

# **LAPORAN TUGAS AKHIR**

## **DESAIN TATA RUANG KANTOR DIVISI SALES & MARKETING GRAND DAFAM SIGNATURE SURABAYA**



**RISKA DWI LESTARI  
NRP 4105017027**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PERKANTORAN D-III  
FAKULTAS VOKASI  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA  
2020**

# **LAPORAN TUGAS AKHIR**

## **PERENCANAAN TATA RUANG KANTOR DIVISI SALES & MARKETING GRAND DAFAM SIGNATURE SURABAYA**



*diajukan untuk memenuhi persyaratan kelulusan mata kuliah Tugas Akhir*

**RISKA DWI LESTARI  
NRP 4105017027**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PERKANTORAN D-III  
FAKULTAS VOKASI  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA  
2020**

## **PERSEMBAHAN**

Laporan Tugas Akhir ini penulis persembahkan kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus
2. Orang tua yang terkasih yaitu almarhum papa, Andi Lasmono dan mama, Iswati yang tercinta
3. Saudara kandung, Citra Dewi Lestari dan Marsella Margaretha
4. Tante, Nilawati Lasmono yang senantiasa mendoakan dan memberikan dukungan secara finansial

## MOTTO

*It always seems impossible until it's done.<sup>1</sup>*

*It doesn't matter where you go and what you study, what matters most is what you share with yourself and the world.<sup>2</sup>*

---

<sup>1</sup> Nelson Mandela

<sup>2</sup> Santosh Kalwar

## PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Riska Dwi Lestari

NRP : 4105017027

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir yang berjudul “Desain Tata Ruang Kantor Divisi *Sales & Marketing* Grand Dafam Signature Surabaya” adalah benar-benar hasil karya sendiri. Kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, karya tulis ini belum pernah diajukan pada institusi mana pun dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isi sesuai dengan sikap ilmiah yang dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapatkan sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Surabaya, 2 Juni 2020

Yang menyatakan,



Riska Dwi Lestari

NRP 4105017027

## PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Riska Dwi Lestari

NRP : 4105017027

sebagai mahasiswa Program Studi Administrasi Perkantoran D-III Fakultas Vokasi, Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya, demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul "Desain Tata Ruang Kantor Divisi *Sales & Marketing* Grand Dafam Signature Surabaya". Dengan Hak Bebas Royalti ini, Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya berhak untuk menyimpan, memperbanyak, menggunakan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikan, dan menampilkan/mempublikasikan karya ilmiah ini, baik seluruhnya atau sebagian, di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya, segala konsekuensi hukum yang timbul apabila terdapat pelanggaran Hak Cipta dalam karya saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak mana pun.

Surabaya, 2 Juni 2020



Riska Dwi Lestari

NRP 4105017027

## PERSETUJUAN LAPORAN TUGAS AKHIR

Laporan Tugas Akhir berjudul “Desain Tata Ruang Kantor Divisi *Sales & Marketing* Grand Dafam Signature Surabaya” yang disusun oleh

Nama : Riska Dwi Lestari

NRP : 4105017027

telah diperiksa dan disetujui.

Surabaya, 16 Juni 2020


Mengetahui,

Dekan

Menyetujui

Pembimbing



  
Benedicta D. Muljani, S.Sos., M.AB.

NIK 411.99.0018



Yohanes Adven Sarbani, S.Pd., M.AB.

NIK 411.09.0030

## PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Laporan Tugas Akhir berjudul “Desain Tata Ruang Kantor Divisi *Sales & Marketing* Grand Dafam Signature Surabaya” yang disusun oleh

Nama : Riska Dwi Lestari

NRP : 4105017027

Program Studi : Administrasi Perkantoran D-III

telah diujikan dan dipertahankan di hadapan Dewan Penguji pada Sidang Tugas Akhir yang berlangsung pada 8 Juni 2020.

Menurut pandangan kami, tugas akhir ini sudah memadai dari segi kualitas sebagai pemenuhan persyaratan kelulusan mata kuliah Tugas Akhir dan salah satu persyaratan penyelesaian studi dari Program Studi Administrasi Perkantoran D-III Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Surabaya, 8 Juni 2020

Dewan Penguji:

Penguji I,



Indriana Lestari, S.Sos., M.A.

NIK 411.99.0017

Penguji II,



Yohanes Adven Sarbani, S.Pd., M.AB.

NIK 411.09.0030

Ketua Tim Penguji,



Andreas Emmanuel Hadisoebroto, S.Sos., M.M.

