

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) *LAUNDRY*
DI SEI HOTEL BANDA ACEH**

KARYA TULIS AKHIR

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

Oleh:

DINDA TRY WULANDARI
NPM. 1806010014



**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:

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) *LAUNDRY*
DI SEI HOTEL BANDA ACEH**

Banda Aceh, 11 Agustus 2021

Pembimbing



Putri Rahmida, S.T., MPPar

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 12 Agustus 2021

Panitia Penguji

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

(.....
.....)

Ketua : Riska Nanda, S.Pd., M.Sc

(.....
.....)

Penguji I : Dr. H. Aliamin, S.E., M.Si.Ak, CA

(.....
.....)

Penguji II : Faisal, S.E., M.Par

(.....
.....)

PENGESAHAN KARYA TUGAS AKHIR

Judul : Standar Operasional Prosedur (SOP) *Laundry* di Sei Hotel
Banda Aceh
Nama Mahasiswa : Dinda Try Wulandari
NPM : 1806010014
Fakultas : Vokasi
Program Studi : D3 Perhotelan

Banda Aceh, 13 Agustus 2021

Disetujui Oleh,
Pembimbing



Putri Rahmita, S.T., MPPar
NIK. 198010311202007 2 001

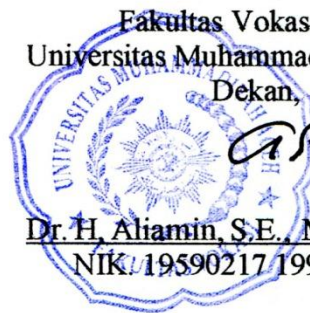
Diketahui/Disahkan oleh:

Program Studi D3 Prodi Perhotelan
Ketua



Faisal, 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

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, karena atas karunia-Nya yang diberikan kepada penulis selama ini, sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan penulisan Karya Tulis Akhir (KTA) ini. Walaupun banyak rintangan dan halangan dalam penulisan KTA ini, penulis dapat melewatinya sehingga dapat menyelesaikan penulisan KTA ini dengan baik.

Adapun alasan dibuatnya KTA ini sebagai salah satu persyaratan wisuda untuk Program Studi D3 Perhotelan Fakultas Vokasi Universitas Muhammadiyah Aceh. KTA ini juga merupakan perapan ilmu pengetahuan yang didapat oleh penulis baik selama menuntut ilmu dibidang studi perhotelan maupun ketika melaksanakan Program Praktek Kerja Lapangan (PKL) di Sei Hotel Banda Aceh. Dalam penyusunan KTA ini penulis menyadari bahwa tanpa adanya bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak maka KTA ini tidak akan terwujud.

Adapun pihak-pihak yang turut membantu dalam penulisan KTA ini, adalah:

1. Bapak Dr. H. Aliamin, S.E., M.Si.Ak, CA selaku penguji dan Dekan Fakultas Vokasi Universitas Muhammadiyah Aceh.
2. Ibu Putri Rahmita, S.T., MPPar, selaku pembimbing yang selalu membantu penulis dalam penyusunan KTA ini.
3. Ibu Riska Nanda, S.Pd., M.Sc selaku Tim Penguji dan Dosen Fakultas Vokasi Universitas Muhammadiyah Aceh yang telah membantu penulis dalam penyusunan Karya Tulis Akhir ini.
4. Saya persembahkan kepada Ibunda tercinta, Alm Ayah, dan abang yang selalu menyemangati dan membantu dalam masalah administrasi dan masukannya dalam menyelesaikan KTA ini.
5. Buat semua teman-teman seperjuangan angkatan 2018, terimakasih atas semangat dan motivasinya.

6. Semua staf di hotel yang ada di *Roomboy* dan juga *Supervisor* yang telah memberikan informasi, ilmu pengetahuan, dan pengalamannya.

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis menyelesaikan KTA ini. Semoga KTA ini dapat bermanfaat dan menambah pengetahuan untuk yang membacanya.

Banda Aceh, 11 Agustus 2021

Penulis,

Dinda Try Wulandari
NPM. 1806010014

DAFTAR ISI

PENGESAHAN KARYA TULIS AKHIR (KTA)	iii
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
 BAB. I PENDAHULUAN	
I.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	3
1.5 Metode Penelitian.....	4
 BAB. II LANDASAN TEORI	
2.1 Pengertian Hotel.....	6
2.2 Pengertian Standar Operasional Prosedur (SOP).....	6
2.3 Pengertian <i>Laundry</i> Hotel	7
2.4 Pengertian SOP <i>Laundry</i>	9
2.5 Pelayanan Guest <i>Laundry</i>	9
2.6 Siklus Pencucian	19
2.7 Jenis- jenis Peralatan <i>Laundry</i>	28
 BAB. III GAMBARAN UMUM HOTEL GRAND ARABIA BANDA ACEH	
3.1 Gambaran Umum Sei Hotel Banda Aceh	31
3.2 Struktur Organisasi Sei Hotel Banda Aceh.....	31
3.3 Fasilitas di Sei Hotel Banda Aceh.....	32
3.4 Standar Operasional Prosedur (SOP) <i>Laundry</i> Di Sei Hotel Banda Aceh	34

3.5 Proses Pencucian Pakaian Tamu di Sei Hotel Banda Aceh	35
3.6 Penggunaan Mesin-mesin <i>Laundry</i>	37
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	
4.1 Kesimpulan	41
4.2 Saran	42
DAFTAR PUSTAKA	43
LAMPIRAN	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Struktur Organisasi Sei Hotel Banda Aceh	13
---	----

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Jenis Barang Laundry yang ada di Sei Hotel	24
--	----

ABSTRAK

STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL (SOP) LAUNDRY DI SEI HOTEL BANDA ACEH

