

LAPORAN TUGAS AKHIR
PERANAN ORDER TAKER DALAM MENUNJANG
KELANCARAN OPERASIONAL HOUSEKEEPING
DEPARTMENT
DI INDOLUXE HOTEL JOGJAKARTA



DISUSUN OLEH

NAMA : LULUK LUTFIAH
NIM : 120109697
JURUSAN : PERHOTELAN
PRODI : PERHOTELAN DIPLOMA III

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA

2023

LAPORAN TUGAS AKHIR
PERANAN ORDER TAKER DALAM MENUNJANG KELANCARAN
OPERASIONAL HOUSEKEEPING DEPARTMENT
DI INDOLUXE HOTEL JOGJAKARTA

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Program Diploma III
Perhotelan
Di Sekolah Tinggi AMPTA Yogyakarta



OLEH :

NAMA : LULUK LUTFIAH
NIM : 120109697
JURUSAN : PERHOTELAN
PRODI : PERHOTELAN DIPLOMA III

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA
AMPTA YOGYAKARTA

2023

HALAMAN PENGESAHAN



LAPORAN TUGAS AKHIR

Laporan Tugas Akhir

**Peranan Order Taker Dalam Menunjang
Kelancaran Operasional Housekeeping Department
Di Indoluxe Hotel Jogjakarta**

OLEH

NAMA : LULUK LUTFIAH
NIM : 120109697
JURUSAN : PERHOTELAN
PRODI : PERHOTELAN DIPLOMA III

Telah Disetujui Oleh :

Ketua Jurusan

**(Dra, Heni Susilowati, M.M.)
NIDN. 0505026202**

Dosen Pembimbing

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

BERITA ACARA

Peranan Order Taker Dalam Menunjang

Kelancaran Operasional Housekeeping Department

Di Indoluxe Hotel Jogjakarta



OLEH

NAMA : LULUK LUTFIAH

NIM : 120109697

JURUSAN : PERHOTELAN

PRODI : PERHOTELAN DIPLOMA III

Telah dipertahankan di depan penguji dan dinyatakan.....^{LULUS}

Pada tanggal.....^{26 Mei 2023}

Penguji,

(Yudi Setiaji, SH., M.M.)

NIDN. 0508066401



HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan segala puji syukur kepada Allah SWT dan atas dukungan serta do'a dari orang tercinta, akhirnya tugas akhir ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Oleh karena itu, penulis ingin mempersembahkannya kepada :

1. Allah SWT, karena hanya atas izin dan karunia-Nya maka tugas akhir ini dapat diselesaikan tepat waktu.
2. Untuk orang tua tercinta Bapak Eko Susilo dan Ibu Noor Khotimah yang selalu memberi dukungan secara moril maupun material serta do'a yang tiada henti untuk kesuksesan penulis.
3. Bapak dan ibu dosen pembimbing, penguji, dan pengajar yang telah membimbing dan mengarahkan penulis sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan.
4. Untuk orang-orang tersayang Cahyo Jt, Lingling Hanum PM, Annisa Khulil J, Wulan Agustina, yang telah menemani dan menjadi tempat penulis berkeluh kesah serta selalu menjadi support system selama menyusun tugas akhir ini.
5. Semua teman dan sahabat penulis serta seluruh pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu, yang telah membantu dalam penyusunan tugas akhir ini.

Penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi generasi mendatang khususnya dalam bidang perhotelan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini dengan baik tanpa halangan apapun, Adapun judul tugas akhir ini adalah **“PERANAN ORDER TAKER DALAM MENUNJANG KELANCARAN OPERASIONAL HOUSEKEEPING DEPARTMENT DI INDOLUXE HOTEL JOGJAKARTA”**. Yang mana laporan ini merupakan syarat kelulusan dari 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 terima kasih kepada :

1. Bapak Yudi Setiaji, SH., M.M. Selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan arahan dalam penyusunan laporan sehingga berjalan dengan lancar.
2. Drs. Heni Susilawati., M.M Selaku ketua prodi perhotelan STP Ampta Yogyakarta.
3. Drs. Prihatno, M.M. Selaku ketua STP Ampta Yogyakarta.
4. Bapak Hendriyat Subekti selaku EHK di Indoluxe Hotel Jogjakarta yang memberikan kesempatan penulis untuk training selama 6 bulan.
5. Seluruh karyawan *Housekeeping Department* di Indoluxe Hotel Jogjakarta yang telah memberikan ilmu dan pengalaman baru.
6. Semua karyawan Indoluxe Hotel Jogjakarta.

Penulis merasa tidak mampu membalas jasa yang begitu besar, Hanya doa yang penulis panjatkan serta ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada Bapak/Ibu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Dalam penyusunan laporan tugas akhir ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis menerima segala bentuk 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. Harapan penulis semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Demikian tugas ini penulis susun, semoga dapat bermanfaat bagi semua pihak dna penulis sendiri. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih.

