

**EFISIENSI PENINGKATAN MUTU PELAYANAN *LAUNDRY SECTION*
PADA HOTEL GRAND PERMATA HATI**

KARYA TULIS AKHIR

Untuk Memenuhi Sebagian dari Syarat-syarat
yang Diperlukan untuk Memperoleh
Gelar Ahli Madya Perhotelan

Oleh:

YUNITA ALAFANI
NPM. 1806010003



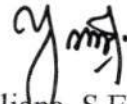
**PROGRAM STUDI D3 PERHOTELAN
FAKULTAS VOKASI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH
BANDA ACEH
2021**

Telah Disetujui Untuk Diajukan Kepada Panitia Ujian Karya Tulis Akhir
Program Studi D3 Perhotelan Fakultas Vokasi
Universitas Muhammadiyah Aceh

Judul

**EFISIENSI PENINGKATAN MUTU PELAYANAN *LAUNDRY*
SECTION PADA HOTEL GRAND PERMATA HATI**

Banda Aceh, 11 Agustus 2021
Pembimbing,



Yusliana, S.E, M.Si

Telah Dipertahankan Di Depan Tim Penguji Karya Tulis Akhir
Program Studi D3 Perhotelan Dan
Telah Diterima Untuk Memenuhi Sebagian
Dari Persyaratan Guna Memperoleh
Gelar Ahli Madya Pariwisata

Pada Tanggal 13 Agustus 2021

Panitia Penguji

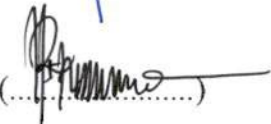
Penanggung Jawab : Dr. H. Aliamin, S.E., M.Si. Ak, CA

()

Ketua : Putri Rahmita, S.T., MPPar

()

Penguji I : Riska Nanda, S.Pd., M.Sc

()

Penguji II : Syahril, S.K.M, M.Kes

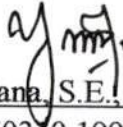
()

PENGESAHAN KARYA TUGAS AKHIR

Judul : Efisiensi Peningkatan Mutu Pelayanan *Laundry*
Section Pada Hotel Grand Permata Hati
Nama Mahasiswa : Yunita Alafani
NPM : 1806010003
Fakultas : VOKASI
Program Studi : Perhotelan

Banda Aceh, 13 Agustus 2021

Disetujui Oleh
Pembimbing

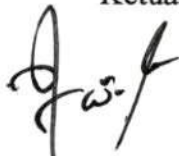


Yusliana, S.E., M.Si

NIK. 19650310 199307 2 001

Diketahui/Disahkan Oleh:

Program Studi D3 Perhotelan
Ketua,



Falsal, S.E., M.Par

NIK. 19780630 201404 1 001

Fakultas Vokasi
Universitas Muhammadiyah Aceh
Dekan,



Dr. H. Aliamin, S.E., M.Si., Ak., CA

NIK. 19590217 199101 1 001

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Menyatakan bahwa Karya Tulis Akhir (KTA) ini merupakan hasil karya tulis saya dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi dan dalam KTA ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Banda Aceh, 13 Agustus 2021

Yang menyatakan,



Yunita Alafani
NPM. 1806010003

KATA PENGANTAR

Puji syukur pada Allah SWT yang telah memberikan kami kemudahan untuk dapat menyelesaikan Karya Tulis Akhir (KTA) ini sesuai dengan waktu yang ditentukan. Tanpa adanya berkat dan rahmat Allah SWT tidak mungkin rasanya dapat menyelesaikan makalah ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Terlebih penulis ingin mengucapkan terima kasih pada semua pihak yang mendukung dan membantu penulis untuk menyelesaikan Karya Tulis Akhir (KTA) yang berjudul **“Efisiensi Peningkatan Mutu Pelayanan Laundry Section Pada Hotel Grand Permata Hati.”**

Penulis menyadari bahwa penulisan Karya Tulis Akhir (KTA) ini masih jauh dari kata sempurna, maka dari itu penulis sangat mengharapkan partisipasi pembaca untuk memberikan masukan baik berupa kritikan maupun saran untuk membuat Karya Tulis Akhir (KTA) ini menjadi lebih baik dari segi isi dan baik dari segi yang lainnya. Penulis mohon maaf bila ada hal yang kurang berkenan dalam penulisan Karya Tulis Akhir (KTA) ini. Oleh karena itu saya mengucapkan terima kasih sebesar – besarnya kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rezeki, karunia, kesehatan serta kesempatan untuk menyelesaikan Karya Tulis Akhir (KTA) ini.
2. Terimakasih yang sebesar besarnya kepada orang tua saya , yang selalu mendoakan, dan memberikan dukungan kepada saya.
3. Bapak Dr. H. Aliamin, S.E.M.Si. Ak. CA selaku Dekan Fakultas Vokasi D3 Pariwisata Universitas Muhammadiyah Aceh.
4. Bapak Faisal, S.E.,M.Par selaku ketua program studi perhotelan Fakultas Vokasi Universitas Muhammadiyah Aceh.
5. Ibu Yusliana, S.E.,M.Si selaku dosen pembimbing Karya Tulia Akhir (KTA) saya yang telah bertanggung jawab dan sabar telah memberikan bimbingan, petunjuk, dan telah memberikan arahan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas Karya Tulis Akhir ini.

6. Bapak Budi Hendrawan, selaku *General* Manajer, Hotel Grand Permata Hati.
7. Seluruh staf Hotel Grand Permata Hati atas segala ilmu pengetahuan, bantuan, dan masukan selama ini.
8. Teman-teman Diploma Vokasi 2018, terutama Prodi Perhotelan yang telah berjuang bersama dan menyelesaikan studi di program Diploma Universitas Muhammadiyah Aceh.
9. Terima kasih kepada sahabat – sahabat saya yang sudah *support* sehingga Karya Tulis Akhir saya berjalan dengan baik.

Banda Aceh, 11 Agustus 2021

Penulis



Yunita Alafani

ABSTRAK

EFISIENSI PENINGKATAN MUTU PELAYANAN *LAUNDRY SECTION* PADA HOTEL GRAND PERMATA HATI

Yunita Alafani
1806010003

Yusliana, S.E, M.Si

Hotel Grand Permata Hati yang terletak dikota Banda Aceh yang memiliki dan menyediakan macam fasilitas beserta pelayanannya, salah satunya adalah Efisiensi *Laundri Section* dalam peningkatan mutu pelayanan pada Hotel Grand Permata Hati. Upaya dalam meningkatkan mutu pelayanan pada *Laundry Section*. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data Deskriptif Kualitatif untuk mendeskripsikan kendala-kendala *Laundry Section* dalam meningkatkan mutu pelayanan untuk mengukur persepsi *Lundry Section* terhadap upaya peningkatan mutu pelayanan. Hasil penelitian ini menunjukkan kendala yang dihadapi oleh *Laundry Section* dalam menangani efisiensi *Laundry Section* dalam meningkatkan mutu pelayanan pada Hotel Grand Permata Hati dan upaya *Laundry Section* dalam menghadapi hambatan-hambatannya pada Hotel Grand Permata Hati. Untuk meningkatkan mutu pelayanan pada Hotel Grand Permata Hati adalah harus lebih jeli melihat bagaimana keinginan para pelanggan, dan hambatan-hambatannya adalah komplain masih ada noda pada pakaian, cara pertama kita mengucapkan maaf terlebih dahulu kepada pelanggan dan memperbaiki kesalahan, memberikan free terhadap cucian. Saran yang dapat diberikan kepada peneliti adalah teliti dalam memberikan *Chemical* ke pakaian-pakaian tamu agar tidak terjadi kesalahan.