Dinda Try Wulandari
1806010014

Putri Rahmita, S.T., MPPar

Standar operasional prosedur (SOP) adalah panduan yang digunakan setiap karyawan untuk memastikan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan sehingga dapat berjalan dengan lancar dan tercapai tujuan yang diinginkan. Laundry adalah bagian dari departemen housekeeping yang bertanggung jawab atas semua aktivitas pencucian di hotel antara lain linen seperti sheet, towels, table cloth, napkins, uniform. SOP laundry digunakan sebagai acuan yang menjadi rumusan dalam penelitian ini adalah “Bagaimanakah Standar Operasional Prosedur Laundry di Sei Hotel Banda Aceh. Adapun yang menjadi tujuan penulisan Karya Tulis Akhir (KTA) adalah untuk mengetahui bagaimanakah Standar Operasional Prosedur (SOP) Laundry di Sei Hotel Banda Aceh. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif yaitu metode yang memberikan gambaran tentang kondisi lapangan saat dilakukan penelitian. Berdasarkan hasil observasi penulis di lapangan Standar Operasional Prosedur kurang baik dalam penerapannya di hotel sehingga pembagian tugas tidak sesuai dengan tugasnya, dan masih kurangnya *Staff* di hotel berdampak pada kinerja karyawan hotel. Berdasarkan observasi peneliti dapat disimpulkan bahwa SOP Laundry sangatlah penting untuk menghasilkan pencucian yang memuaskan. Tapi apabila SOP Laundry belum diterapkan dengan baik, hal tersebut dapat diatasi dengan mengadakan *Evaluasi* kerja kepada *Staff* di *Section Laundry*. Berdasarkan hasil praktek kerja lapangan bahwa prosedur pelaksanaan pencucian pakaian tamu sudah berjalan dengan baik, namun terdapat kekurangan pada lubang laundry dan juga kurangnya *Staff* sangat menjadi masalah pada *Laundry Section*, dimana *Vallet* dilakukan oleh anak-anak PKL yang juga melakukan proses penyortiran, proses pencucian, sampai pengepresan, sehingga terjadi keterlambatannya dalam proses pencucian dan menyebabkan komplain dari tamu yang mencuci pakaiannya di hotel. *Laundry* merupakan bagian dari *Housekeeping* Departemen yang bertugas mencuci linen-linen yang ada di hotel dan mencuci pakaian tamu. Proses pencucian yang dilakukan *Laundry Section* harus mengikuti prosedur ketentuan yang telah menjadi standar hotel atau disebut standar operasional prosedur. Kebersihan, kerapian, serta ketepatan waktu merupakan target seorang laundry section dalam melaksanakan tugasnya.

Kata Kunci: SOP, Laundry, Hotel

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sei Hotel memiliki departemen-departemen yang saling mendukung dalam operasional kerja Hotel. Departemen-departemen tersebut yaitu *Front Office Department*, *Housekeeping Department*, *Food and Beverage Department*, *Engineering Department*, *Human Resources Department*, *Sales and Marketing Department*.

Menurut Agus Nawar (2002:20), *Housekeeping* adalah bagian yang mengatur atau menata peralatan, menjaga kebersihan memperbaiki kerusakan dan memberikan dekorasi dengan tujuan agar hotel tampak rapi, bersih, menarik, dan menyenangkan penghuninya.

Dari pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa *Housekeeping Department* merupakan departemen yang bertugas dan bertanggung jawab dalam hal menjaga, merawat, serta memelihara kamar dan ruangan-ruangan yang ada di dalam hotel maupun di luar hotel.

Housekeeping Department memiliki beberapa bagian (*section*) yaitu *Public Area*, *Room Section*, *Laundry Section*, and *Gardener Section*. *Laundry Section* adalah bagian pencucian semua linen yang ada di departemen hotel serta kegiatan pencucian pakaian-pakaian tamu yang ingin pakaiannya dicuci oleh pihak hotel.

Laundry Section merupakan bagian dari *Housekeeping* yang bertugas membersihkan pakaian seluruh tamu yang menginap di hotel. Menurut Ludfi Orbani (2017), *Laundry Department* bertanggung jawab terhadap pelaksanaan pembersihan (*laundry*, *cleaning*, atau *pressing*) semua bahan atau pakaian, baik milik tamu, seragam karyawan, maupun *linen* hotel.

Pelaksanaan tugas di bagian *Laundry Section* dilakukan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditentukan di hotel. Standar Operational Prosedur (SOP) adalah panduan yang digunakan setiap karyawan untuk memastikan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan dapat berjalan dengan lancar dan tercapai tujuan yang diinginkan. Menurut Tjipto Atmoko, 2011:17. SOP, “Merupakan tata cara atau tahapan yang dilakukan dan yang harus dilalui untuk menyelesaikan suatu proses kerja tertentu”. SOP di bagian *Laundry Section* di Sei Hotel mencakup antara lain ketentuan jumlah tenaga yang bekerja, prosedur pelaksanaan tugas, penggunaan alat kerja, dan ketersediaan mekanikal dan instalasi yang baik.

Laundry Section harus mempunyai jumlah staf yang sesuai agar proses kerja menjadi lancar dan setiap *floor* harus mempunyai lubang *laundry*. Akan tetapi, pada bagian *Laundry Section* Sei Hotel Banda Aceh masih mengalami kekurangan staf dan tidak tersedianya lubang *laundry* yang ada di setiap *floor*. Hal ini menyebabkan banyak masalah seperti operasional *laundry* menjadi tidak lancar, pekerjaan menjadi lama, menghasilkan pencucian yang tidak baik dan berdampak juga pada departemen lain. Permasalahan ini akan mempengaruhi pelayanan hotel yang berdampak pada kinerja *staff* menjadi menurun dan adanya komplain tamu terhadap kualitas hasil dari pencucian dikarenakan operasional yang berjalan kurang baik dan belum sesuai dengan SOP hotel. Dari latar belakang tersebut di atas maka penulis berminat untuk mengangkat judul penelitian pada Karya Tulis Akhir (KTA) ini yakni “ **Standar Prosedur Operasional (SOP) *Laundry* di Sei Hotel Banda Aceh**”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah yang dapat penulis rumuskan adalah Bagaimanakah Standar Operasional Prosedur (SOP) *Laundry* di Sei Hotel Banda Aceh.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penulisan KTA adalah untuk mengetahui Standar Operasional Prosedur (SOP) *Laundry* di Sei Hotel Banda Aceh.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penulisan KTA adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

- a. Menambah wawasan dan pengetahuan khususnya di bidang hotel.
- b. Memberikan pengetahuan tentang Standar Operasional Prosedur *Laundry* di Sei Hotel Banda Aceh.
- c. Memberikan masukan dari hasil penelitian yang dapat digunakan pihak dalam memperbaiki kinerja *Laundry* untuk mendukung operasional di *Housekeeping* departemen sehingga dapat memperbaiki kualitas kinerja.

