

LAPORAN TUGAS AKHIR
PROSES SIRKULASI LINEN DI *DEPARTMENT HOUSEKEEPING*
HOTEL ROYAL AMBARRUKMO



OLEH

NAMA : GENTY HIKMATILLA
NIM : 119109660
JURUSAN : PERHOTELAN
PRODI : DIPLOMA III

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2022

LAPORAN TUGAS AKHIR

PROSES SIRKULASI LINEN DI *DEPARTMENT HOUSEKEEPING*

HOTEL ROYAL AMBARRUKMO YOGYAKARTA



Diajukan untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Program Diploma III

Perhotelan di STP AMPTA Yogyakarta

OLEH

NAMA : GENTY HIKMATILLA

NIM : 119109660

JURUSAN : PERHOTELAN

PRODI : DIPLOMA III

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2022

HALAMAN PENGESAHAN



LAPORAN TUGAS AKHIR

PROSES SIRKULASI LINEN DI *DEPARTMENT HOUSEKEEPING*

HOTEL ROYAL AMBARRUKMO YOGYAKARTA

OLEH:

NAMA : GENTY HIKMATILLA

NIM : 119109660

JURUSAN : PERHOTELAN

PRODI : DIPLOMA III

Telah Disetujui Oleh:

Ketua Program Studi

**Dra. Heni Susilawati, M.M.
NIDN : 0505026202**

Dosen Pembimbing

**Hamdan Anwari, S.Pd., M.Pd.BI.
NIDN : 0509118801**

BERITA ACARA UJIAN
LAPORAN TUGAS AKHIR
PROSES SIRKULASI LINEN DI *DEPARTMENT HOUSEKEEPING*
HOTEL ROYAL AMBARRUKMO YOGYAKARTA



OLEH:

NAMA : GENTY HIKMATILLA
NIM : 119109660
JURUSAN : PERHOTELAN
PRODI : DIPLOMA III

Telah dipertahankan di depan penguji dan dinyatakan

Pada Tanggal 30 Mei 2022

Penguji

Hamdan Anwari, S.Pd., M.Pd.BI.
NIDN : 0509118801

Mengetahui
Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta



Drs. Prihatno, M.M
NIDN : 0526125901

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan penulisan Tugas Akhir ini, dengan telah diselesaikannya Tugas Akhir ini penulis mempersembahkannya kepada:

1. Mama dan Papa yang tidak pernah lelah memberikan dukungan dan doa kepada penulis, keduanya lah yang membuat segalanya menjadi mungkin sehingga penulis bisa sampai ke tahap dimana Tugas Akhir ini akhirnya selesai. Terima kasih atas segala pengorbanan dan doa yang tidak pernah berhenti diberikan kepada penulis.
2. Kakak Hagi dan Abang Gemi yang telah memberikan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan penulisan tugas akhir
3. Lidya dan Aulia yang selalu memberikan semangat dan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan penulisan tugas akhir.
4. Taylor swift, terima kasih atas lagu-lagu yang sangat memotivasi penulis dalam menyelesaikan penulisan tugas akhir.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena telah melimpahkan Rahmat dan Karunia-Nya. Dengan Rahmat dan izin-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini sesuai dengan harapan dan tepat pada waktunya. Penulisan Tugas Akhir ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan untuk menempuh Program Studi Diploma III Perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta

Penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini atas bimbingan, bantuan dan dukungan dari beberapa pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, penulis ingin ucapkan rasa syukur dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Hamdan Anwari, S.Pd., MPd.BI., selaku dosen pembimbing Tugas Akhir yang telah memberikan arahan, saran, kritik dan bantuan penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir.
2. Angela Sariyani, SH., M.M.Par., selaku Kabag *Training* Sekolah Tinggi Pariwisata Ampta.
3. Dra.Heni Susilawati, M.M. selaku ketua jurusan Perhotelan.
4. Deni Arga selaku *Assistant Housekeeper* hotel royal ambarrukmo yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan proses *training* dan memberikan ilmu kepada penulis.

5. Rochmad Helmi, Agus Sugiarto, dan Santi Pertiwi selaku *Linen Attendant* yang telah membimbing dan memberikan banyak ilmu selama 6 bulan masa *training*.

Dalam penulisan ini Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan yang disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan, pengalaman dan kemampuan penulis, karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak yang berkepentingan guna penyempurnaan isi dari Tugas Akhir ini ini. Akhir kata Penulis berharap semoga Tugas Akhir ini bermanfaat khususnya bagi penulis dan umumnya bagi pembaca.