Kata kunci: *Laundry Section, Supervisor*

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	i
LEMBAR TANDA TANGAN PANITIA PENGUJI	ii
LEMBAR PENGESAHAN KARYA TULIS AKHIR	iii
LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	2
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
1.5 Metode Penelitian	3
1.6 Lokasi Penelitian	3
1.7 Teknik Pengumpulan Data	4
1.8 Sistematika Penulisan	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Pengertian Hotel	5
2.2 Pengertian Efisiensi.....	5
2.3 Pengertian <i>Laundry Section</i>	6
2.4 Tugas dan tanggung jawab <i>Laundry Section</i>	7
2.5 Pengertian Mutu	10
2.6 Pengertian Pelayanan.....	11
2.7 Etika Dalam Pelayanan.....	11
2.8 Kualitas Pelayanan	13
2.9 Pengertian <i>Housekeeping Department</i>	14
BAB III HASIL PENELITIAN	15
3.1 Gambaran Umum Hotel Grand Permata Hati	15
3.2 Hasil.....	16
3.3 Proses Pencucian Linen.....	17
3.4 Bahan-Bahan <i>Chemical Laundry</i>	28
3.5 Bahan-Bahan Penghilang Noda.....	30
3.6 Jenis Bahan Cucian.....	30

BAB IV PENUTUP	32
4.1 Kesimpulan.....	32
4.2 Saran.....	32
DAFTAR PUSTAKA.....	33

BAB I

PENDHULUAN

1.1 Latar Belakang

Efisiensi umumnya berkaitan dengan minimnya sumber daya yang dikorbankan untuk mencapai hasil yang diharapkan. Suatu kegiatan dapat dikatakan efisien apabila ada perbaikan dalam prosesnya, bisa dari segi lebih cepat atau lebih murah. Sedangkan menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia), kata efisiensi didefinisikan sebagai ketepatan cara dalam melakukan sesuatu, dan kemampuan dalam melaksanakan tugas dengan baik dan tepat tanpa membuang waktu, biaya serta tenaga.

Hotel adalah bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan bagi orang – orang untuk memperoleh pelayanan, penginapan, makan dan minum serta pelayanan lainnya. Hotel juga dapat disebut sebagai industri pariwisata yang tidak sedikit memberikan pemasukan. Salah satu cara untuk mewujudkan harapan yaitu dengan cara promosi, menjamin keamanan, meningkatkan pelayanan dan juga meningkatkan suasana yang mendukung serta aman. Selanjutnya berdasarkan pengertian tersebut, maka hotel sebagai salah satu akomodasi yang dikelola secara komersial bukan hanya untuk penginapan, makan dan minum tetapi juga untuk melangsungkan cara – acara seperti pernikahan, pesta ulang tahun, pertemuan rapat dan lain – lainnya, sehingga penyediaan fasilitas nya pun di sesuaikan dengan kebutuhan.

Laundry section adalah merupakan salah satu bagian dari *housekeeping* yang mempunyai tugas untuk mencuci segala *linen* dan kain hotel dan mencuci pakaian tamu di hotel. *Laundry* juga merupakan salah satu bagian penting dalam hotel karena *laundry* memberikan pemasukan yang tidak sedikit dan *laundry* juga memberikan peranan yang sangat penting untuk meningkatkan mutu pelayanan di hotel.

Menurut Sinambela, (2014:4) pelayanan adalah kegiatan untuk memenuhi kebutuhan seseorang atau menyediakan keperluan orang. Pelayanan juga merupakan suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan. Pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan yang melayani.

Pelayanan di hotel juga harus menjaga kebersihan agar tamu merasa nyaman di hotel. Dalam mengelola usaha jasa perhotelan, peningkatan pelayanan yang baik adalah suatu masalah yang benar – benar harus dijaga dan juga harus dipertahankan. Adanya pelayanan yang baik bagi tamu sehingga tamu merasa puas dan hotel akan mendapat kepercayaan yang baik. Dengan demikian hotel akan dapat menarik banyak tamu menginap sehingga hotel akan mendapatkan pendapatan yang lebih besar.

1.2 Rumusan Masalah

2. Bagaimana efisiensi *Laundry Section* dalam meningkatkan mutu pelayanan pada Hotel Grand Permata Hati ?
3. Bagaimana upaya *Laundry Section* dalam menghadapi hambatan - hambatannya pada Hotel Grand Permata Hati ?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai rumusan masalah yang telah dirumuskan maka penelitian ini dengan tujuan :

1. Untuk mengetahui efisiensi *laundry section* dalam meningkatkan mutu pelayanan pada Hotel Grand Permata Hati.
2. Untuk mengetahui upaya *laundry section* dalam menghadapi hambatan – hambatannya pada Hotel Grand Permata Hati.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang akan diperoleh oleh pembahasan ini antara lain :

1. Bagi peneliti, menambah pengetahuan dan pengalaman peneliti serta dapat dijadikan sebagai bekal dalam melakukan penelitian dimasa yang akan datang.
2. Untuk menambahkan wawasan bagi peneliti tentang kerja seorang *laundry section*.

1.5 Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif adalah penelitian yang berusaha menggambarkan dan menginterpretasikan objek sesuai apa adanya. Penelitian ini mendeskripsikan apa yang menjadi masalah, kemudian menganalisis dan menafsirkan data yang ada.

1. Definisi Operasional Variabel

a. Efisiensi

Efisiensi merupakan suatu ukuran di dalam membandingkan suatu rencana penggunaan masukan dengan penggunaan yang direalisasikan atau juga perkataan lain penggunaan yang sebenarnya

b. Pelayanan

Pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain. dengan memperoleh imbalan (uang) atau jasa.

c. *Laundri Section*

Laundry Section adalah merupakan salah satu bagian dari *Housekeeping* yang mempunyai tugas untuk mencuci segala *Linen* dan kain hotel dan mencuci seragam tamu di hotel.

1.6 Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di Hotel Grand Permata Hati Jl. Iskandar Muda No. 17,Gp. Blang Oi, Kec. Meuraxa Kota Banda Aceh.

1.7 Teknik Pengumpulan Data

Metode penelitian adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Untuk pengumpulan data, penelitian menggunakan pengumpulan data dengan cara primer dan sekunder.

- a. Data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli dan di kumpulkan oleh peneliti dilapangan.
- b. Data sekunder yaitu data yang diperoleh melalui media perantara berupa buku – buku, catatan atau laporan historis.

1.8 Sistematika Penulisan

- BAB I : Merupakan pendahuluan tentang latar belakang masalah ruang lingkup dan tujuan penelitian dan sistematika penelitian.
- BAB II : Menjelaskan tentang tugas dan tanggung jawab *laundry section* dalam peningkatan mutu pelayanan pada Hotel Grand Permata Hati.
- BAB III: Penulis membahas tentang pokok permasalahan yang telah dirumuskan pada bab II yaitu *laundry section* dalam peningkatan mutu pelayanan pada Hotel Grand Permata Hati.
- BAB IV : Bab ini merupakan bagian penutup yang terdiri dari : kesimpulan dan saran mengenai *laundry section* dalam peningkatan mutu pelayanan pada Hotel Grand Permata Hati

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Hotel

Hotel adalah bentuk akomodasi yang menyediakan penginapan, makanan, minuman dan fasilitas lainnya. Hotel juga dikelola secara profesional agar tamu yang menginap dapat merasa senang, nyaman, serta mendapatkan kepuasan dalam menerima pelayanan selama di hotel.

Menurut Widanaputra (2002:16) definisi hotel adalah suatu jenis akomodasi yang dikelola secara komersial dengan menggunakan sebagian atau seluruh bangunan yang ada untuk menyediakan fasilitas pelayanan jasa penginapan, makanan, dan minuman serta jasa yang dimana fasilitas dan pelayanan tersebut disediakan untuk para tamu dan masyarakat umum yang ingin menginap di hotel.

2.2 Pengertian Efisiensi

Secara umum pengertian efisiensi adalah perbandingan terbaik antara suatu pekerjaan yang dilakukan dengan hasil yang dicapai oleh pekerjaan tersebut sesuai dengan yang ditargetkan baik dalam hal mutu maupun hasilnya. Pengertian efisiensi menurut Soekartawi (2010:220) adalah upaya penggunaan input yang sekecil – kecilnya untuk pendapatan produksi yang sebesar – besarnya. Perbandingan ini dilihat dari :

1. Segi waktu, suatu pekerjaan disebut lebih efisien bila hasil kerja berdasarkan patokan ukuran yang diinginkan untuk memperoleh sesuatu yang baik dan maksimal.
2. Segi kinerja, yaitu hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan .

2.3 Pengertian *Laundry Section*

Laundry merupakan suatu bagian dari *Department Housekeeping* yang bertanggung jawab untuk memproses semua aktivitas pencucian baik keperluan hotel antara lain *Linen* seperti *Sheet, Towel, Teblecloth, Napkin, Uniform*, dan lain – lain, sedangkan kebutuhan tamu untuk mencuci pakaian mereka (*Guest Laundry*) selama menginap di hotel. *Guest Laundry* ini memungkinkan hotel untuk mendapat tambahan *revenue* selain dari kamar dan *food and baverage*.