2. Manfaat Praktis

Adapun manfaat praktis, diharapkan hasil karya tulis ini bermanfaat bagi industri pariwisata khususnya di bidang perhotelan pada *Housekeeping Departement* terkhusus bagian *Laundry* .

1.5 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif yaitu metode yang memberikan gambaran tentang kondisi lapangan saat dilakukan penelitian. Pendekatan kualitatif merupakan gambaran tentang permasalahan yang sedang terjadi, dimana penguraian hasil penelitian dilakukan dengan metode deskriptif. Digunakan untuk mengkaji permasalahan dan memperoleh makna yang lebih dalam tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) *Laundry* di Sei Hotel Banda Aceh.

Dalam pengambilan data sebagai bahan penulisan tugas akhir Menggunakan metode sebagai berikut:

1. Observasi

Mengadakan pengamatan langsung di Sei Hotel Banda Aceh, serta ikut terlibat langsung cara kerja sebagai seorang *Laundry* di Sei Hotel Banda Aceh.

2. Studi Pustaka

Dalam Hal ini penulis mengumpulkan data-data dan informasi buku-buku, jurnal, karya ilmiah yang berkaitan dengan penulisan tugas akhir baik dari perpustakaan maupun instansi terkait, khususnya *Housekeeping Departemet*.

Data yang diperlukan diperoleh melalui pendekatan berikut:

1. Data Sekunder (*Libary Research*) yaitu data yang diperoleh melalui media perantara berupa buku, jurnal dan karya ilmiah.
2. Data Primer (*Field Reseach*) yaitu data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli yang dikumpulkan oleh peneliti di lapangan pada saat Praktek Kerja Lapangan (PKL). Penelitian langsung dilakukan peneliti dengan

berperan serta dalam operasional hotel, khususnya bagian *Housekeeping Departement* selama 3 bulan.

BAB II

1.1 Pengertian Hotel

Hotel adalah bagian dari usaha pariwisata yang pelayannya cukup kompleks karena menyediakan berbagai fasilitas didalamnya yang dapat dipergunakan oleh tamu selama 24 jam misalnya seperti jasa penginapan, pelayanan makanan dan minuman, juga tempat hiburan. Menurut, Rumekso, “ Hotel adalah bangunan yang menyediakan kamar-kamar untuk menginap para tamu, makanan, dan minuman serta fasilitas-fasilitas lain yang diperlukan, dan kelola secara profesional untuk mendapatkan keuntungan”.

Sedangkan Pengertian hotel menurut SK Menteri Pariwisata, Pos, dan Telekomunikasi No. KM 37/PW. 340/MPPT-86 dalam Sulastiyono (2011:6), adalah "Suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman, serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial.

1.2 Pengertian Standar Operasional Prosedur (SOP)

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan dokumen yang berhubungan dengan prosedur yang akan digunakan secara langsung dalam menyelesaikan suatu pekerjaan yang bertujuan untuk memperoleh hasil kerja yang paling efektif dari para pekerja dengan biaya serendah rendahnya. Sedangkan Ludfi Orbani (2017), mengatakan SOP merupakan tata cara baku yang berkaitan dengan usaha menyelesaikan rangkaian atau proses kerja.

Menurut Tjipto Atmoko, 2011, “Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan tata acara atau tahapan yang dibakukan dan yang harus dilalui untuk menyelesaikan suatu proses kerja tertentu”. Selanjutnya Moekijat (2008), menyatakan SOP adalah urutan

langkah-langkah atau pelaksanaan-pelaksanaan pekerjaan, di mana pekerjaan tersebut dilakukan, bagaimana melakukannya, bilamana melakukannya, di mana melakukannya, dan siapa yang melakukannya.

1.3 Pengertian *Laundry Hotel*

Laundry adalah bagian dari departemen *housekeeping* yang bertanggung jawab atas semua aktivitas pencucian di hotel antara lain linens seperti *sheets, towels, table cloths, napkins, uniform*. Menurut Bagyono 2006, *laundry* adalah bagian dari *Housekeeping* yang bertanggung jawab atas pencucian, baik pencucian pakaian tamu (*laundry, dry cleaning dan pressing*) seragam karyawan maupun linen-linen hotel (*house laundry*) dan pencucian pakaian atau linen dari luar hotel (*outside laundry*). Sedangkan Menurut Ludfi Orbani (2017), *Laundry* departemen bertanggung jawab terhadap pelaksanaan pembersihan (*laundry, dry cleaning, atau pressing*) semua bahan atau pakaian, baik milik tamu, *uniform* karyawan, maupun *linen* hotel. Pencucian dari luar hotel disebut *outside laundry*.

Sedangkan Rumecko (2002) berpendapat bahwa *laundry* adalah salah satu bagian di dalam *Housekeeping Departement* yang bertanggung jawab atas semua cucian yang dikirim kepadanya. Cucian-cucian yang dikirim ke *laundry and dry cleaning section* dapat dibedakan menjadi 2 bagian besar, yaitu :

1. *House laundry*

House laundry disebut juga *non revenue producting works* karena tidak menghasilkan uang secara langsung, tetapi merupakan sarana

pendukung pelayanan terhadap tamu. Segala macam cucian milik hotel yang terdiri dari:

- a. *Linnen supplies* yang digunakan *Housekeeping Department (Floor Section)* antara lain *sheets, pillow case, blanket, bed skirt, bed pad, bed cover, curtain*, dan *towel*.
- b. *Linen supplies* yang digunakan *Food and Beverages Department* seperti *table cloth, multon, napkin, place mat/tray mat, apron, table skirting, glass towel*, dan *kitchen towel*.

2. *Guest laundry*

Guest Laundry adalah cucian yang berasal dari para tamu. *Guest laundry* disebut juga sebagai *revenue producing works* karena dapat menghasilkan uang secara langsung. *Guest Laundry* tersebut seperti:

- a. Tamu yang menginap di hotel tersebut (*inside gues*).
- b. Tamu yang menginap di hotel lain (*outside guest*).
- c. 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.
- d. Hotel-hotel kecil yang tidak memiliki fasilitas *laundry* sendiri.