Yogyakarta, 5 Februari 2023

Penulis



Luluk Lutfiah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
BERITA ACARA	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penulisan	4
D. Manfaat Penulisan	5
BAB II LANDASAN TEORI	7
A. GAMBARAN UMUM HOTEL	7
1. Pengertian Hotel	7
2. Karakteristik Hotel	8
3. Jenis dan Klasifikasi Hotel	9
4. Departemen yang ada di hotel.....	12
B. GAMBARAN UMUM HOUSEKEEPING DEPARTMENT	18
1. Pengertian Housekeeping	18
2. Tugas, Tanggung jawab, dan Sasaran Departemen Housekeeping	19
3. Struktur Organisasi Housekeeping Department	21
4. Section yang ada di Housekeeping Department	22
BAB III GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN	27
A. Gambaran Umum Indoluxe Hotel Jogjakarta	27
1. Sejarah Indoluxe Hotel Jogjakarta.....	27
2. Lokasi Indoluxe Hotel Jogjakarta	28
3. Fasilitas Indoluxe Hotel Yogyakarta	29

B. Struktur Organisasi	37
C. Departemen yang Di teliti.....	39
1. Deskripsi departemen housekeeping	39
2. Jadwal Pelaksanaan Kerja <i>Trainee</i>	40
3. Pelaksanaan Kerja <i>Trainee</i>	41
BAB IV ANALISIS DATA	44
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	51
A. Kesimpulan	51
B. Saran.....	52
DAFTAR PUSTAKA	54
LAMPIRAN.....	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Struktur Organisasi Housekeeping.....	21
Gambar 3. 1 Letak hotel di maps	29
Gambar 3. 2 Deluxe room queen	30
Gambar 3. 3 Deluxe room twin.....	31
Gambar 3. 4 Grand deluxe room queen	31
Gambar 3. 5 Grand deluxe room twin.....	31
Gambar 3. 6 Grand deluxe room family	32
Gambar 3. 7 Junior suite room.....	32
Gambar 3. 8 Executive suite room.....	32
Gambar 3. 9 Presidential suite room	33
Gambar 3. 10 Gandiva resto.....	34
Gambar 3. 11 Amerta lounge	34
Gambar 3. 12 Nirvana lounge	35
Gambar 3. 13 Ayodya ballroom.....	36
Gambar 3. 14 Fitness center.....	36
Gambar 3. 15 Nirvana pool.....	37
Gambar 3. 16 Struktur organisasi hotel.....	38
Gambar 3. 17 Struktur organisasi department.....	39
Gambar 3. 18 Jadwal Housekeeping.....	40
Gambar 4. 1 Menerima telepon.....	45
Gambar 4. 2 Membuat room deffect list	45
Gambar 4. 3 Nota penerimaan barang.....	46
Gambar 4. 4 Tampilan system power pro	46
Gambar 4. 5 Menyortir lost and found.....	47
Gambar 4. 6 Alat kerja order taker.....	51

DAFTAR LAMPIRAN

1. Job Training Evaluation Form
2. Sertifikat On The Job Training

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan ekonomi di Indonesia tak lepas dari banyak bidang industri. Salah satu yang paling berpengaruh adalah industri pariwisata. Sektor pariwisata Indonesia dalam pembangunan nasional telah menjadi salah satu sektor industri yang sangat menunjang bagi pemerintah dalam meningkatkan devisa negara. Pembangunan sektor pariwisata juga diarahkan untuk pengenalan dan pemasaran produk nasional. Beberapa komponen seperti industri jasa transportasi, jasa komunikasi, jasa usaha perjalanan wisata, jasa hiburan, serta jasa makanan dan minuman juga turut berperan penting dalam menunjang kegiatan pariwisata. Salah satu komponen lain yang tak kalah penting adalah industri jasa perhotelan.

Hotel berfungsi sebagai salah satu penyerap tenaga kerja yang berdampak pada pengurangan jumlah pengangguran di Indonesia. Hal itu karena di satu hotel memiliki beberapa bagian (*Department*) yang tentunya setiap bagian membutuhkan banyak sumber daya manusia untuk menunjang kelancaran operasionalnya. Selain itu, hotel berperan penting bagi pariwisata, dimana hotel bertujuan sebagai rumah kedua atau rumah sementara bagi wisatawan pengguna jasa perhotelan untuk tempat beristirahat di sela mereka dalam berwisata.

Di daerah Yogyakarta sendiri sudah banyak dibangun hotel- hotel berbintang yang bertaraf internasional salah satunya Indoluxe Hotel Jokjakarta. Hotel berbintang empat ini berlokasi di Jl. Palagan Tentara Pelajar No. 106, Sumberan, Sariharjo, Ngaglik, Sleman. Hotel ini berada di lokasi yang cukup strategis, berada dekat dengan tempat wisata, pusat perbelanjaan, dan kawasan industri. Indoluxe Hotel Jogjakarta berdiri pada tahun 2014, selain letaknya yang strategis hotel tersebut juga memiliki kualitas pelayanan yang memuaskan pengunjung.