Menurut Bagyono (2006 :hal 59), *Laundry* adalah bagian dari *Housekeeping* yang bertanggung jawab atas pencucian pakaian tamu (*Laundry, Dry Cleaning* dan *Pressing*) seragam karyawan maupun *Linen – Linen* hotel (*House Laundry*) dan pencucian pakaian atau *Linen* dari luar hotel (*House Laundry*) dan pencucian pakaian atau *Linen* dari luar hotel (*Outside Laundry*).

Secara umum jenis dan cara pencucian di *Laundry* terdiri dari dua cara yaitu:

1. Dengan Cara *Laundry Normal*

Proses pencucian untuk menghilangkan kotoran pada kain dengan memakai air dan bahan kimia mencuci, baik dengan menggunakan mesin ataupun tangan.

2. Dengan Cara *Dry Cleaning*

Proses pencucian untuk menghilangkan kotoran dan noda pada kain dengan menggunakan bahan kimia dan mesin khusus. Biasanya bahan kimia yang digunakan pada mesin *Dry Cleaning* adalah *Solvent Prichloroethylene*

Sedangkan menurut Romekso (2002:23) bahwa *Laundry* adalah salah satu bagian di dalam *Housekeeping Department* yang bertanggung jawab atas semua cucian yang dikirim kepadanya. Cucian – cucian yang dikirim ke *Laundry And Dry Cleaning Section* dapat bedakan menjadi 2 bagian besar, yaitu :

- 1) *House Laundry* (cucian rumah)

House Laundry disebut juga *non Reveune Producing Works* karena tidak menghasilkan uang secara langsung, tetapi merupakan sarana pendukung pelayanan terhadap tamu. Segala macam cucian hotel yang terdiri dari :

1. *Linen Supplies* yang digunakan *Housekeeping Department (Floor Section)* antara lain *Sheet, Pillow Case, Blanket, Bed Skirt, Bed Pad, Bed Cover, Curtain*, dan *Towel*.
 2. *Linen supplies* yang digunakan *Food and Beverages Department* seperti *Table Cloth, Moulton, Napkin, Place Mat/Tray Mat, Apron, Table Skirting, Glass Towel*, dan *Kitchen Towel*.
 3. *Uniform* milik seluruh karyawan hotel.
- 2) *Guest Laundry* (cuci tamu)

Guest Laundry adalah cucian yang berasal dari para tamu. *Guest Laundry* disebut juga sebagai *Revenue Producing Work* karena dapat menghasilkan uang secara langsung. *Guest Laundry* tersebut seperti :

- 1) Tamu yang menginap di hotel tersebut (*Inside Guest*)
- 2) tamu yang menginap di hotel lain (*Outside Guest*)
- 3) para pelanggan, seperti para pengusaha, para pejabat instansi swasta atau pemerintah dan lain - lain yang sering mencuci pakaiannya, *Bed Cover, Blanket* maupun *Curtain* ke hotel karena mereka tidak memiliki mesin yang memadai.

2.4 Tugas Dan Tanggung Jawab *Laundry Section*

Menurut Rumecko (2002:24) menyatakan bahwa untuk menjangkau tugas – tugas di dalam *Laundry* dan *Dry Cleaning Section* terdapat beberapa petugas yang mempunyai tugas dan tanggung jawab sendiri – sendiri, yaitu *Valet, Checker, Marker, Washer, Presser, Dry Cleaning Operator* dan *Order Taker*.

1. *Valet*

Valet adalah petugas yang mengambil cucian tamu dari dalam kamar dan mengantarkannya kembali setelah diproses sehingga bersih dan rapi kembali.

2. *Checker* adalah petugas yang bertugas memeriksa cucian. Tugas *Checker* adalah sebagai berikut :

1. Mengecek setiap *Laundry Bag* apakah cuciannya sudah sesuai dengan *Laundry List* yang menyertainya.

2. Memeriksa setiap cucian, mengenai jenisnya, jumlah tiap jenis cucian, *Service* yang diminta oleh tamu, nomor kamar tamu.
 3. Memeriksa cucian, barangkali ada barang yang terbawa di dalam saku pakaian.
 4. Memisahkan pakaian – pakaian menghendaki *Special Service*, *Express Service* agar di dahulukan penanganannya.
 5. Mengecek cucian barangkali ada yang terkena noda. *Checker* harus memberitahu kepada *Washer* agar diproses secara khusus.
 6. Mengecek cucian mungkin ada kancing baju yang lepas, jahitan sobek, dan lain – lainnya. Bila menemukannya harus diberikan kepada *Seamstress*.
 7. Memeriksa cucian – cucian yang telah selesai di cuci barangkali ada yang belum siap.
 8. Memperhatikan *orde* tamu misalnya ada cucian –cucian yang minta dicuci secara manual, dikemas, di *Pack* dan lain – lain.
 9. Melipat dan membungkus dengan *Plastic Bag* cucian – cucian kecil yang telah selesai di cuci.
 10. Pakaian – pakaian yang besar di hanger, ditata di dalam *Trolley* beserta *Laundry List* sesuai nomer kamarnya untuk dikirim ke tiap kamar oleh *Valet*.
3. *Marker* (penanda)
- Marker* bertugas sebagai berikut :
1. Memberi tanda atau kode pada setiap cucian tamu berdasarkan nomor kamar.
 2. Memisah – misah kan cucian berdasarkan proses penggunaannya, jenis bahan, warna cucian, tingkat kotorannya.
 3. Setelah cucian di pisah – pisahkan, *marker* kemudian menyerahkannya ke *Washer* untuk diproses sedangkan *Laundry List* diberikan kepada *Order Taker* untuk dibuatkan *Bill*.

4. *Washer* (mesin cuci)

Washer bertugas sebagai berikut :

1. Memeriksa dan mengecek semua cucian dari *Sorter* maupun *Marker*, yang berupa *House Laundry*, *Guest Laundry*, *Olaundri*.
2. Memeriksa kotoran dan noda yang melekat pada cucian dan menyetrikanya.
3. Kotorannya.
4. Memasukkan cucian – cucian kecil dan harus ke dalam *net* agar tidak hilang atau rusak, lalu memasukkannya ke dalam *Washing Machine*.
5. Mencuci dengan tangan cucian – cucian yang halus (kecil) yang tidak bisa dicuci dengan *Washing Machine*.
6. Memindahkan cucian – cucian yang sudah di cuci ke mesin *Extractor*.
7. Memindahkan semua cucian yang sudah diperas ke dalam *Drying Tuber* untuk di keringkan.
8. Mengeluarkan pakaian-pakaian dan *Linen* yang sudah dikeringkan untuk diserahkan kepada *Presser* untuk di setrika.
9. Menjaga kebersihan area tugas.

5. *Presser* (penyetrika)

Tugas *Presser* adalah sebagai berikut :

1. Membuka kran *Team* dan membersihkan alat pengepres
2. Menyetrika semua cucian
3. Menghaluskan bagian bahu dan punggung
4. Mengepres bagian lengan
5. Menyetrika bagian belakang baju
6. Mennggantung semua cucian yang sudah selesai disetrika ke hanger.

6. *Mungler* (pencuci)

Mungler mempunyai tugas seperti *Presse*, hanya saja yang disetrika adalah cucian – cucian besar milik hotel itu sendiri atau milik hotel

lain yang dicucikan . Tugas *Mungler* yang lain adalah melipat semua *Linen Supplies* yang telah disetrika, memisah – misah kan menurut jenis dan ukurannya.

7. *Dry Cleaning Operator* (petugas pencucian kering)

Dry Cleaning Operator adalah petugas yang melakukan proses pencucian secara *Dry Cleaning (Solvent)* menggunakan *Dry Cleaning Machine*.