1.4 Pengertian (SOP) *Laundry* Hotel

Dalam melaksanakan tugasnya dengan baik, bagian *Laundry* hotel memerlukan panduan berupa prosedur agar mampu melaksanakan tugas dengan baik. Menurut Budihardjo (2014) standar operasional prosedur ialah suatu perangkat lunak pengatur yang mengatur tahapan suatu proses kerja atau prosedur kerja tertentu. Sedangkan Menurut Moekijat (2008) standar operasional prosedur merupakan dokumen yang berkaitan dengan prosedur yang dilakukan secara kronologis untuk menyelesaikan suatu pekerjaan yang bertujuan untuk memperoleh hasil kerja yang paling efektif dari para pekerja dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan.

Standar Operasional Prosedur adalah sistem yang disusun untuk memudahkan, merapikan, dan menertibkan pekerjaan tersebut. SOP hadir dalam bentuk dokumen yang berkaitan dengan prosedur yang dilakukan secara kronologis untuk membantu menyelesaikan pekerjaan untuk memperoleh hasil kerja efektif dari pekerja dengan biaya serendah-rendahnya. (<https://www.kasafaurin.my.id/2021/05/sop-laundry -hotel-standar-operasional-pencucian-laundry -hotel.html>) Diakses tanggal 7 september 2021.

1.5 Pelayanan *Guest Laundry*

Maksud dan tujuan untuk permintaan dari tamu atau dari *Roomboy* untuk melakukan pengambilan *Laundry* dan untuk perintah pelaksanaan *Pick up Guest Laundry* yang ditetapkan setiap hari dari pukul 08.00-10.00 WIB.

Uraian Kerja :

1. *Marking*

- 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) – *Mark 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, merk, size) dicatat di log book setiap kamar dalam Laundry satu baris.
 - k. Form yang digunakan adalah *Laundry List*, *Valet Pick Up Report*, *Log Book* Spesifikasi *Guest Laundry*.
2. *Billing (Order Taker)*
- a. *List* telah dicek kesesuaiannya dengan garmen/pakaian yang akan dicuci.

- b. Menuliskan ongkos pencucian dan menjumlahkannya sesuai dengan item yang dicuci dan jenis pelayanan yang diinginkan.
- c. Total ongkos pencucian di laundry list dituangkan ke dalam “*Valet Laundry*” *Voucher*.
- d. Mengisi *Daily Sales Laundry Report* berdasarkan “*Valet Laundry*” *Voucher*.
- e. Menyerahkan laundry list, *Daily Sales Laundry Report* dan “*Valet Laundry*” kepada Laundry Manager untuk diperiksa.
- f. Setelah diperiksa Laundry Manager, Laundry Attendant mengantar *Valet Laundry Voucher*, *Daily Sales Laundry Report* ke FOC untuk di posting.
- g. Meminta salinan *Valet Laundry* yang telah ditandatangani oleh FOC untuk file.
- h. Menyimpan (file) salinan *Valet Laundry* dan salinan *Daily Sales Laundry Report*.
- i. Melaporkan ke Laundry Manager, bahwa *billing* telah selesai dilakukan dengan menyerahkan File salinan *Valet Laundry* dan salinan *Daily Sales Laundry Report*.
- j. Laundry Manager memeriksa kelengkapan file dan menyimpan di tempat yang aman dan mudah ditemukan.
- k. Proses *billing* selesai
- l. Salinan *Valet Laundry* harus ditanda tangani oleh FOC *incharge*—*Stamp Posting*.

m. *File* salinan *Valet Laundry* dan salinan *Daily Sales Laundry Report* tersimpan di kantor *Laundry* .

3. *Sorting/Washer*

- a. Setiap potong *guest laundry* kotor telah disemati tanda cetak nomor kamar.
- b. Memisahkan dan mengelompokkan *guest laundry* kotor telah disemati tanda cetak nomor kamar berdasarkan jenis bahan kain, warna, tingkat kekotorannya dan menurut waktu pengerjaan (*express*, hari ini, atau besok).
- c. Meletakkan kelompok *guest laundry* ke tempat pencucian sesuai dengan teknik pencucian yang akan dilakukan.
- d. Kelompok *guest laundry* siap untuk dicuci sesuai dengan teknik pencucian dan waktu penyerahan yang akan diterapkan.

4. *Washing*

- a. Kelompok *guest laundry* siap untuk dicuci
- b. Melakukan kegiatan pencucian sesuai dengan teknik pencucian yang dibutuhkan.
- c. Kegiatan pencucian selesai dan cucian dalam keadaan bersih.
- d. Sebelum dicuci diperiksa kembali.
- e. Teknik pencucian sesuai dengan standar dari teknik pencucian yang diperlukan menggunakan alat dan bahan sesuai dengan standar.

- f. Cucian tidak terjadi kerusakan dan tidak ada yang tertinggal di alat bantu dalam mesin
- g. Hasil cucian disortir kembali sebelum dimasukkan ke pengering (*tumbler*).

5. *Drying/Pengeringan*

- a. Kegiatan pencucian selesai dan cucian dalam keadaan bersih
- b. Mensortir ulang hasil cucian sebelum dikeringkan.
- c. Melakukan kegiatan pengeringan dengan teknik pengeringan yang dibutuhkan.
- d. Mendinginkan cucian apabila sudah kering.
- e. Kegiatan pengeringan selesai dan cucian dalam keadaan bersih, harum dan kering
- f. Teknik pengeringan sesuai dengan standar dari teknik pengeringan yang diperlukan dan menggunakan alat dan bahan sesuai dengan standar.
- g. Cucian tidak terjadi kerusakan dan tidak ada yang tertinggal di mesin *tumbler*.

6. *Pressing*

- a. Kegiatan pengeringan selesai dan cucian dalam keadaan bersih, harum dan kering
- b. Melakukan kegiatan pressing dengan teknik pressing yang sesuai.
- c. Kegiatan pressing selesai dan cucian dalam keadaan bersih, harum, kering dan rapi.

- d. Teknik pressing sesuai dengan standar dari teknik pressing yang diperlukan dan menggunakan alat dan bahan sesuai dengan standar.
- e. Cucian tidak terjadi kerusakan.

