

LAPORAN TUGAS AKHIR

**“ PENANGANAN *GUEST LAUNDRY* DI *LINEN SECTION* UNTUK
MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU DI HOTEL ROYAL
AMBARRUKMO YOGYAKARTA”**



Disusun Oleh :

NAMA : ANNISA RAHMADHANI NUR JANNAH

NIM : 119109588

JURUSAN : PERHOTELAN

PRODI : DIPLOMA III

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2022

LAPORAN TUGAS AKHIR

**“PENANGANAN *GUEST LAUNDRY* DI *LINEN SECTION* UNTUK
MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU DI HOTEL ROYAL
AMBARRUKMO YOGYAKARTA”**

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



Disusun Oleh :

NAMA : ANNISA RAHMADHANI NUR JANNAH

NIM : 119109588

JURUSAN : PERHOTELAN

PRODI : DIPLOMA III

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2022

HALAMAN PENGESAHAN

LAPORAN TUGAS AKHIR

“ PENANGANAN *GUEST LAUNDRY* DI *LINEN SECTION* UNTUK
MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU DI HOTEL ROYAL
AMBARRUKMO YOGYAKARTA”



Disusun Oleh :

NAMA : ANNISA RAHMADHANI NUR JANNAH

NIM : 119109588

JURUSAN : PERHOTELAN

PRODI : DIPLOMA III

Telah Disetujui Oleh:

Ketua Program Studi Perhotelan

Dosen Pembimbing

(Dra. Heni Susilowati, M.M.)

NIDN 0505026202

(Dra. Heni Susilowati, M.M.)

NIDN 0505026202

BERITA ACARA UJIAN

LAPORAN TUGAS AKHIR

**“ PENANGANAN *GUEST LAUNDRY* DI *LINEN SECTION* UNTUK
MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU DI HOTEL ROYAL
AMBARRUKMO YOGYAKARTA”**



Disusun Oleh :

NAMA : ANNISA RAHMADHANI NUR JANNAH

NIM : 119109588

JURUSAN : PERHOTELAN

PRODI : DIPLOMA III

Telah dipertahankan didepan penguji

dan dinyatakan LULUS

Pada tanggal 13 juni 2022

Penguji



(Dra. Heni Susilowati, M.M.)

NIDN. 050526202

Mengetahui

Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta



(Drs. Rohatno, M.M.)

NIDN. 0526125901

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan praktek kerja lapangan di Royal Ambarrukmo Hotel Yogyakarta dengan baik. Penulisan laporan ini disusun guna memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan program Diploma III Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Dengan dorongan dan bantuan maka penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada :

1. Dra. Heni Susilawati, M.M selaku Ketua Program Studi Perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata Ampta Yogyakarta yang telah memberikan dukungan kepada penulis.
2. Drs. Prihatno, M.M selaku ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.
3. Bapak Deny selaku *Executive Housekeeping* di Hotel Royal Ambarrukmo yang telah memberikan kesempatan untuk mencari ilmu dan menambah wawasan di dunia *laundry*.
4. Kepada seluruh staff *laundry* di Hotel royal Ambarrukmo yang telah memeberi ilmu dan pengalaman bekeja dalam tim maupun individu. Akhir kata semoga laporan sederhana ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Penulis menyadari bahwa laporan akhir ini masih jauh dari kata sempurna dikarenakan kurangnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh

karena itu penulis mengharapkan segala bentuk saran dan masukan serta kritik yang membangun. Semoga laporan akhir ini dapat berguna bagi pembacanya.

Yogyakarta, 13 juni 2022

Annisa Rahmadhani Nur Jannah

DAFTAR ISI

COVER

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
BERITA ACARA	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	2
C. Tujuan Penulis.....	3
D. Manfaat Penulis.....	3

BAB II LANDASAN TEORI

A. Gambaran Umum Hotel	5
1. Pengertian Hotel Secara Umum	5
2. Karakteristik Hotel	5
3. Penggolongan Hotel	6
4. Klasifikasi Hotel.....	7
B. Houskeeping Department.....	11
C. Gambaran Umum Laundry	15

BAB III GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN

A. Gambaran Umum Hotel Royal Amabrrukmo	17
1. Sejarah Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta	17
2. Lokasi Hotel Royal Ambarrukmo	19
3. Fasilitas Hotel Royal Ambarrukmo	19
B. Organisasi Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta	33

C. Departement Laundry Royal Ambarrukmo Yogyakarta.....	34
D. Struktur Organisasi Laundry	35
E. Jadwal Kerja.....	37

BAB IV ANALISIS DATA

A. Tugas dan Tanggung Jawab Laundry Section Dalam Menangani Guest Laundry	38
B. Cara Penanganan Guest Laundry	40
C. Kendala-Kendala Yang Dialami	41
D. Cara Mengatasi Kendala yang Dialami	41