8. Penerima pesanan (*Order Taker*)

Order Taker bertugas sebagai berikut :

1. Menerima telepon yang ditujukan ke *Laundry Section*, baik dari tamu yang ada dikamar maupun dari seluruh *Department* serta seksi yang ada di dalam hotel tersebut.
2. Mengerjakan administrasi *Laundry*, antara lain :
 - a. Membuat *Laundry Bill* segera mengirimkannya ke *Front Office Cashier* untuk ditagihkan saat tamu *Chek Out*.
 - b. Membuat laporan harian, mingguan, bulanan atas penggunaan obat – obat pencuci.
 - c. Membuat laporan harian, harian dan bulanan mengenai penghasilan dari *Laundry*.
 - d. Membuat *Purchase Request* dengan persetujuan atasan atas obat – obat pencuci yang hampir habis.
 - e. Membuat *Store Request* atas persetujuan atasan untuk meminta atau mengambil barang digudang.
 - f. Membuat *Work Order* kepada *Engineering Department* bila ada kerusakan mesin – mesin *Laundry* supaya segera diperbaiki.

2.5 Pengertian Mutu

Secara garis besar, mutu adalah keseluruhan ciri atau karakteristik produk atau jasa dalam tujuannya untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Pelanggan yang dimaksud di sini bukan pelanggan atau konsumen yang hanya

datang sekali untuk mencoba dan tidak pernah kembali lagi melainkan mereka yang datang berulang – ulang untuk membeli meskipun demikian, pelanggan yang baru pertama kali datang juga harus dilayani sebaik – baiknya, karena kepuasan yang pertama inilah yang akan membuat pelanggan datang dan datang lagi. Secara umum dapat dikatakan bahwa mutu produk atau jasa itu akan dapat diwujudkan bila orientasi seluruh kegiatan organisasi tersebut berorientasi pada kepuasan pelanggan .

Menurut kamus bahasa indonesia, mutu adalah ukuran, derajat, atau taraf tentang baik buruknya suatu produk barang atau jasa. Mutu adalah sifat – sifat dan karakteristik produk atau jasa yang dapat memenuhi kebutuhan pemakai atau pelanggan (Bustami,2021).

2.6 Pengertian Pelayanan

Pelayanan (*Customer Service*) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Dalam kamus Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan (membantu apa yang diperlukan seseorang). Pada hakikatnya pelayan adalah serangkaian kegiatan yang merupakan proses.

Menurut R.A Supriyono pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen merasa puas, dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang di tawarkan.

2.7 Etika Dalam Pelayanan

Etika dalam Islam memiliki pengertian yaitu pertama etika sebagaimana moralitas, berisikan nilai dan norma-norma yang kongkrit yang menjadi pedoman dan pegangan hidup manusia dan seluruh kehidupan. Etika juga dapat diartikan serangkaian tindakan berdasarkan kebiasaan yang mengarah kepada perbuatan benar

dan salah. Sebagian penjual jasa masyarakat membutuhkan pelayanan dan perlakuan yang menyejukkan hati mereka melalui sikap ramah dan sopan. Sedangkan etika yang berarti kesantunan yaitu sikap lahir dan batin, prinsip hidup, pandangan moral serta bisikan hati nurani.

Adapun ketentuan yang diatur dalam etika secara umum antara lain sikap dan perilaku, penampilan, cara berpakaian, cara berbicara, gerak gerik, dan cara bertanya. Ketentuan yang diatur dalam etika secara umum adalah sebagai berikut:

1. Sikap dan perilaku

Sikap dan perilaku merupakan bagian penting dalam etika pelayanan. Dalam prakteknya sikap harus menunjukkan kepribadian seseorang dan citra perusahaan.

2. Penampilan

Arti penampilan secara keseluruhan adalah mulai dari cara berpakaian, berbicara, gerak gerik, sikap dan perilaku.

3. Cara berpakaian

Di sini cara berpakaian harus menggunakan seragam yang sopan dengan kombinasi yang menarik dan juga harus dan tidak kumal. Gunakan pakaian seragam telah memberikan pakaian seragam sesuai waktu yang diharapkan.

4. Cara berbicara

Cara berbicara artinya cara berkomunikasi dengan konsumen. Hal ini penting karena karyawan langsung berbicara tentang apa-apa yang diinginkan konsumen, berbicara harus jelas dan singkat.

5. Gerak-gerik

Gerak-gerik meliputi mimik wajah, pandangan mata, pergerakan tangan, anggota badan atau kaki.

6. Cara berbicara

Karyawan harus kreatif untuk berbicara sehingga membuat konsumen mau berbicara. Kemudian sebaliknya bagi konsumen yang banyak bertanya karyawan sebaiknya dapat mendengarkan dengan baik.

2.8 Kualitas Pelayanan

Pelayanan adalah suatu proses kepada orang lain dengan cara tertentu memerlukan kepekaan agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Menurut Philip Kotler “pelayanan atau *Service* adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Pengertian pelayanan usaha melayani kebutuhan orang lain. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau program kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Pelayanan adalah kegiatan memberikan jasa dari suatu pihak kepada pihak lainnya. pelayanan yang baik adalah pelayanan yang diberikan secara ramah tamah, adil, cepat, dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya.

Menurut Tjiptono, ada macam-macam karakteristik pelayanan merupakan pengertian dasar dari apa yang disebut jasa dapat di jelaskan sebagai berikut :

1. Tak berwujud

Pelayanan adalah suatu hasil yang tak dapat dilihat, secara tak berbentuk nyata tetapi dapat dirasakan hasilnya. Hal ini merupakan ciri yang khas dari jasa dan pelaksanaannya dapat menggunakan suatu media, tergantung dari pelayanan jasa yang akan dilakukan terhadap konsumen agar tertarik pada suatu hal yang ditawarkan.

2. Tak dapat dipisahkan

Pelayanan itu sendiri tidak dapat dipisahkan dari elemen-elemen yang berbentuk yaitu objek yang dapat membuat terciptanya pelayanan tersebut.

3. Kurangnya daya tahan

Dalam bidang pelayanan jasa, masalah yang timbul di dalam mempertahankan ketahanan bentuk pelayanan yang diberikan terhadap suatu keadaan untuk dapat mencapai tujuan yang direncanakan sangat sulit. Karena menurut perubahan-perubahan yang terjadi dengan penambahan kualitas pelayanan yang cenderung meningkat. Hubungannya dengan

permintaan sangatlah tergantung dari pelayanan itu sendiri, secara jelas dinyatakan bahwa semakin giat dilakukan peningkatan pelayanan terhadap konsumen maka kemungkinan peningkatan dalam permintaan akan meningkat dengan baik pula.

4. Bervariasi

Adakalanya sistem yang digunakan tidak dapat menjelaskan pelayanan secara penuh dikarenakan ke tidak jelasan dari sistem pemasaran yang ada dilingkungan tersebut sehingga dapat dilakukan dengan penyesuaian produk yang ditawarkan dengan lingkungan sekitar.

2.9 Pengertian *Housekeeping Department*

Housekeeping merupakan sebuah departemen operasional di dalam sebuah hotel. Di mana tanggung jawabnya adalah menjaga kebersihan, perawatan, keindahan ruangan-ruangan, area publik, area belakang dan sekitarnya.

Menurut Rumecko (2002:1) *housekeeping* adalah bagian yang bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapian, keindahan, dan kenyamanan di seluruh area hotel, baik dari luar gedung maupun di dalam gedung, termasuk kamar – kamar tamu ruangan yang disewa oleh para tamu, *Restaurant*, *Office* serta toilet.

Pendapat Nawar (2002:2) *Housekeeping* adalah bagian *Department* yang mengatur atau menata peralatan, menjaga kebersihan, memperbaiki kerusakan, dan memberi dekorasi dengan tujuan agar hotel tersebut terlihat rapi, bersih, menarik dan menyenangkan bagi penghuni atau tamu yang menginap.

BAB III

HASIL PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Hotel Grand Permata Hati

a. Sejarah Hotel Grand Permata Hati

Hotel Grand Permata Hati didirikan pada tahun 2014 s/d 2015 permata hati kembali merenovasi gedung *Training Center* sebelumnya yang beralamat di Jalan Iskandar Muda No. 17 Gampong Blang Oi Kecamatan Meuraxa Kota Banda Aceh untuk menjadi sebuah hotel yang bernama Grand Permata Hati Hotel *and Convention Center* yang mulai beroperasi pada tanggal 20 Juli 2015 dan tergabung dalam Permata Hati Group (Permata Hati Hotel and Convention Center).

b. Visi Dan Misi

Visi :

Menjadikan hotel yang berbasis ada prinsip – prinsip hotel Syariah serta mengutamakan kepercayaan dan kepuasan tamu dalam pelayanan.