NIK 411.04.0025



## PRAKATA

Puji syukur ke hadirat Allah Yang Mahakuasa, atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Desain Tata Ruang Kantor Divisi *Sales & Marketing* Grand Dafam Signature Surabaya”. Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan pada Program Studi Administrasi Perkantoran D-III di Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Penyusunan Tugas Akhir ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Hotel Grand Dafam Signature Surabaya yang telah memberikan penulis kesempatan untuk melakukan kegiatan PKL;
2. Bapak Heru Rizki selaku penyelia yang telah membimbing penulis selama penulis menjadi *trainee*;
3. Bapak Yohanes Adven Sarbani, S.Pd., M.AB. selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah meluangkan waktu, pikiran, dan perhatian dalam penulisan tugas akhir ini;
4. Ibu Indriana Lestari, S.Sos., M.A. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing selama penulis menjadi mahasiswa;
5. Papa dan Mama tercinta di rumah yang telah memberikan dorongan dan doanya demi terselesaikannya Tugas Akhir ini;
6. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan Laporan Tugas Akhir ini. Akhirnya penulis berharap, semoga Laporan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat.

Surabaya, Mei 2020

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
Sampul Dalam.....	i
Persembahan .....	ii
Motto.....	iii
Pernyataan Orisinalitas Karya.....	iv
Pernyataan Persetujuan Publikasi Karya Ilmiah .....	v
Persetujuan Laporan Tugas Akhir.....	vi
Pengesahan Dewan Penguji .....	vii
Prakata.....	viii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Gambar.....	xi
Daftar Lampiran .....	xiii
Ringkasan.....	xiv
Abstract .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Ruang Lingkup .....	2
1.3 Tujuan Tugas Akhir.....	2
1.4 Manfaat Tugas Akhir.....	2
1.5 Sistematika Penulisan.....	3
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>4</b>
2.1 Pengertian Desain.....	4
2.2 Pengertian Kantor.....	5
2.3 Pengertian Tata Ruang Kantor .....	6
2.4 Tujuan dan Manfaat Tata Ruang Kantor yang Efektif.....	7
2.5 Asas Tata Ruang Kantor.....	8
2.6 Prinsip Tata Ruang Kantor yang Efektif .....	9
2.7 Perbandingan Tata Ruang Kantor .....	10
2.8 Macam-macam Tata Ruang Kantor .....	11

2.9	Penataan Ulang <i>Layout</i> Kantor.....	12
BAB III GAMBARAN UMUM .....		13
3.1	Gambaran Umum Perusahaan .....	13
3.2	Pelaksanaan Kegiatan PKL .....	17
BAB IV PEMBAHASAN.....		30
4.1	Jenis Tata Ruang Kantor Divisi <i>Sales &amp; Marketing</i> Grand Dafam Signature Surabaya.....	30
4.2	Desain Tata Ruang Kantor Divisi <i>Sales &amp; Marketing</i> Grand Dafam Signature Surabaya.....	32
BAB V PENUTUP.....		46
5.1	Kesimpulan.....	46
5.2	Saran .....	46
Daftar Pustaka .....		48
Lampiran		

## DAFTAR GAMBAR

		Halaman
2.1	Gambar Contoh Tata Ruang Kantor yang Baik dan Buruk.....	10
3.1	Gambar Struktur Organisasi <i>Sales &amp; Marketing</i> Grand Dafam Signature Surabaya .....	14
3.2	Gambar Artikel Berita yang Ditemukan Mengenai Hotel Kompetitor .....	18
3.3	Gambar Iklan Milik Hotel Kompetitor .....	18
3.4	Gambar <i>Group Information</i> .....	19
3.5	Gambar <i>BEO Amendment</i> .....	19
3.6	Gambar <i>Banquet Event Order</i> .....	19
3.7	Gambar <i>Internal Memorandum</i> .....	19
3.8	Gambar Buku Ekspedisi yang Telah Ditandatangani .....	20
3.9	Gambar Buku Ekspedisi yang Telah Ditandatangani .....	21
3.10	Gambar <i>Corporate Rate</i> .....	22
3.11	Gambar <i>Database Contract List</i> .....	22
3.12	Gambar <i>Signages</i> .....	23
3.13	Gambar Undangan <i>Travel Agent Gathering</i> .....	24
3.14	Gambar Salah Satu Contoh <i>Slide Profit and Loss</i> bulan Maret .....	27
3.15	Gambar <i>Comparison Ramadhan Promo</i> .....	29
3.16	Gambar Laporan Kegiatan Harian Perjalanan Dinas .....	29
4.1	Gambar Meja Kerja <i>Sales Manager, Account Manager, dan</i> <i>Banquet Sales</i> yang bersekat .....	31
4.2	Gambar Meja Kerja <i>Graphic Designer dan Assistant Director of</i> <i>Sales &amp; Marketing</i> yang terbuka .....	31
4.3	(a) Gambar Tata Ruang Kantor <i>Sales &amp; Marketing</i> Grand Dafam Signature Surabaya .....	33
	(b) Gambar Tata Ruang Kantor <i>Sales &amp; Marketing</i> Grand Dafam Signature Surabaya .....	33
4.4	Gambar Ilustrasi Tata Ruang Kantor <i>Sales &amp; Marketing</i> Grand Dafam Signature Surabaya .....	34
4.5	Gambar Ilustrasi Alur Kerja Karyawan dan <i>Layout</i> Kantor Divisi <i>Sales &amp; Marketing</i> Grand Dafam Signature Surabaya .....	38