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 dipressing dan dilipat/*folded* di *pigeon hole*, 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. Menyematkan salinan *Laundry list* dan menulis no kamar dengan spidol pada plastik pembungkusnya.
- e. Meletakkan kembali hasil kegiatan *Folding & Packaging* di *pigeon hole*, atau digantung *distanting trolley/standing hanger*.
- f. Kegiatan *Folding&Packaging* selesai dan hasilnya telah terkumpul di *pigeon hole* sesuai dengan no kamarnya.
- g. Pada salinan *laundry list* dan paraf petugas. Jika terjadi ketidak sesuaian segera lapor *Laundry Supervisor* atau *Laundry Manager* untuk tindakan perbaikan lebih lanjut. Kegiatan inspeksi dibuktikan dengan membubuhkan *thickmark* (tanda).

- h. Jenis jas, kemeja, gaun dan kaos berkrak dibungkus dengan plastik suit/jas cover dan digantung dengan hanger. Jenis celana panjang dibungkus dengan plastic trouser suit dan digantung dengan hanger.
- i. Jenis kaos dan celana pendek dan garmen lain yang berbentuk kecil dan mudah dilipat, dibungkus dengan *laundry bag*.

8. *Valet Delivery*

- a. Kegiatan *Folding&Packaging* selesai dan hasilnya telah terkumpul di *pigeon hole* 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 nomor 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*.
- j. Terdapat bukti tanda terima/tanda bukti pengantaran.

1.5.1 *Laundry Valet*

Maksud dan tujuan untuk memastikan penanganan valet (pengambilan dan pengantaran order) di departemen *Laundry* dapat dilakukan dengan efektif dan efisien.

Uraian Kerja:

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 *dicounter-signed* oleh *Laundry Supervisor*.
 - c. Periksa keadaan pakaian, apakah ada yang rusak/robek, 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* Departement. 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
- a. Isilah *Valet Delivery Report Form* dengan benar *LD (laundry)*, *DC (dry cleaning)*, *PO (press only)*.
 - b. Sebelum dibawa ke kamar, periksalah bahwa pakaian yang digantung dalam keadaan lengkap dan rapih setrikanya.
 - c. 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*.

1.5.2 *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.

Uraian kerja :

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 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*.

2.5.3 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 tiap jenis pakaian yang akan digantung pada tiap-tiap kertas gantungan berikut jumlahnya.
4. Masukkan kedalam box (kotak) pakaian yang telah diproses sesuai dengan nomor marker yang tertera di list.
5. Cocokkan jumlah, jenis dan quality-nya antara pakaian yang sudah diproses dengan nomor yang ada di list dan apabila sudah sesuai dan cocok maka siap untuk dipacking.

1.6 Siklus Pencucian

Menurut Bagyono (2006:60), proses pencucian mempunyai 9 langkah, yaitu:

1. *Flush* Langkah pertama yaitu melarutkan dan menghilangkan kotoran yang larut dalam air agar dapat mengurangi beban kotoran untuk langkah pencucian berikutnya.
2. *Break* Pada tahap ini produk pelarut beralkalin tinggi ditambahkan untuk melarutkan kotoran.

3. *Suds* Inilah siklus pencucian yang sebenarnya, dimana deterjen ditambahkan.
4. *Carryover suds* (pembilasan menengah) Langkah pembilasan ini menghilangkan kotoran dan kandungan alkalin untuk membantu pemutih bekerja lebih efektif.
5. *Bleach* menggunakan pemutih ini dimaksudkan untuk membunuh bakteri, memutihkan kain, atau menghilangkan noda.
6. *Rinse* Dua kali atau lebih pembilasan digunakan untuk menghilangkan deterjen dan kotoran dari linen.
7. *Intermediate extract* Langkah ini menyertai pembilasan pertama. Dalam hal ini perlu pemutaran dengan kecepatan tinggi untuk menghilangkan deterjen dan kotoran dari linen.
8. *Asam/ Softener atau Kanji/Sizing* Softener dan asam ditambahkan pada kain tertentu. Kanji ditambahkan untuk membuat kain katun kaku, sizing ditambahkan untuk campuran polyster.
9. *Extract* Pemutaran dengan kecepatan tinggi menghilangkan kadar air dan kelembaban dari linen. Lama putaran tergantung pada jenis kain, kapasitas, dan kecepatan *extractor*.

1.6.1 Prosedur Pencucian

1. *Pick up*
 - a. Waktu *pick up guest laundry* yaitu mulai pukul 08.00 – 10.00 WIB (Setiap hari)
 - b. *Pick up* pakaian tamu dilakukan oleh *Staff Guest Laundry* yaitu Seksi *Valet*

c. *Pick up linen-linen* atau seragam karyawan dilakukan oleh *Staff House Laundry* yaitu *Linen Runner*

1. *Prosedur Pick up: (Guest laundry)*

- Catatlah dengan jelas informasi yang diterima untuk permintaan *pick up laundry*
- Datangi kamar yang memerlukan pelayanan guest laundry tersebut. Gunakan salam yang sesuai sambil menekan bell atau mengetuk pintu (menekan bell/mengetuk pintu dilakukan sebanyak 3 kali)
- Pastikan nomor kamar, jumlah cucian, jenis garmen, dan kondisi pakaian sesuai dengan yang ada pada *Laundry List*
- Catatlah waktu pick up ke dalam *Daily Pick Up Laundry Report* pada no kamar serta jumlah dan kondisinya sesuai dengan yang ada di *Laundry list*
- Pastikan *Laundry List* dan garmen dalam laundry bag sudah terikat dengan baik sebelum dibawa ke *Area Laundry* untuk di marker

2. *House Laundry*

Pengambilan / *pick up House Laundry* terbagi menjadi dua, yaitu:

- *Pick up Staff Uniform* : seragam karyawan yang sudah kotor diletakkan di trolley yang sudah di sediakan di depan ruangan Linen & Uniform. Waktu pick up uniform karyawan yang sudah

kotor sekitar jam 8.00 pagi. Setelah itu trolley yang berisi uniform kotor dibawa ke Laundry untuk di cuci.

- *Pick up Linen:Room Linen:* Petugas laundry mengambil linen linen kotor yang di letakkan oleh *Room Boy* di pantry masing-masing di setiap lantai. Waktu pengambilan / *pick up Linen (Soil)* sekitar pukul 16.00.
- *F&B Linen:* Petugas Laundry mengambil linen linen kotor yang diletakkan di pantry Restaurant.