Misi :

1. Menanamkan Nilai – nilai Islam Dalam Operasional Hotel Sehari – hari.
2. Memberikan Pelayanan Syariah Dengan Keramahan, Kehangatan Dan Kepedulian Kepada Setiap Tamu Yang Datang.
3. Mengembangkan Sumber Daya Manusia Yang Beriman, Bertakwa, Profesional Dan Kreatif.

c. Tipe – Tipe Kamar Hotel Grand Permata Hati

1. Kamar *Deluxe (Delexe Room)*
2. Kamar *Superior (Superior Room)*
3. *Superior Double Or Twin Room*
4. *Deluxe Double Room*
5. *Superior*
6. *Twin Standard*
7. *Room Assigned On Arrive*
8. *Deluxe*

d. Fasilitas Kamar Hotel Grand Permata Hati

Fasilitas utama

1. 89 kamar tamu
2. Layanan pembersihan kamar harian
3. Restoran
4. Pusat bisnis 24 jam
5. Antar jemput ke bandara
6. Resepsionis 24 jam

3.2 Hasil

1. Bagaimana Efisiensi *Laundry Section* Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pada Hotel Grand Permata Hati

Berdasarkan hasil wawancara saya mengenai *Laundry Section* pada Hotel Grand Permata Hati. Bagaimana Efisiensi *Laundry Section* dalam meningkatkan mutu pelayanan pada Hotel Grand Permata Hati. cara untuk meningkatkan mutu pelayanan pada Hotel Grand Permata Hati adalah kita harus lebih jeli melihat bagaimana keinginan para pelanggan kita. Layanan *Laundry* kiloan memiliki paket yang siap dalam 4 jam per kilo Rp.20.000, 6 jam per kilo Rp.15.000, 10 jam per kilo Rp.10.000, 1 hari Rp.8.000, dan 2 hari Rp.6.000 dan juga menyajikan pilihan parfum yang wangi yang digemari pelanggan *Laundry*. Hotel Grand Permata Hati juga memberikan harga murah dengan kualitas jasa cuci dan menyetrika yang rapi dengan aroma wangi dan tahan lama, *Laundry* permata hati juga mengirimkan pesan ke setiap pelanggan untuk meminta kritikan atau saran kepada pelanggan agar *Laundry* bisa bertahan dengan kualitas jasa yang baik. Untuk pelayanan di *outlet* memberikan sapaan yang ramah dan sopan terhadap pelanggan *Laundry*.

2. Bagaimana Upaya *Laundry Section* Dalam Menghadapi Hambatan – Hambatannya Pada Hotel Grand Permata Hati

Berdasarkan hasil wawancara saya ada beberapa hambatan-hambatan dalam *Laundry Section* yaitu :

1. Komplain masih ada noda di pakaian pelanggan:
Untuk komplain cara pertama kita mengucapkan maaf kepada pelanggan dan memperbaiki kesalahan, memberikan *free* terhadap cucian pelanggan yang bernoda.
2. Pelanggan yang ingin seragamnya cepat selesai:
Untuk menghadapi pelanggan yang ingin *Laundry* cepat selesai, karyawan *Laundry* memberikan usulan untuk memilih paket yang sudah disediakan untuk pelanggan. Untuk paket yang paling cepat selesai adalah paket VIP per kilo 20.000 siap dalam waktu 4 jam.
3. Keterlambatan jadwal pengiriman yang tidak sengaja terlambat melakukan pengiriman dari waktu yang telah di tentukan:
Lebih cepat dalam bekerja agar tidak terjadi keterlambatan pengiriman.

3.3 Proses Pencucian *Linen*

a. Bagaimana pelaksanaan kegiatan *Laundry* di Hotel

Setelah perputaran *Linen-linen* tersebut digunakan untuk keperluan operasional seperti menyiapkan kamar, atau kegiatan layanan makanan dan minuman di hotel. Pada keesokan harinya *Linen* tersebut akan diganti dengan *linen* baru agar dapat diketahui sumber *Linen* tersebut berawal dari kelalaian pada seksi atau *Department* lain atau dari kamar tamu. Adapun proses pencucian *Linen*, sebagai berikut:

1. Pengumpulan *linen* kotor
Linen-linen kotor dikumpulkan dalam *Linen Humper* (untuk *Room Section*). Kemudian, petugas *Linen* akan mengambil *Linen* yang kotor dari *Linen Humper*, sekaligus mengumpulkan dan mencatat jenis dan jumlah. Pencatatan ini penting dilakukan untuk menghitung jumlah *Linen* yang dipakai dan di ganti. Penghitungan antara keduanya harus sama, sedangkan

untuk *Linen* kotor dari *Restaurant*, pengumpulannya dilakukan langsung oleh petugas *Restaurant* itu sendiri. Setelah diambil dari kamar maka *Linen* kotor dibawa ke kamar *Linen* untuk dibuatkan daftar cucian dan administrasi lainnya sebagai fungsi kontrol. Adapun hal-hal yang diperhatikan sebagai berikut:

- a. Semua *Linen* yang akan di cuci ke *Laundry* harus melalui *Linen Room* disertai daftar cucian.
 - b. Jumlah *Linen* kotor yang dikirimkan harus ditulis dalam daftar cucian.
 - c. Setelah sampai di binatu, *Linen* kotor akan dihitung oleh *Linen Checker* bersama dengan *Linen Boy* dan petugas *Linen*.
 - d. Hasil penghitungan akan ditulis pada daftar cucian.
 - e. Pengiriman kembali *Linen* bersih ke ruang *Linen* (*Linen Room*) harus sama dengan jumlah *Linen* kotor yang dikirim dan disertai dengan daftar cucian.
 - f. Jika terjadi perbedaan, harus segera ditindaklanjuti.
2. Pengiriman (pengiriman *Linen* kotor)

Pengiriman *Linen* kotor pada umumnya dilakukan petugas *Linen Runner* dengan beberapa cara, antara lain :

- a. Menggunakan kereta *linen* (*Linen Trolley*)
 Cara ini paling banyak dijumpai di hotel, karena mengingat efisiensi kerja dan kemudahan dalam pengantaran. Karena penggunaan kereta, maka linen terjaga kebersihannya dan petugas terhindar dari kecelakaan kerja.
- b. Menggunakan saluran *linen* (*Linen Chutes*)
 Saluran *linen* dipergunakan di hotel-hotel bertingkat, untuk mempermudah pengiriman *linen* kotor dari lantai-lantai tinggi. Jika hotel menyediakan *linen chutes* sebagai sarana untuk mengirim *linen* kotor maka ada hal-hal yang harus diperhatikan sebagai berikut:

3. Pemeriksaan Penyortiran *Linen* Kotor (*Checking Soiled Linen*)

Setelah *Linen* kotor berada di *Laundry* untuk dicuci, maka petugas *Laundry* akan melakukan pemeriksaan dan penyortiran *Linen*. Adapun hal-hal yang akan diperiksa sebagai berikut:

- a. Jenis dan jumlah *Linen*
- b. Asal *Departement*
- c. Kerusakan atau ternoda

Pada kegiatan penyortiran, hal-hal yang perlu diperhatikan sebagai berikut :

- a. Jenis kain
 1. Yang larut dalam *dry cleaning solvent* (minyak, oli, atau lilin).
 2. Yang larut di dalam air (gula, garam, kecap, soup, atau bumbu).
 3. Yang larut dalam batuan mekanis (tanah dan lumpur).
- b. Tipe kotoran
 1. Yang larut dalam *dry cleaning solvent* (minyak, oli).
 2. Yang larut di dalam air (gula, kecap, soup, atau bumbu).
 3. Yang larut dalam batuan mekanis (tanah dan lumpur).
- c. Pelayanan *Guest Laundry*
 1. *Marking* (penanda)
 - a. *Guest laundry* sampai di area *marking Laundry Department*.
 - b. Mengeluarkan sambil menghitung kembali kesesuaian jumlah garmen/pakaian dengan *Laundry List* dari dalam *Laundry Bag*.
 - c. Membuat tanda cetak nomor kamar sesuai dengan jumlah pakaian / garmen, dengan menggunakan mesin cetakan nomor (mesin *marker*) – Marker Numbering.
 - d. Menyematkan tanda cetak nomor kamar pada setiap potong pakaian dengan menggunakan *Marking Tape*.
 - e. Setiap potong *guest laundry* kotor telah disemati tanda cetak nomor kamar.
 - f. *Laundry List* telah dicek kesesuaiannya dengan garmen/pakaian yang akan dicuci.