Yogyakarta, Mei 2022

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN BERITA ACARA UJIAN.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penulisan	3
D. Manfaat Penulisan	3
 BAB II LANDASAN TEORI	
A. Gambaran Umum Hotel.....	5
1. Pengertian Hotel.....	5
2. Karakteristik Hotel.....	5
3. Jenis Hotel.....	6

BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Sejarah Objek.....	13
B. Organisasi	23
C. Departemen yang diteliti.....	26

BAB IV ANALISIS DATA

A. Proses Sirkulasi Linen	32
B. Kendala Proses Sirkulasi Linen	34

BAB V KESIMPULAN dan SARAN

A. Kesimpulan.....	36
B. Saran	37

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.2 jenis linen di Hotel royal Ambarukmo	30
--	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Lokasi Hotel Royal Ambarrukmo	14
Gambar 3.2 Struktur organisasi <i>housekeeping department</i>	24
Gambar 4.1 Alur sirkulasi linen	32

DAFTAR LAMPIRAN

Sertifikat PKI

Surat Balasan PKL

Formulir Penilaian

Linen *Room*

Dokumentasi

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Hotel Royal Ambarrukmo memiliki 247 kamar dan merupakan salah satu hotel bintang lima yang ada di Yogyakarta, didukung dengan lokasi yang strategis yaitu terletak di tepi jalan dan pusat perbelanjaan. Hotel Royal Ambarrukmo identik dengan unsur budaya jawanya yang kental, tidak hanya sebagai tempat penginapan saja, tetapi ada berbagai fasilitas lainnya yang disediakan bagi pengunjung.

Hotel Royal Ambarrukmo banyak diminati tamu untuk menginap, dengan demikian tingkat hunian kamar pun terhitung cukup tinggi. Untuk mempertahankan dan meningkatkan pelayanan yang ada pada hotel royal ambarrukmo maka dibutuhkan konsistensi yang baik dalam melakukan pelayanan kepada tamu, sehingga hotel ini tetap menjadi pilihan tamu untuk menginap.

Dengan mengingat kembali tujuan utama tamu yang berkunjung ke hotel kebanyakan adalah untuk menginap dan dengan mempertimbangkan persaingan yang ada, maka pelayanan kamar dengan segala jenis kelengkapannya harus benar-benar lengkap, terutama yang berhubungan dengan linen-linen yang ada di kamar apakah lengkap atau dalam kondisi yang bersih.

Linen *Section* merupakan seksi dari *department housekeeping* yang bertanggung jawab atas semua linen yang ada di hotel. Darsono (2011) menegaskan “Linen *room section* adalah seksi yang bertanggung jawab dengan pengadaan, sirkulasi dan mengendalikan linen untuk keperluan *housekeeping, restaurant, bar, banquet, dan departement* lain yang ada di hotel” dari teori di atas dapat di simpulkan bahwa linen berperan penting dalam suatu operasional hotel, karena dengan mengendalikan linen yang ada di suatu hotel, untuk memastikan kelancaran pengiriman suatu linen memerlukan siklus sirkulasi yang baik.

Menurut Darsono (2011) “ kelancaran sirkulasi linen akan menentukan operasional hotel, dalam kegiatan pengelolaan linen, kelancaran pengiriman linen kotor ke *laundry* dan juga pengiriman linen bersih ke linen *room* sangat menentukan. Hal ini juga harus menunjang dengan penyimpanan linen yang baik dan benar”. Dari pernyataan tersebut dapat kita ketahui bahwa suatu sirkulasi linen di hotel sangat dibutuhkan dan penting karena dengan sirkulasi proses pendistribusian linen akan berjalan lancar dan terkendali, sehingga operational suatu hotel akan berjalan lancar.

Proses pembersihan kamar terhambat apabila hotel tengah dalam tingkat hunian yang tinggi, karena sirkulasi linen di hotel tersebut agak terganggu bila mana pada saat tingkat hunian tinggi (*High Occupancy*), hal ini diduga karena tidak tersedianya linen pada saat *Room Attendant* membersihkan kamar, hal ini dapat disebabkan karena sirkulasi linen tidak

lancar dan juga karna kurangnya jumlah persediaan linen yang ada di suatu hotel. Maka dari itu berdasarkan latar belakang diatas, penulis akan mengambil judul: **“Proses Sirkulasi Linen di *Department Housekeeping* Hotel Royal Ambarrukmo”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dapat dibuat suatu rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana proses sirkulasi *linen* di Hotel Royal Ambarrukmo?
2. Apa kendala proses sirkulasi *linen* di Hotel Royal Ambarrukmo?

C. Tujuan Penulisan

Sesuai dengan rumusan masalah maka dapat ditentukan tujuan dari penulisan Tugas Akhir sebagai berikut:

1. Mengetahui cara proses sirkulasi *linen* di hotel Royal Ambarrukmo.
2. Mengetahui kendala dalam proses sirkulasi *linen*.

D. Manfaat Penulisan

1. Bagi Akademik
 - a. Meningkatkan mutu dan kualitasn pendidikan sehingga mahasiswa lebih siap dalam menghadapi dunia kerja.
 - b. Menjadikan mahasiswa-mahasiswa DIII Perhotelan STP AMPTA Yogyakarta berpengalaman dan profesional di bidangnya.

2. Bagi Penulis

- a. Meningkatkan pengetahuan dan pengalaman tentang sirkulasi linen.
- b. Menambah pengalaman dan pembahasan tentang bidang kerja industri perhotelan.