2. *Sorter*

Pensortiran Guest Laundry:

- a. Perhatikan / Cek kembali bila ada pakaian yang bernoda atau sudah dalam keadaan rusak
- b. Pisahkan jika ada pakaian yang bernoda berdasarkan tingkat kekotorannya
- c. Pisahkan pakaian berdasarkan jenisnya (*Shirt, Trouser, T-shirt, Under Shirt, dll*)
- d. Pisahkan pakaian berdasarkan warnanya
- e. Pisahkan pakaian yang berbahan *Dry Cleaning (wool, silk, sutra, dll)*
- f. Pisahkan pakaian yang tidak bisa dicucu dengan Mesin Cuci & *Dry Cleaning*
- g. Pisahkan pakaian yang berwarna luntur

Pensortiran House Laundry Staf Uniform:

- a. Pisahkan pakaian berdasarkan jenisnya

- b. Pisahkan pakaian yang berwarna luntur

Linen :

- a. Siapkan *trolley* untuk pemisahan linen (*towel, sheet, pillow case, dll*)
- b. Pisahkan *towel, duvet, sheet, pillow case, napkin/ glass cloth* pada *trolley* yang berbeda
- c. Pisahkan linen yang bernoda dan tidak bernoda

3. *Checking/Identifikasi*

Staf yang melakukan proses pengidentifikasi/ pengecekan ini disebut *Checker*.

Pengecekan *Guest Laundry* :

- a. Pastikan Nomor kamar tamu tertulis pada *laundry list*
- b. Periksa kembali pakaian yang ada, pastikan bahwa pakaian yang ada sesuai dengan yang ada pada *laundry list*
- c. Pastikan kembali kondisi pakaian yang ada
- d. Catatlah semua rincian yang akan di laundry seperti; tanggal pencucian, nama tamu, nomor kamar, jenis pakaian, warna pakaian, jumlah pakaian, dan merek pakaian pada *Guest Laundry Log Book*
- e. Periksa kembali setiap saku untuk memastikan bahwa tidak ada barang tamu yang tercuci
- f. Lakukan proses Marking atau pemberian tanda pada pakaian yang berupa nomor kamar tamu sesuai dengan yang tertulis pada *laundry list*

- g. Tempelkan tanda marker di bagian yang mudah dilihat oleh staf

Pengecekan *House laundry* :

- a. Pastikan kembali disetiap saku pakaian jika ada barang yang tertinggal
- b. Sebaiknya langsung dipisahkan pakaian sesuai dengan departemen masing-masing agar memudahkan proses penggantungan

4. *Washing/ Pencucian*

Ada tiga macam prosedur pencucian;

1. Pencucian laundry

Yaitu proses pencucian yang bahan dasar utamanya adalah air.

Proses Pencucian:

- *Pre-wash* / pembasahan
- *Main wash* / pencucian
- Pembilasan tahap pertama
- Pembilasan tahap kedua
- *Softener* / pelembutan
- *Extract* / Pemerasan

2. Pencucian *Dry Cleaning*

Yaitu proses pencucian yang bahan dasar utamanya adalah kimia

(*solvent*) Proses *Dry Cleaning*:

- Pisahkan semua pakaian berdasarkan warnanya
- Pastikan *solvent dry cleaning* cukup untuk proses pencucian
- Lakukan pencucian pakaian yang berwarna putih terlebih dahulu

3. Pencucian *Wet Cleaning*

Yaitu proses pencucian yang berbahan dasar Air dan chemical khusus.

Proses Pencucian:

- Pilihlah jenis pakaian yang bahannya tidak jauh berbeda dengan yang bisa di *dry cleaning*
- Media yang digunakan *Wet Cleaning* menggunakan air
- *Wet cleaning* memerlukan teknik khusus dalam proses pencucian maupun proses finishingnya.
- Hasil dari *wet cleaning* akan lebih lembut dan lebih cerah

5. *Drying* / Pengeringan

Ada dua macam proses pengeringan, yaitu;

a. Pengeringan Manual

- Siapkan Standing *hunger*
- Gantungkan pakaian pada standing hunger sesuai prosedur
- Pastikan kerak pakaian atau saku pakaian atau celana ada pada posisi yang sesuai dengan prosedur

b. Pengeringan Makinal

- Gunakan mesin pengering atau pengeringan yang mengandalkan panas heating listrik, gas atau uap
- Gunakan *Extract Machine*

6. Pressing

a. Proses Penyetrikaan Pakaian

- Pisahkan kemeja, T-shirt, dan Trouser pada tempat berbeda

- Sesuaikan pakaian pada tempat menyetrika yang sesuai (biasanya untuk *T-shirt*, gaun, jas dan semacamnya menggunakan *Form Finisher Machine/Suzy-Q*. Sedangkan untuk pakaian lainnya dan trouser menggunakan hand iron)
- Pakaian dalam dipisahkan dan langsung di letakkan di tempat pengepakkan
- Pakaian yang akan disetrika harus dalam keadaan lembab untuk hasil yang lebih bagus

b. Proses Penyetrikaan Linen

- Pisahkan *sheet (king dan twin)*, *pillow case*, *duvet cover (king dan twin)*, *table cloth*, dll
- Alat yang digunakan yaitu *Flat Roll Ironer Machine*
- Pengepressan dilakukan oleh dua orang
- Pada saat proses pengepressan selesai *sheet*, *pillow case*, *duvet cover*, *table cloth*, dll langsung dilipat sesuai standar

7. Finishing

- Pastikan kembali pakaian-pakaian bahwa sudah tersetrika dengan rapi, tidak ada kerusakan pada pakaian atau noda yang menempel, dll
- Pisahkan pakaian tamu sesuai dengan yang telah diberi tanda
- Pisahkan pakaian karyawan sesuai dengan departemen masing-masing

8. *olded*

Ada empat jenis pelipatan:

- Pelipatan *sheet* dan *Duvet cover*

- Pelipatan *Towel*
- Pelipatan *Pillow Case*
- Pelipatan Pakaian : Kemeja dan T-shirt
- Pelipatan *Underwear*

9. Set Up

- Tulislah dengan jelas nomor kamar sesuai pada laundry list
- Pakaian-pakaian tersebut diantar ke kamar tamu sesuai dengan waktu pengantaran
- Sedangkan pakaian karyawan yang sudah dipisahkan sesuai dengan departemen masing-masing diantarkan ke Linen & Uniform.