- g. Tanda cetak nomor kamar harus menggunakan bahan dan cetakan dari mesin *marker*.
 - h. Tanda cetak nomor kamar harus dipastikan disematkan dengan kuat.
 - i. Setelah selesai *marker* diteruskan untuk proses *Billing*.
 - j. Identifikasi item (warna, merek, size) dicatat di *log book* setiap kamar dalam satu baris.
 - k. Form yang digunakan adalah *Laundry List, Valet Pick Up Report, Log Book, Spesifikasi Guest Laundry*.
2. *Washing* (pencucian)
- 1. Kelompok *Guest Laundry* siap untuk dicuci.
 - 2. Melakukan kegiatan pencucian sesuai dengan teknik pencucian yang dibutuhkan.
 - 3. Kegiatan pencucian selesai dan cucian dalam keadaan bersih.
 - 4. Sebelum dicuci diperiksa kembali.
 - 5. Teknik pencucian sesuai dengan standar dari teknik pencucian yang diperlukan menggunakan alat dan bahan sesuai dengan standar.
 - 6. Cucian tidak terjadi kerusakan dan tidak ada yang tertinggal di alat bantu dalam mesin
 - 7. Hasil cucian disortir kembali sebelum dimasukkan ke pengering (*tumbler*).
3. *Drying* (pengeringan)
- 1. Kegiatan pencucian selesai dan cucian dalam keadaan bersih.
 - 2. Mensortir ulang hasil cucian sebelum dikeringkan.
 - 3. Melakukan kegiatan pengeringan dengan teknik pengeringan yang dibutuhkan.
 - 4. Mendinginkan cucian apabila sudah kering.
 - 5. Kegiatan pengeringan selesai dan cucian dalam keadaan bersih, harum dan kering.

6. Teknik pengeringan sesuai dengan standar dari teknik pengeringan yang diperlukan dan menggunakan alat dan bahan sesuai dengan standar.
7. Cucian tidak terjadi kerusakan dan tidak ada yang tertinggal di mesin *tumbler*.

4. *Extracting* (pemerasan)

Proses pemerasan dilakukan dengan menggunakan mesin *extracting*. Hal-hal penting yang perlu diperhatikan antara lain penggunaan mesin tersebut harus disesuaikan dengan jenis *linen* yang akan diperas. Yang harus diperhatikan pada saat menggunakan mesin pemerasan, yaitu sebagai berikut:

1. Perhatikan kapasitas mesin.
2. Atur kecepatan pemasaran (tinggi, sedang atau rendah).
3. Perhatikan kadar air pada waktu pemerasan.

5. *Pressing* (penyetrikaan)

Proses menyetrika *Linen-linen* dapat menggunakan beberapa alat, yaitu sebagai berikut:

- a. *Flat roll ironer*, yaitu mesin yang digunakan untuk menyetrika *linen-linen* hotel yang berupa lembaran. Misalnya, seprai, sarung bantal, tapak lena, *napkin*, dan sebagainya. Yang harus diperhatikan pada saat menggunakan alat ini adalah sebagai berikut:
 - a. *Linen* tidak boleh terlalu basah /kering
 - b. *Linen* yang sobek tidak boleh digunakan.
 - c. Uap jangan terlalu panas.
 - d. Bantal roll tidak merata.
 - e. Dilakukan terus menerus
- b. *Hand Ironer*, alat setrika ini dipergunakan untuk *linen-linen* yang berukuran kecil dan dapat beberapa variasi. Dengan demikian tidak bias dimasukkan ke dalam *roll* kain *skirting*

yang telah dibentuk. Yang harus diperhatikan saat menggunakan alat ini adalah sebagai berikut :

1. Perhatikan ukuran panas harus sesuai dengan asal bahan.
2. Perhatikan kabel tidak terlihat /terbuka.
3. Selalu gunakan alas sepatu karet.

6. *Folding a Clean Linen* (pelipatan linen bersih)

Melipat *linen* dapat menggunakan mesin lipat secara manual. Pada hotel-hotel besar, pelipatan *Linen-linen* berupa lembaran besar biasanya menggunakan *folding machine* yang tergabung dengan *flat roll ironing*. Ketika *Linen-linen* tersebut dimasukkan ke dalam *roller*, *Linen* akan keluar diujung berikutnya sudah dalam keadaan terlipat. Bila dikerjakan secara manual, *Linen* dilipat dengan tenaga manusia. Biasanya bila *Linen* lembaran disetrika dengan *roller* tetapi tidak disediakan mesin pelipatnya, maka *Linen* yang sudah disetrika tersebut akan menumpuk menunggu dilipat oleh petugas. Hal ini karena umumnya kecepatan mesin bila dibandingkan dengan kecepatan tangan manusia jelas berbeda.

7. *Storing a Clean Linen* (penyimpanan linen bersih)

Penyimpanan *Linen* bersih harus diperhatikan dengan sungguh-sungguh mengingat biaya yang dikeluarkan untuk pengadaan yang tidak mudah dan jumlahnya tidak sedikit. Untuk menjaga kondisi *Linen* tersebut, ruang penyimpanan harus bersih dan kering. *Linen-linen* yang telah bersih dari *Laundry* siap dikirim ke seksi-seksi yang membutuhkan. Sebelum dikirim ke seksi-seksi *Linen* tersebut disimpan dengan rapi secara berkelompok sebagai berikut :

1. Untuk memudahkan pengecekan setiap tumpuk *Linen* harus sama jumlah dan jenisnya.
2. Usahakan ada celah antara tumpukan agar ada sirkulasi udara.
3. Gunakan sistem FIFO dalam pendistribusian.
4. *Linen* yang berukuran besar diletakkan pada rak yang paling bawah.

5. *Linen* yang sering digunakan diatur pada rak yang sejajar dengan tangan.
 6. Berikan label untuk setiap jenis *Linen* pada rak
 7. Sisihkan *Linen* yang rusak.
 8. Pengiriman *Linen* ke seksi-seksi dilakukan dengan kereta *Room Boy* dan disesuaikan dengan tingkat hunian kamar.
 9. penggunaan *Linen* perlu diperhatikan dengan baik sehingga *Linen* yang rusak/ bernoda dapat diminimalkan. Bila ada penyalahgunaan terhadap penggunaa *Linen* segera lapor kepada atasan.
7. *Folding, Inspection & Packaging*
- a. Kegiatan *pressing* selesai dan cucian dalam keadaan bersih, harum, kering dan rapi
 - b. Mengumpulkan dan meletakkan semua pakaian yang sudah di *pressing* dan dilipat sesuai dengan no kamar atau inisial salinan *Laundry list* .
 - c. Melakukan inspeksi terhadap hasil kegiatan dan sekaligus melakukan pengepakan (*packaging*) sesuai dengan tata cara yang ditetapkan.
 - d. Melakukan inspeksi terhadap hasil kegiatan dan sekaligus melakukan pengepakan (*packaging*) sesuai dengan tata cara yang ditetapkan.
 - e. Menyematkan salinan *Laundry list* dan menulis no kamar dengan spidol pada plastik pembungkusnya.
 - f. Meletakkan kembali hasil kegiatan *Folding & Packaging* ,atau digantung distanding *trolly/standing hanger*.
 - g. Kegiatan *Folding & Packaging* selesai dan hasilnya telah terkumpul sesuai dengan no kamarnya.
 - h. *Supervisor* atau *Laundry Manager* untuk tindakan perbaikan lebih lanjut.

- i. Jenis jas, kemeja, gaun dan kaos ber-krah dibungkus dengan plastic suit / jas cover dan digantung dengan hanger.
- j. Jenis celana panjang dibungkus dengan *plastic trouser suit* dan digantung dengan hanger.
- k. Jenis kaos dan celana pendek dan garmen lain yang berbentuk kecil dan mudah dilipat, dibungkus dengan *Laundry bag*.

