37
A. Standard Operasional Procedure Guest Laundry	37
B. Hambatan dan Solusi Dalam Penanganan Guest Laundry	39
BAB V KESIMPULAN & SARAN	40
A. Kesimpulan	40
B. Saran.....	41
DAFTAR PUSTAKA	42
DAFTAR LAMPIRAN	43

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 . Kamar Deluxe Room Indoluxe Hotel Yogyakarta	26
Gambar 3.2 . Kamar Grand Deluxe Room Indoluxe Hotel Yogyakarta	26
Gambar 3.3 . Kamar Junior Suite Indoluxe Hotel Yogyakarta	27
Gambar 3.4 . Executive Suite Indoluxe Hotel Yogyakarta	27
Gambar 3.5 . Presidential Suite Indoluxe Hotel Yogyakarta	28
Gambar 3.6 . Ayodya Ballroom Indoluxe Hotel Yogyakarta	29
Gambar 3.7 . Kirana Meeting Room	29
Gambar 3.8 Panoramic Meeting Room	30
Gambar 3.9 VIP Lounge	30
Gambar 3.10 Gandhiva Restaurant	31
Gambar 3.11 Amerta Lounge	31
Gambar 3.12 Nirvana Pool	32
Gambar 3.13 Panoramic Lounge	32
Gambar 3.14 Gym & Fitness Indoluxe Hotel Yogyakarta	33
Gambar 3.15 Struktur Organisasi Housekeeping Indoluxe Hotel	35

DAFTAR LAMPIRAN

Daftar list *guest laundry* setelah pengiriman ke vendor macaliso laundry dari proses pencucian.

Contoh *bill laundry* dengan dicantumkan setiap harga dan jenis pakaian untuk proses laundry.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan dunia pariwisata dewasa ini cukup baik, Era globalisasi ini menuntut semua pihak untuk bersaing memperebutkan kedudukan sebagai penentu sektor pariwisata, dalam hal ini dituntut mengembangkan segala macam aspek. Pariwisata merupakan salah satu segi aspek yang harus dikembangkan, karena mempunyai nilai integritas tinggi dalam menentukan kemajuan zaman. Industri pariwisata sangat erat kaitannya dengan dunia perhotelan karena hotel bergerak dalam bidang pelayanan jasa beserta akomodasinya untuk mendukung lancarnya pariwisata di Indonesia (Agus Sulastiyono, 2016) Pariwisata mempunyai arti rangkaian kegiatan yang berhubungan dengan perjalanan untuk rekreasi, pelancong, dan tourism. Pariwisata adalah tourism yang merupakan kegiatan perjalanan seseorang individu dari tempat tinggal asalnya ke suatu tempat di kota lain ataupun negara lain dalam waktu tertentu dengan tujuan bersenang- senang (I Gede Pitana, 2009).

Menurut Surat Keputusan Menparpostel No. KM/37/PW/304/MPPT-86 Hotel adalah seluruh jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyiapkan jasa penginapan, makanan, dan minuman serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial.

Department Housekeeping merupakan bagian yang penting kedudukan dalam sebuah hotel. *Housekeeping* bertugas dan bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapian, keindahan dan kenyamanan seluruh area hotel, baik di luar maupun di dalam gedung, termasuk kamar-kamar maupun ruangan yang disewa oleh tamu.

Housekeeping memainkan peranan yang sangat penting bagi penyelenggaraan hotel. Peran tersebut tidak terbatas pada saat tamu menginap di kamar saja, namun mencakup seluruh aspek pemeliharaan, kebersihan hotel, serta aset hotel yang seperti bangunan dan seluruh fasilitasnya.

Laundry section merupakan bagian yang ada di *Housekeeping* department yang bertanggung jawab atas pencucian semua linen, baik *uniform* karyawan maupun *guest laundry*, serta *linen supplies* yang digunakan di *food And Beverage Department*.

Pada saat pengambilan, pengiriman, serta pengembalian *guest laundry* harus dikerjakan secara teliti, hati-hati dan sesuai jadwal pengiriman agar tidak terjadi suatu kesalahpahaman yang terjadi, yaitu keterlambatan pengiriman *guest laundry* yang menyebabkan tamu *complaint*.

Padatnya aktifitas bagian *laundry* pada hari tersebut sehingga memerlukan waktu lebih lama untuk menyelesaikan semuanya dan pada akhirnya sebagai konsekuensi akan ada beberapa tamu yang menjadi korban keterlambatan penyelesaian proses laundry nya. Adanya kesalah fahaman antara pihak tamu dengan *laundry* (pihak hotel), perihal proses untuk “*express*

laundry". Tamu meminta pemrosesan *laundry* yang penyelesaiannya pada hari yang sama atau ke-esokan paginya karena alasan akan digunakan atau akan melakukan proses *check out*.

Oleh karena itu, sangat penting diterapkannya *Standar Operasional Prosedure (SOP)* pada saat pengambilan, memproses, sampai pengembalian dalam penanganan Guest Laundry yang benar.

Dari latar belakang diatas, penulis mengambil judul : **“STANDART OPERASIONAL PROCEDURE HOTEL INDOLUXE YOGYAKARTA”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, dapat dirumuskan beberapa masalah penting sebagai berikut.

1. Bagaimana kah Standart Operasional Procedure penerimaan *laundry guest* setiap harinya?
2. Bagaimana hambatan dan solusi yang dihadapi oleh *Laundry Attendant* dalam Pelayanan *Guest Laundry* di Hotel Indoluxe Yogyakarta?

C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan

1. Untuk mengetahui *Standart Operational Procedure* dalam penerimaan dan penanganan guest laundry yang dilakukan oleh *Laundry Attendant* di Indoluxe Hotel Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui apa saja hambatan dan solusi *Laundry Attendant* untuk pelayanan tamu di Hotel Indoluxe Yogyakarta.

D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan (PKL)

1. Manfaat Bagi Mahasiswa

- a. Menambah relasi antara mahasiswa dan karyawan hotel.
- b. Memperoleh pengalaman kerja mahasiswa.
- c. Mengaplikasikan ilmu yang ada di kelas dan ilmu yang ada di perusahaan.

2. Manfaat Bagi Perusahaan

- a. Menambah tenaga baru yang dibutuhkan perusahaan sesuai kemampuan.
- b. Meningkatkan produktivitas perusahaan.
- c. Berbagi ilmu dan pengalaman bagi mahasiswa.

3. Manfaat Bagi Lembaga (STP AMPTA)

- a. Menumbuhkan kerjasama yang saling menguntungkan dan bermanfaat antara kampus dan perusahaan
- b. Sebagai sarana untuk melihat kesiapan mahasiswa yang akan memasuki dunia kerja