1.6.2 Mesin Laundry Hotel

Mesin Laundry Hotel adalah mesin cuci yang berada di Hotel. Biasanya mesin mesin cuci ini disediakan untuk dipergunakan oleh tamu hotel. Ada yang disediakan secara gratis dan ada juga yang harus membayar biaya sewa. Tergantung dari kebijakan tiap hotelnya. Sebaiknya kalian menanyakan informasinya selengkapnyanya terlebih dahulu sebelum menggunakan mesin Laundry hotel.

1.6.3 Fungsi Mesin Laundry Hotel

Fungsinya:

1. Untuk membersihkan pakaian.
2. Menambah value Nilai dari suatu Hotel.
3. Menambah kesan positif.
4. Menjaga kebersihan.
5. Menggantikan manusia untuk mencuci secara manual.

1.7 Jenis- jenis Peralatan *Laundry*

Adapun alat-alat yang ada di dalam *laundry* menurut Bagyono (2006:73), diantaranya adalah:

1. *Washer Extract* Adalah mesin untuk mencuci or pakaian dan *linen* kotor sekaligus berfungsi sebagai mesin pemeras. Mesin ini dioperasikan secara otomatis mulai dari awal pencucian (*start*) dan akan berhenti sesudah proses pemerasan (*extraction*).
2. *Drying Tumbler* Adalah mesin yang berfungsi utuk mengeringksn cucian- cucian yang baru keluar dari mesin cuci. Mesin ini secara otomatis dapat diprogram untuk waktu pengeringan/pemanasan (*drying time*) dan waktu pendiginan (*cooling time*).
3. *Flat Work Ironer* Adalah mesin yang berfungsi untuk melicinkan, menghaluskan *linen-linen* yang berbentuk lembaran dengan cara digulung.
4. *Pressing Machine* Mesin ini berguna untuk mengepres, melicinkan, menyetrika pakaian yang baru dicuci. Mesin ini mengeluarkan uap panas (*steam*) yang dimasukkan ke elemen baja yang berfungsi untuk menghaluskan kain.
5. *Dry Cleaning Press*

Mesin ini sifatnya tidak sama dengan mesin *press laundry* untuk *cotton*. Mesin ini tidak menggunakan alat besi panas, melainkan menggunakan uap panas (*steam*).

6. *Dry cleaning Machine* Mesin ini berguna untuk mencuci pakaian yang tidak bisa dicuci dengan menggunakan air melainkan harus dicuci dengan menggunakan minyak atau *solvent* sebagai bahan dasarnya.
7. *Hand Iron Steam* Adalah setrika panas yang menggunakan uap panas.
8. *Ironer* Setrika tangan yang biasa digunakan di rumah-rumah, biasanya digunakan kalau *steam iron* tidak berfungsi dan disediakan untuk tamu kalau ada yang menginap.
9. *Marker Machine* Adalah mesin untuk memberi tanda pada cucian tamu supaya tidak tertukar, biasanya dengan kode kamar, ataupun nomor urut yang ditandai atau diletakkan pada pita kecil yang ditempel dipakaian tamu.
10. *Spot Removing Machine* Alat untuk menghilangkan noda-noda pada cucian yang akan dicuci.

Selain peralatan mesin ada juga peralatan manual yang berfungsi menunjang kelancaran operasional. Berikut jenis peralatan manual yang digunakan di bagian *laundry* :

1. *Trolley linen*, digunakan untuk meletakkan cucian kotor dan bersih.
2. *Bucket*, digunakan untuk meletakkan bahan cucian dan sebagai tempat air.
3. *Folding table*, digunakan untuk melipat *linen*.
4. *Valet rack*, digunakan untuk meletakkan pakain tamu sesuai dengan kode pakaian tamu agar tidak tertukar dalam pengerjaannya.
5. *Valet trolley*, digunakan oleh *valet* untuk mengirim pakaian yang telah dicuci ke kamar tamu.
6. *Hanger*, digunakan untuk menggantung pakaian.

7. *Hand brush*, digunakan untuk melakukan proses pencucian secara manual.

BAB III

PEMBAHASAN

3.1 Gambaran Umum Sei Hotel Banda Aceh

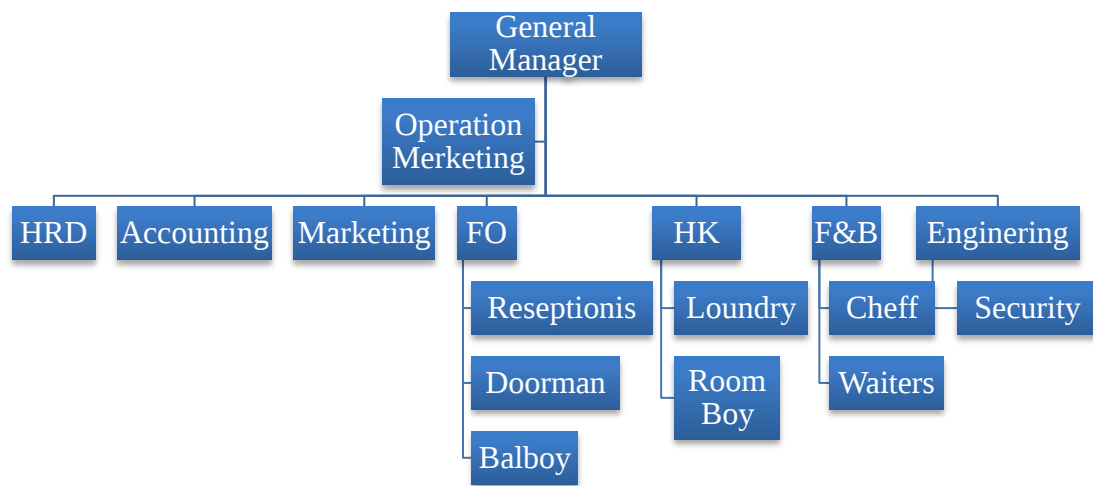
Sei Hotel merupakan Hotel berbintang tiga, terletak dipusat Kota Banda Aceh, tepatnya di jalan Tanoh Abe No. 71, Kampung Mulia, Mulia, Kec. Kuta Alam, Kota Banda Aceh, lokasinya cukup Strategis, hanya 5 menit waktu yang diperlukan menuju Mesjid Raya Baiturahman dan 7 Menit menuju Meuseum Tsunami. Sei Hotel juga terletak dipusat bisnis, perdagangan, dan pemerintahan baik kota maupun pemerintah provinsi. Sei Hotel pertama kali buka yaitu pada tanggal 17 Juli 2013, Nama Sei diambil dari nama Samuel Ellizabeth Jeremmi dan juga diambil dari nama sungai yang mengalir.