8. *Valet Delivery* (peniriman)

- a. Kegiatan *Folding & Packaging* selesai dan hasilnya telah terkumpul sesuai dengan no kamarnya.
- b. Menyiapkan (dipastikan bersih dan tidak macet) alat bantu kerja untuk mengantar *Laundry* ke kamar tamu.
- c. Meletakkan/menggantungkan dan mengatur letak *Laundry* tamu pada alat bantu kerja, sehingga memudahkan pengantaran (efisien sesuai urutan no kamar/*floor*; dari no. kamar yang terkecil sampai terbesar) dan memudahkan pengambilan nantinya ketika sampai di kamar tamu yang dimaksud.
- d. Mencatat/menyalin salinan *Laundry List* ke dalam *Valet Delivery Report* khususnya untuk : no kamar dan jumlah *Laundry* yang akan diantar.
- e. Mengantar *Laundry* ke kamar-kamar tamu sesuai dengan *Valet Delivery Report*.
- f. Memberikan tanda pada *Valet Delivery Report* sebagai bukti *Valet Delivery* telah dilakukan.
- g. *Laundry* bersih diterima oleh tamu atau telah berada di kamar sesuai dengan *Laundry list*.
- h. *Laundry* dalam jumlah sesuai dengan *Laundry list*, dalam kondisi bersih, rapi, harum, dan dikemas sesuai dengan aturan pengemasan (*IK folding & packaging*).
- i. Diterima tepat waktu sesuai dengan jenis pelayanan yang terdapat dalam *Laundry List*.

9. *Laundry Valet* (pelayan binatu)

Memastikan penanganan *valet* (pengambilan dan pengantaran order) di *Departement Laundry* dapat dilakukan dengan efektif dan efisien. Uraian tersebut sebagai berikut :

1. Pengambilan Pakaian Tamu

- a. Periksa apakah daftar cucian/*list* ada, telah diisi dengan benar, kalau belum diisi, isilah dengan benar.
- b. Periksa jumlahnya apakah sesuai dengan yang diisi oleh tamu, kalau jumlah tidak sesuai tulislah jumlah yang benar dan pada daftar cucian di *counter-signed* oleh *Laundry Supervisor*.
- c. Periksa keadaan pakaian, apakah ada yang rusak/sobek, luntur, susut/ciut, kancingnya hilang dan lain-lain. Mintalah persetujuan untuk diproses lebih lanjut dengan mengisi formulir yang disebut "*Letter of Confirmation*." *Valet* juga menandatangani atas nama *Laundry Manager*
- d. Tulislah semua pesan tamu dengan mudah dan jelas.
- e. Periksalah seluruh kantong yang ada pada pakaian dan kembalikan apa saja yang terdapat di kantong langsung pada tamunya, jika tamu tidak ada serahkan pada *Lost & Found di Housekeeping Department* dan beritahu *Duty Manager, Housekeeping* supaya membuat *Lost & Found List* dan ditanda tangani olehnya.
- f. Bawalah semua cucian yang telah diperiksa tersebut ke *checker guest Laundry* untuk segera diproses.
- g. *Letter of confirmation* diserahkan ke *Laundry Office staff* untuk disimpan.
- h. Tulislah semua cucian yang diambil ke dalam *valet pick-up report*.

2. Pengembalian Pakaian tamu

1. Isilah *Valet Delivery Report Form* dengan benar LD (*laundry*), DC (*dry cleaning*), PO (*press only*).
2. Sebelum dibawa ke kamar, periksalah bahwa pakaian yang digantung dalam keadaan lengkap dan rapih setrikanya.
3. Berikan pakaian langsung pada tamu dan mintalah untuk diperiksa kembali dengan kata-kata yang sopan dan kemudian mintalah tanda tangan tamu sebagai tanda terima pada *valet delivery report form*.

3. *Laundry Checker*

Maksud dan tujuan untuk memastikan penanganan pengecekan dan penandaan, pengelompokkan order serta kegiatan administrasi *checker* di departemen Laundry dapat dilakukan dengan efektif dan efisien.

1. Bertugas untuk mengecek dan memberi tanda pada pakaian yang akan dicuci.
2. Terlebih dahulu kita harus mencocokkan jenis pakaian dengan yang tertera di *list*, lalu melihat kondisinya: sobek, luntur dan kancing kurang, lalu diberi tanda/*marker* dan juga memperhatikan pesan tamunya: minta dilipat/digantung dan dikanji harus diberi tanda khusus.
3. Apabila ada pakaian tamu yang rusak sebelum dicuci *checker guest* akan menyerahkan ke *valet* dan ditunjukkan dulu ke tamunya dan dilampirkan "*Letter of Confirmation*".
4. Pakaian yang telah di *marker* dipisahkan sesuai dengan permintaan tamunya: LD (*laundry*), DC (*dry cleaning*), PO (*press only*) pada ember dan meja tersendiri yang terpisah.
5. Setelah pakaian selesai diproses dan dikembalikan lagi ke *Checker Guest* terus disediakan dan dicocokkan lagi sesuai dengan daftar semula.

6. Bila saat *preparation* (penyediaan) ditemukan adanya pakaian yang salah penanganan akan dilaporkan ke *Supervisor / Section Head* untuk diproses ulang.
7. Bila semua pekerjaan telah selesai semua terus membuat laporan di buku *Checker Guest Laundry Report*.
4. Petunjuk Pelaksanaan Sortir Menurut Kamar
 1. Sortir list sesuai dengan nomor urut *marker*, dan gantungkan pada *sorter rack*.
 2. Mensortir pakaian yang perlu digantung dengan mengambil data dari *Laundry list*.
 3. Tuliskan nomor kamar, nomor marker dan jenis pakaian yang akan digantung pada tiap jenis pakaian yang akan digantung pada tiap-tiap kertas gantungan berikut jumlahnya.
 4. Masukkan ke dalam *box* (kotak) pakaian yang telah diproses sesuai dengan nomor marker yang tertera di *list*.
 5. Cocokkan jumlah, jenis dan pakaian yang sudah diproses dengan nomor yang ada di *list* dan apabila sudah sesuai dan cocok maka siap untuk di *packing*.

b. Bagaimana pelaksanaan kegiatan *Laundry* menurut teori Hotel Grand Permata Hati

1. Menerima permintaan/perintah *pick up Laundry*
2. Menuju kamar yang memerlukan pelayanan *gues laundry*
3. Memastikan no kamar dan jumlah dan jenis garmen (pakaian) serta kondisinya, sesuai dengan *Laundry list*
4. Mencatat no kamar dan waktunya ke dalam *daily pick up laundry report*
5. Memastikan jumlah sesuai dengan *Lundry list*, *garmer* (pakaian) kondisi baik dan tidak rusak, jika ada ketidak kesesuaian harus segera diklarifikasikan ke tamu

6. Memastikan *Laundry List* dan *garmen* (pakaian) dalam *Laundry Bag* telah terikat dengan baik sebelum dibawa ke area *marking laundry department*.
7. Membawanya ke area *marking Laundry Department* untuk di *marking*.
8. *Gues Laundry* sampai di area *marking laundry Department*.
9. *Daili pick up Laundry report* terisi sesuai kenyataan.
10. *Laundri list* ditulis no kamar tamu dan jumlah item dengan spidol sesuai dengan *Laundry List*.
11. *Laundry Bag* tidak dalam keadaan robek atau rusak.

c. Kualitas pelayanan *Laundry* di Hotel Grend Permata Hati

Kualitas pelayanan di Hotel Grend Permata Hati harus dalam keadaan bersih, wangi, cepat dalam melayani tamu, *Laundry Section* harus mengerti jenis baju yang mana boleh dilipat dan dihanger atau di gantung.

3.4 Bahan-Bahan *Chemicals Laundry*

Bahan – bahan pencuci yang digunakan di *laundry* mempunyai sifat, karakteristik kimia dan fungsi yang berbeda antara satu dan lainnya baik yang berupa bubuk (*powder*) ataupun cairan (*liquid*). Dalam produk yang dipasarkan mempunyai nama/merek yang berbeda namun mempunyai bahan dasar yang sama. Bahan-bahan *Chemical* sebagai berikut :

1. *Detergent*

Detergent penghilang noda ramah lingkungan terhadap saluran pembuangan air (biota air). Mudah larut dalam air, sehingga proses pelepasan kotoran dapat berlangsung dengan cepat dan direkomendasikan untuk pakaian putih ataupun warna. PH 10.