4.6	Gambar Ilustrasi Penataan Ulang <i>Layout</i> Kantor Divisi <i>Sales &amp; Marketing</i> Grand Dafam Signature Surabaya .....	40
4.7	Gambar Ilustrasi Alternatif Penataan Ulang <i>Layout</i> Kantor Divisi <i>Sales &amp; Marketing</i> Grand Dafam Signature Surabaya .....	42
4.8	Gambar Ilustrasi Alternatif Penataan Ulang <i>Layout</i> Kantor yang Menyesuaikan dengan <i>New Normal</i> dan <i>Physical Distancing</i> .....	44

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1. <i>Standard Operating Procedure</i> .....	50
2. <i>Confirmation Letter</i> .....	51
3. <i>Loading Letter</i> .....	52
4. Laporan Kegiatan Harian PKL .....	53
5. Daftar Hadir PKL .....	58
6. Surat Keterangan PKL .....	60
7. Lembar Bimbingan PKL .....	61

## RINGKASAN

**Desain Tata Ruang Kantor Divisi *Sales & Marketing* Grand Dafam Signature Surabaya;** Riska Dwi Lestari; 4105017027; 2020; Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya

Laporan Tugas Akhir ini dibuat untuk mengetahui tentang desain tata ruang kantor divisi *Sales & Marketing* Grand Dafam Signature Surabaya serta jenis tata ruang kantor apa yang digunakan. Pengamatan ini dilatarbelakangi oleh adanya keresahan dan keluhan dari karyawan divisi terkait mengenai tata ruang kantor yang saat ini digunakan. Sehingga, dalam Laporan Tugas Akhir ini akan ditemukan penjabaran mengenai tata ruang kantor divisi *Sales & Marketing* Grand Dafam Signature Surabaya saat ini. Melalui pengamatan selama melaksanakan kegiatan PKL di hotel tersebut, ditemukanlah 3 alternatif penataan ulang *layout* kantor yang dapat menjadi bahan rekomendasi bagi perusahaan. Pengamatan dan studi pustaka dilakukan untuk menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini. Informasi yang digunakan sebagai pedoman dalam pengamatan ini diperoleh dari buku, karya ilmiah atau jurnal, dan internet. Tata ruang kantor yang baik setidaknya memperhatikan beberapa asas tata ruang kantor. Dengan demikian perusahaan dapat meminimalisir terjadinya *crisscrossing* dan *work backlogs*. Dapat disimpulkan bahwa tata ruang kantor yang baik akan memberikan berbagai keuntungan bagi perusahaan dan juga karyawan. Jika memang diperlukan untuk melakukan perubahan atau penataan ulang tata ruang kantor, perlu diperhatikan juga terkait biaya yang akan dikeluarkan dan kemudahan penataan ulang tersebut. Oleh karena itu, melalui Laporan Tugas Akhir ini diharapkan dapat menjadi bahan rekomendasi bagi manajemen Grand Dafam Signature Surabaya.

Kata kunci: kantor, tata ruang kantor, alur kerja, *crisscrossing*

## ABSTRACT

**Office Layout Design at Sales Marketing Department of Grand Dafam Signature Surabaya.** Riska Dwi Lestari, 4105017027. Widya Mandala Surabaya Catholic University. 2020.

This final assignment report is designed to find out about the office layout design and the kind of office layout used at the Sales Marketing Department of Grand Dafam Signature Surabaya. The restlessness of Sales Marketing Department's employees regarding the current office layout have become the observation background of this report. Detailed explanation about the office layout planning of the company especially at the Sales Marketing Department will be found in this report. Through this observation during the internship program, author has 3 alternatives in rearranging the office layout plan for the company to consider. The methods used in this report are observation and literature review. The sources of the information in this report are taken from books, journals, and internet. A good office layout planning should consider at least one of the office layout principles. Therefore, it will minimize crisscrossing and work backlogs to happen. In conclusion, a good office layout planning will give a lot of benefits to both company and employees. If changes and rearranging the office layout are highly necessary, the cost and the flexibility should also be considered. Thus, this report is expected to be a recommendation to the management of Grand Dafam Signature Surabaya.

Keywords: *Office, Office Layout Planning, Crisscrossing, Workflow*