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	43
B. Saran.....	44

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 3.1 Delux Double
- Gambar 3.2 Premier Double
- Gambar 3.3 Junior Suit
- Gambar 3.4 Executive Suite
- Gambar 3.5 Ambarrukmo Suit
- Gambar 3.6 Studio Room
- Gambar 3.7 Pasewakan
- Gambar 3.8 Trajumas
- Gambar 3.9 Srimanganti
- Gambar 3.10 Kencana
- Gambar 3.11 Pamandengan
- Gambar 3.12 Ballroom Kasultanan
- Gambar 3.13 Ballroom Karaton
- Gambar 3.14 Restaurant Samazana
- Gambar 3.15 Punika Deli
- Gambar 3.16 Lobby Lounge and Bar
- Gambar 3.17 Nurkadayatayan Spa
- Gambar 3.18 Kolam Renang
- Gambar 3.19 Fitness Center and Sauna
- Gambar 3.20 Kids Club and Playground
- Gambar 3.21 Struktur Organisasi Hotel Royal Ambarrukmo
- Gambar 3.22 Struktur Organisasi Laundry Section
- Gambar 3.23 Jadwal Kerja

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di era sekarang ini, semua kalangan dari anak muda sampai orang tua yang khususnya sering berpergian keluar kota sangat membutuhkan sarana akomodasi untuk beristirahat walaupun hanya sementara. Salah satu akomodasi yang menunjang yaitu perhotelan, yang bisa diartikan sebagai suatu jenis akomodasi yang menggunakan sebagian atau seluruh bangunan yang ada untuk menyediakan fasilitas pelayanan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa yang lainnya yang dikelola secara komersial.

Di Indonesia sendiri dunia perhotelan sudah berkembang secara pesat dari tahun ke tahun, tidak hanya hotel bintang dua, tiga, empat, bahkan sekarang sudah banyak hotel yang berbintang lima. Hal ini dibuktikan dari banyaknya bangunan hotel yang sudah berdiri bahkan di setiap kota hampir ada bangunan hotel walaupun belum termasuk bangunan hotel besar. Tanpa kita sadari bahwa dunia perhotelan dapat menciptakan lapangan pekerjaan yang sangat besar, sehingga dapat mengurangi angka pengangguran di Indonesia.

Bagian hotel yang sangat penting kedudukannya yaitu *Houskeeping Department* yaitu yang bertugas menjaga kebersihan, kerapian, keindahan dan kenyamanan di setiap lingkungan hotel. Karena tugas dan tanggung jawab *Houskeeping* sangat luas, maka agar bisa

menjangkau secara keseluruhan, maka *Houskeeping* dibagi menjadi empat bagian menurut area tugas masing-masing yaitu : *Room Section, Publik Area, Linen Section, Laundry Section*.

Salah satu bagian dari *Houskeeping* yaitu *Laundry Section*, yang merupakan bagian penting kedudukannya di dalam suatu hotel, karena *Laundry Section* adalah bagian yang mempunyai tugas dan tanggung jawab merawat semua bahan tekstil diseluruh area hotel, baik itu pakaian dari tamu maupun *uniform* pegawai. Linen yang bersih, nyaman dan aman merupakan produk utama *laundry* yang dipergunakan untuk keperluan di kamar sebagai fasilitas penunjang kenyamanan tamu yang bermalam di hotel. Dengan mengingat kembali tujuan tamu menginap, serta mempertimbangkan persaingan antara hotel satu dengan yang lain. Maka pelayanan kamar dan segala perlengkapannya harus diperhatikan, khususnya yang berhubungan dengan *room linen*.

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apa tugas dan tanggung jawab *laundry section* dalam menangani suatu *uniform* karyawan?
2. Bagaimana cara penanganan *laundry section* di Royal Ambarrukmo untuk meningkatkan kepuasan tamu ketika mendapatkan *guest laundry*?
3. Apa saja kendala yang dialami saat kerja praktik lapangan di Ambarrukmo *Laundry* Yogyakarta?

C. Tujuan Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah di atas tujuan penelitian yaitu :

1. Untuk mengetahui bagaimana tugas dan tanggung jawab penanganan *uniform* karyawan hotel.
2. Untuk mengetahui bagaimana penanganan *guest laundry* di hotel.
3. Untuk mengetahui apa saja kendala yang dialami saat berkerja di *laundry*.

D. Manfaat Penulisan

Berikut beberapa manfaat yang bisa diambil adalah :

1. Manfaat Bagi Penulis

- a. Membentuk pola pikir agar lebih terkontrol dengan baik.
- b. Mampu memperdalam ilmu di dalam dunia kerja khususnya di bagian *housekeeping*.
- c. Mengasah keterampilan yang sudah diberikan pada saat perkuliahan.

2. Manfaat Bagi Akademik

- a. Mengetahui perkembangan ilmu perhotelan saat ini.
- b. Dapat dijadikan sebagai bahan kajian dalam bidang pengajaran.
- c. Universitas mampu meningkatkan kerjasama dengan perusahaan.

3. Manfaat Bagi Hotel

- a. Hotel mendapatkan bantuan dari mahasiswa yang sedang melakukan praktek kerja lapangan.

- b. Dapat membina hubungan baik antara mahasiswa, kampus dan hotel yang bersangkutan.
- c. Dari hasil penelitian dapat menjadi bahan masukan untuk hotel.