2. Alkali

Alkali merupakan formulasi khusus yang digunakan sebelum proses penyabunan dengan *detergent* yang berguna melepaskan noda, kotoran, minyak dari kain sehingga menghasilkan kualitas cucian yang baik. Bahan

kimia yang membuat suasana pencucian pada $\text{PH} > 7$ dan menjadi basa (PH 13). Karena pada keadaan basa, lemak dan minyak akan lebih mudah diemulsikan dan menetralkan pengotoran yang bersifat asam.

3. *Emulsifier* (pengemulsi)

Larutan pengemulsi guna membantu deterjen mengangkat noda minyak, lemak dan noda lain pada kain katun, polyester baik itu *linen*, uniform khususnya pakaian dapur maupun *guest laundry*. Bahan ini bersifat netral, sangat cocok untuk mencuci kain berbahan halus. Bahan kimia yang mengandung konsentrat *surfactant*. PH 3.

4. *Sour (Neutralizer)*

Cairan penetral multiguna yang diformulasi untuk *menetralkan* sisa, bau *detergent*, *chlorine*, kadar alkali pada saat proses pencucian baik dalam larutan dingin maupun hangat. *Larutan* ini mengurangi kerusakan tekstil atau efek kuning akibat unsur pengelantang *chlorine*. PH 6.

5. *Softener* (pelembut)

Cairan kental berwarna mengandung pelembut bersifat pembunuh bakteri untuk semua katun, *sintetis*, *wool* sehingga menjadi lembut, halus, harum dan pakaian dapat disetrika dengan mudah

6. *Starch* (pati/bubuk)

Adalah jenis kanji yang berguna membuat pakaian, *Linen* menjadi kaku (kerah baju, pergelangan tangan, *napkin*, *table cloth*) dan licin setelah disetrika / *pressing*.

7. *Solvent* (pelarut)

Solvent adalah sejenis minyak. Bahan kimia ini dipergunakan untuk mencuci dengan sistem kering (mencuci tidak menggunakan air) / mencuci dengan minyak (*dry cleaning*)

8. *Water / Air*

Media utama dalam pelepasan kotoran dari material (pakaian / *Linen*). Keadaan dan kondisi air sangat mempengaruhi hasil cucian dan berpengaruh pada daya cuci *detergent*.

3.5 Bahan-Bahan Penghilang Noda

- a. Bahan pembersih yang ada di pasaran yang digunakan untuk menghilangkan noda sebagai berikut :

Jenis Noda : Kopi, 'teh, susu, kaldu, coklat, telur, darah, *ice cream*, *saos*, bumbu salad.

Cara : Gunakan *detergent*, *vinegar* (cuka), *solvent*, soda.

Jenis Noda : Minuman alkohol, buah-buahan, manisan, *soft drink*.

Cara : Menggunakan *Vinegar* (cuka), air dan *detergent*.

Jenis Noda : Buah-buahan, tinta, kotoran bayi,

Cara : Menggunakan *Vinegar* (cuka), air dan *detergent*.

- b. Bahan dari pabrik (*Chemical, New Jersey, USA*)

1. Qwik GO : Menghilangkan noda seperti darah, telur, coklat, kaldu, *ice cream*, susu, bumbu-bumbu salad.
2. Bon GO : Menghilangkan noda seperti kopi, coklat, kaldu, *soft drink*, 'teh. Dll
3. Tar GO : Menghilangkan noda seperti *crayon* (pastel).
4. Rust Go : Menghilangkan noda seperti karat.
5. Ink GO : Menghilangkan noda tinta, lumut, obat-obatan, darah ,bekas Buah.

3.6 Jenis Bahan Cucian

1. Berdasarkan sumbernya dapat digolongkan menjadi :

- a) Berasal dari hewan.

1. *Wool* : Berasal dari kulit binatang, jenis ini sangat lembut, elastis.
2. Sutra : Berasal dari kepompong ulat sutera, jenis ini halus, lembut.

- b) Berasal dari sumber nabati

- i. Katun : Berasal dari tumbuh-tumbuhan

- c) Berasal dari bahan sintetis

1. Rayon : Berasal dari serat tumbuhan, serat ini mudah menyerap air namun Kekuatannya berkurang jika basah.

2. *Polyester* : Serat ini pada umumnya sukar menyerap air dan akan meleleh pada suhu 260 °C.
3. *Acrylic* : Jenis ini dalam keadaan basah sukar menyerap air, akan bertambah kuat seratnya dan akan mudah berubah bila terkena langsung matahari.

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan kajian penelitian di atas, dapat di simpulkan antara lain :

1. *Laundry Section* harus memperhatikan dalam pencucian pakaian tamu maupun *Linen* di Hotel supaya tidak terjadinya luntur.
2. *Laundry Section* harus berhati-hati dalam pencucian pakaian supaya tidak ada noda yang tertinggal.
3. Teliti dalam memberikan *chemical* kepakaian-pakaian tamu agar tidak terjadi kesalahan.

4.2 Saran

Berdasarkan hasil pembahasan kajian penelitian di atas, dapat di ambil saran antara lain :

1. *Laundry Section* harus cepat mengantar *Laundry* tamu atau *Orderan* supaya tidak terjadinya tamu menunggu.
2. Sebaiknya *Laundry Section* menambah *staff* supaya tidak terjadinya keterlambatan dalam mencuci dan pengantaran *Laundry*.
3. Pelayanan harus lebih ramah agar tamu merasa puas.

DAFTAR PUSTAKA

Agustinus Darsono, 1995. *Tata Graha Hotel*, PT Grasindo Widiasarana Indonesia, Jakarta,

<http://www.definisi-pengertian.com/2015/04/pengertian-mutu.html>

<https://dspace.uui.ac.id/bitstream/handle/123456789/11487/04.%202%20bab%20.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

<https://hotelpopuler.com/pengertian-hotel>

<https://kotakpintar.com/pengertian-efisiensi-menurut-para-ahli/>

<https://text-id.123dok.com/document/ozlw9xlq4-dasar-dasar-pelayanan-hotel-kualitas-pelayanan.html>

<https://www.ilmuperhotelan.my.id/2020/04/pengertian-laundry-section-pada-hotel.html>

<https://www.ilmuperhotelan.my.id/2020/07/proses-poses-dalam-pencucian-linen-dari.html?m=1>

<https://www.kanal.web.id/pengertian-efisiensi-tujuan-jenis-dan-contohnya>

<https://www.rumah.com/panduan-properti/housekeeping-47760>

Krishna Govender, website. https://www.researchgate.net/publication/303541420_Hotel_Grading_Service_Quality_Satisfaction_and_Loyalty_Proposing_a_Theoretical_Model_and_Relationship

Romekso, ANDI, 2009. *Housekeeping Hotel*.

Shellawatyan, 2013. Website. [https://id.scribd.com/doc/162023298/Struktur-Laundry-Tugas-Dan-Tanggung Jawabnya](https://id.scribd.com/doc/162023298/Struktur-Laundry-Tugas-Dan-Tanggung_Jawabnya)

Suyitno, (2001), website <http://eprints.unram.ac.id/9162/3/BAB%20II%20TINJAUAN%20PUSTAKA.docx>

Tomy, Website : <https://kotakpintar.com/pengertian-efisiensi-menurut-para-ahli/>

Written, April, 2020. Website <https://www.ilmuperhotelan.my.id/2020/04/pengertian-laundry-section-pada-hotel.html>

BIODATA PENELITIAN

Data Pribadi

Nama : Yunita Alafani
Tempat /Tanggal Lahir : Lamerem, 25 Agustus 1998
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Email : alafaniyunita99@gmail.com
Telepon / Hp : 0852 6269 5308
Alamat : Lamerem, Kec. Alafan Kab. Simeulue

Riwayat Pendidikan

Tahun 2006 - 2012 : SD Negeri 6 Alafan
Tahun 2012 – 2015 : SMP Negeri 2 Alafan
Tahun 2015 – 2018 : SMA Negeri 4 Banda Aceh
Tahun 2018 – 2021 : D3 Perhotelan Fakultas Vokasi Muhammadiyah Aceh

Pengalaman Kerja

Tahun 2021 : *Internship Programme* Hotel Grand Permata Hati
Tahun 2021 : *Daily Worker* Hotel Grand Permata Hari