Pembangunan industri pariwisata saat ini mulai berkembang pesat terutama di bidang perhotelan. Dengan adanya hotel, maka para wisatawan asing maupun *domestic* yang datang ke daerah tersebut tidak perlu merasa khawatir mengenai tempat mereka akan menginap. Setiap hotel mempunyai bagian untuk menunjang jalannya operasional hotel agar berjalan baik dan lancar, salah satunya tata graha (*Housekeeping*), yang bertugas memberikan pelayanan, kenyamanan, dan kebersihan di seluruh ruang hotel.

Housekeeping atau tata graha adalah salah satu bagian atau *department* di hotel yang menangani hal- hal berkaitan dengan keindahan, kerapian, kebersihan, kelengkapan, dan kesehatan seluruh kamar, juga area-area umum lainnya agar seluruh tamu maupun karyawan dapat merasa nyaman dan aman berada di dalam hotel. Selain itu, *Housekeeping Department* merupakan bagian rumah tangga hotel yang bertugas membuat perencanaan, perawatan, atau pembersihan semua kamar tamu, ruang kantor karyawan, *lobby*, teras, *corridors*, lift, toilet umum, *public space*, ruang loker

karyawan, *linen and uniform rooms*, halaman, taman, kolam renang, tempat parkir, dan lainnya.

Housekeeping department mempunyai peran yang sangat penting dalam meningkatkan *occupancy* dari sebuah hotel. Yang menjadi daya tarik pengguna jasa perhotelan adalah karena sebuah kenyamanan kamar tidur yang diberikan oleh hotel tersebut. Dapat juga dikatakan kunci dari kesuksesan sebuah hotel adalah dengan menyediakan tempat beristirahat yang bersih, nyaman, dan aman maka pengunjung akan betah kemudian akan kembali ke hotel tersebut jika mereka akan berlibur lagi. Disamping kamar tidur yang nyaman, hotel juga menyediakan beberapa ruang untuk meeting dan berbagai acara. Jadi, jika seluruh area hotel bersih maka akan banyak tamu yang dapat untuk sekedar singgah beristirahat maupun mengadakan acara- acara di hotel tersebut.

Housekeeping atau dalam bahasa Indonesia disebut tata graha merupakan salah satu departemen yang berada di dalam divisi yang disebut *room division* atau divisi kamar. Departemen lain yang berada dala divisi kamar adalah *front office* atau kantor depan. Jadi, ketika ingin mengambil pilihan, daftar *housekeeping* tidak tertera malainkan nama *room division* yang terdapat di daftar.

Di dalam *Housekeeping Department* juga memiliki beberapa section. *Order Taker Section* adalah salah satu section dalam ruang lingkup Housekeeping yang memiliki tugas atas permintaan tamu yang masuk ke departemen *housekeeping*. Namun dalam operasionalnya, order taker belum

mendapatkan tugas dan tanggung jawab secara khusus, penanganannya masih dilakukan menyeluruh oleh beberapa orang atau beberapa section. Diantaranya, *order taker* menangani linen- linen kotor yang digunakan atau yang telah diganti oleh *room section*.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis merumuskan beberapa masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana peranan *order taker* dalam menunjang kelancaran operasional *housekeeping department* ?
2. Bagaimana cara mengelola *inventory* di *housekeeping department* ?
3. Bagaimana cara menangani *complaint* tamu ketika pelayanan tidak ditindak-lanjuti dengan cepat?

C. Tujuan Penulisan

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

1. Untuk mengetahui peranan *order taker* dalam menunjang kelancaran operasional *housekeeping department* di Hotel Indoluxe Jogjakarta.
2. Untuk mengetahui cara mengelola inventori di *housekeeping department*.
3. Untuk mengetahui bagaimana cara menangani *complaint* dari tamu.

D. Manfaat Penulisan

Dari beberapa penjabaran di atas, maka manfaat pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan ini adalah :

1. Bagi Mahasiswa

- a. Penulis dapat menyalurkan *skill* dan *knowledge* di industri tempat praktek kerja lapangan.
- b. Menambah wawasan dan pengalaman bekerja di industri perhotelan.
- c. Menambah pengetahuan tentang beberapa karakter tamu hotel.
- d. Menambah rasa percaya diri ketika berinteraksi dengan orang lain.
- e. Melatih bergerak cepat dan berpikir kritis.
- f. Menambah relasi yang mana diharapkan agar mempermudah ketika mencari kerja.

2. Bagi Lembaga (STP AMPTA)

- a. Menambah kepustakaan di STP AMPTA untuk bahan referensi.
- b. Menunjukkan kepada industri bahwa mahasiswa STP AMPTA memiliki potensi yang baik.
- c. Menghasilkan lulusan yang berkualitas dan memiliki pengalaman kerja.
- d. Menjalin kerjasama yang baik dengan hotel terkait.

3. Bagi Perusahaan / Hotel

- a. Mendapat bantuan tenaga kerja tanpa harus membayar gaji.
- b. Dengan adanya praktek kerja lapangan, maka diharapkan kedepannya dapat terus menjalin kerjasama dengan STP AMPTA dalam perekrutan tenaga kerja.
- c. Sebagai bahan evaluasi untuk mengukur sejauh mana keefektifan kinerja karyawan hotel.
- d. Sebagai wadah untuk mencari tenaga kerja.