

LAPORAN TUGAS AKHIR
PERANAN SEKSI LINEN UNTUK MENUNJANG
KELANCARAN OPERASIONAL HOUSEKEEPING
DI INDOLUXE HOTEL YOGYAKARTA



OLEH

NAMA : MONTINOVIA NAMAS P
NIM : 119109604
PROGRAM STUDY : D III
PRODI : PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA

2022

LAPORAN TUGAS AKHIR
PERANAN SEKSI LINEN UNTUK MENUNJANG
KELANCARAN OPERASIONAL HOUSEKEEPING
DI INDOLUXE HOTEL YOGYAKARTA

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



OLEH

NAMA : MONTINOVIA NAMAS P
NIM : 119109604
PROGRAM STUDY : D III
PRODI : PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA
AMPTA YOGYAKARTA

2022

HALAMAN PENGESAHAN



Laporan Tugas Akhir

Peranan Seksi Linen Untuk Menunjang Kelancaran Operasional Housekeeping Di Indoluxe Hotel Yogyakarta

OLEH

NAMA : Montinovia Namas P
NIM : 119109604
PROGRAM STUDY : D III
PRODI : PERHOTELAN

Telah Disetujui Oleh :

Ketua Jurusan

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

Dosen Pembimbing

(Setyo Prasiyono Nugroho, S.ST, M.Sc)
NIDN.0523098001

BERITA ACARA

**Peranan Seksi Linen Untuk Menunjang
Kelancaran Operasional Housekeeping
Di Indoluxe Hotel Yogyakarta**



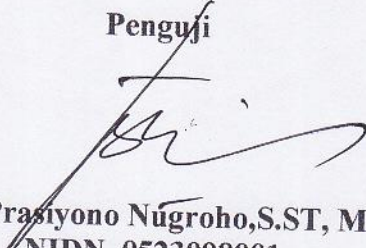
OLEH

NAMA : MONTINOVIA NAMAS P
NIM : 119109604
PROGRAM STUDY : D III
PRODI : PERHOTELAN

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

Pada tanggal.....

Penguji


(Setyo Prasyono Nugroho, S.ST, M.Sc)
NIDN. 0523098001



Mengetahui
Ketua STP AMPTA
(Drs. Prihatno, M.M.)
NIDN .0526125901

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Mahaesa atas segala berkat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Praktek Kerja Lapangan di Indoluxe 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 oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis tidak lupa mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat :

1. Setyo Prasiyono Nugroho, S.ST, M.Sc 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 jurusan 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. Dra. Angela Ariani, S.H., M.M selaku Kepala Bagian PKL
5. Dra. Enny Mulyantari, M.M. selaku dosen pembimbing kelas.
6. Kepada Ibu Dewi Puspita Sari selaku Human Resources Department Indoluxe Hotel Yogyakarta.
7. Kepada Bapak Wahyu Kurniawan selaku Executive Housekeeper Indoluxe Hotel Yogyakarta.

8. Kepada Bapak Pujo Nugroho selaku Supervisor Indoluxe Hotel Yogyakarta.

Saya menyadari dalam penyusunan laporan ini jauh dari sempurna, baik dari segi penyusunannya, bahasa atau penulisannya. Oleh karena itu, saya mengharap kritik dan saran yang sifatnya membangun khususnya dari dosen pengampu mata kuliah guna sebagai acuan dan pengalaman bagi saya 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, 20 April 2022

Montinovia Namas Perdana
NIM : 119109604

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN BERITA ACARA UJIAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
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	7
3. Jenis Hotel.....	7
4. Departement Hotel	10
B. Gambaran Umum Housekeeping Departement	11
1. Pengertian Housekeeping.....	11
2. Fungsi Housekeeping Departement	13
3. Struktur Organisasi Housekeeping Departement.....	15

4. Section Housekeeping.....	16
------------------------------	----

BAB III GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN

A. Gambaran Umum Indoluxe Hotel Yogyakarta	18
1. Sejarah Hotel	18
2. Lokasi Indoluxe Hotel Yogyakarta	19
3. Fasilitas Hotel	20
B. Struktur Organisasi.....	29
C. Obyek yang diteliti.....	30
D. Jadwal Pelaksanaan Kerja Trainee.....	37

BAB IV ANALISIS DATA..... 41

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	55
B. Saran.....	56

DAFTAR PUSTAKA 57

DAFTAR LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi Housekeeping Departement	15
Gambar 3.1 Hotel Maps	19
Gambar 3.2 Deluxe Room Queen	21
Gambar 3.3 Deluxe Room Twin	21
Gambar 3.4 Grand Deluxe Room Queen	22
Gambar 3.5 Grand Deluxe Room Twin	22
Gambar 3.6 Grand Deluxe Room Family	23
Gambar 3.7 Junior Suite Room	23
Gambar 3.8 Executive Suite Room	24
Gambar 3.9 Presidential Suite Room	24
Gambar 3.10 Gandiva Resto	25
Gambar 3.11 Amerta Lounge	26
Gambar 3.12 Nirvana Lounge	26
Gambar 3.13 Ayodya Ballroom	26
Gambar 3.14 Fitness Center	28
Gambar 3.15 Nirvana Pool	29
Gambar 3.16 Struktur Organisasi	29
Gambar 3.17 Struktur Organisasi Housekeeping Indoluxe Hotel	30
Gambar 3.18 Jadwal kerja Housekeeping	37
Gambar 4.1 Pengambilan Linen Kotor	43
Gambar 4.2 Form inventory	43

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* (rumah tangga hotel). 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 factor 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 Indoluxe Yogyakarta ialah salah satu hotel berbintang empat yang terletak di kawasan Mlati, Ngaglik, Indoluxe Hotel Yogyakarta memiliki lokasi di kawasan bersejarah dan cukup dekat dengan pusat perbelanjaan, tempat business dan lain-lain. Hotel Indoluxe Yogyakarta berdiri pada tahun 2014, disamping letaknya yang begitu strategis, hotel ini didukung pula dengan pelayanan yang cukup memuaskan dari semua karyawan yang ada didalamnya.

Housekeeping Department ialah salah satu department di Hotel Indoluxe Yogyakarta yang memiliki peran penting dalam menunjang kepuasan pelayanan terhadap tamu yang akan menginap di Hotel Indoluxe 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 *linen 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 Indoluxe Yogyakarta khususnya.

Namun dalam pengaturan operasionalnya, *linen 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 linen* dalam menunjang kelancaran operasional pada *Departement Housekeeping* ?
2. Bagaimana peran seksi linen untuk masing-masing departement?
3. Bagaimana proses penyimpanan dan prosedur penyimpanan *linen* di Hotel Indoluxe Yogyakarta?
4. Bagaimana ketersediaan linrn ysng ada di Hotel Indoluxe Yogyakarta?

C. Tujuan Penulisan

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

1. Untuk mengetahui peranan *seksi linen* dalam menunjang kelancaran operasional pada *departement Housekeeping* di Hotel Indoluxe Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui kegiatan apa saja yang dilakukan *seksi linen* demi lancarnya operasional pada departement yang ada di Hotel Indoluxe Yogyakarta .
3. Untuk mengetahui proses penyimpanan dan prosedur penyimpanan linen di Hotel Indoluxe Yogyakarta .
4. Untuk mengetahui peran seksi linen di masing -masing departemen.

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.