Sei Hotel Memiliki 71 Kamar yang dapat memfalisitasi baik tamu individu maupun group/kelompok dengan 24 jam pelayanan, Sei Hotel juga menyediakan pelayanan antar/jemput Bandara Sultan Iskandar Muda, Pelabuhan Ulee Lheue maupun perjalanan wisata ke situs-situs wisata di wilayah Kota Banda Aceh. Lokasi hotel yang letaknya dekat dengan pusat penjualan oleh-oleh dan souvenir khas Aceh akan membantu dan memudahkan para tamu dari luar kota yang ingin membawa pulang kenang-kenangan khas Aceh.

3.2 Struktur Organisasi Sei Hotel Banda Aceh

Struktur organisasi adalah suatu susunan dan hubungan antara tiap bagian serta posisi yang ada pada suatu organisasi atau perusahaan dalam menjalankan kegiatan operasional untuk mencapai tujuan. Struktur organisasi menggambarkan dengan jelas pemisahan kegiatan pekerjaan antara yang satu dengan yang lain dan

bagaimana hubungan aktivitas dan fungsi dibatasi. Pembatasan kerja dari masing-masing bagian ini akan memberikan manfaat agar masing-masing karyawan bisa fokus pada tanggung jawab pekerjaannya masing-masing sehingga semua pekerjaan dapat diselesaikan dengan baik.



Gambar. 3.1 Struktur Organisasi Sei Hotel Banda Aceh
Sumber: Sei Hotel Banda Aceh.

3.3 Fasilitas di Sei Hotel Banda Aceh

Untuk menarik para wisatawan/tamu untuk datang ke Sei Hotel Banda Aceh pihak hotel menyediakan beberapa fasilitas yang sesuai dengan standar yang dimiliki oleh sei hotel. Adapun fasilitas yang dimiliki oleh Sei Hotel Banda Aceh adalah:

3.3.1 Kamar

Saat ini Sei Hotel Memiliki 71 kamar berlantaikan keramik dengan fasilitas didalamnya.

1. *Standard Room* 20 kamar
2. *Deluxe Room* 30 kamar
3. *Pacific Room* 11 kamar
4. *Suite Room* 5 kamar
5. *Suite* 5 kamar

Fasilitas yang tersedia didalam kamar seperti:

1. Kamar mandi dengan *shower*
2. *Air conditioner*
3. *Telephone*
4. Tv

Pada masa covid-19 seperti saat ini pihak hotel memberikan diskon sebesar 30% persen dari harga normal bagi para tamu yang berkunjung ke Sei Hotel Banda Aceh. Dalam Menunjang aktivitas usaha Pihak hotel juga menyediakan telepon untuk keperluan wisatawan/tamu yang ingin menggunakan jasa telepon jarak jauh, demikian pula *telex* dan *fax*. Bebannya dikenakan pada rekening tamu untuk dilunasi pada saat *check out*.

3.3.2 Fasilitas Umum

1. Restoran depan, merupakan restoran utama di hotel ini, Restoran ini melayani sarapan pagi dengan menu lokalnya yaitu khas aceh.
2. Restoran belakang biasanya dibuka dan digunakan untuk event-event yang akan dibuat di hotel.

3.3.3 Fasilitas *Laundry*

Sei Hotel memiliki beberapa fasilitas untuk *Laundry* nya dapat dilihat pada tabel dibawah ini yaitu:

Tabel 3.1 Jenis Barang Laundry yang ada di Sei Hotel

NO	Jenis Barang Laundry	Jumlah/Unit
1	Setrika	2 Unit
2	Rak Linen	4 Unit
3	Mesin Cuci	3 Unit
4	Meja Setrika	2 Unit
5	Kran Air	4 Unit
6	Kias Angin	1 Unit

3.4 Standar Operasional Prosedur (SOP) Laundry Di Sei Hotel Banda Aceh

Dalam bab iv ini akan dibahas tentang SOP Laundry hotel dalam membersihkan pakaian dan yang merupakan tugas Departemen *Housekeeping*, khususnya *Laundry section*, ketika mau mengambil pakaian tamu yang ingin dicuci dari kamar. Penanganan proses laundry pakaian dilakukan dengan mengikuti prosedur yang telah ditentukan suatu hotel.

Adapun SOP yang digunakan di Sei Hotel Banda Aceh dalam pencucian pakaian tamu adalah sebagai berikut:

1. menghidupkan lampu pada ruang *Laundry* .
2. Mengecek bagian dalam mesin cuci.
3. Sambungkan cok ke stop kontak.
4. Memasukan pakaian ke dalam mesin cuci, dan di pisahkan pakaian yang berwarna dan pakaian putih, agar tidak terjadi luntur.
5. isi air ke dalam mesin cuci.

6. Masukkan sabun dan pewangi ke dalam mesin cuci.
7. Tunggu selama 1 jam.
8. Bilas pakaian dengan air baru.
9. Setelah 15 menit, matikan mesin cuci.
10. Keringkan pakaian dengan alat pengering, setelah itu jemur lalu setrika pakaian dengan harum, lipat dan packaging dengan rapi.
11. Masukkan pakaian ke dalam loker, agar mempermudah *Roomboy* mengambil dan mengantar ke kamar tamu.

3.5 Proses Pencucian Pakaian Tamu di Sei Hotel Banda Aceh

Adapun tata urutan yang harus dilakukan dalam pengambilan laundry tamu atau pakaian tamu oleh *Vallet*. Urutan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Pertama-tama yang harus dikerjakan adalah tamu yang meminta secara langsung ke *Roomboy/Maid* untuk segera melaundry pakaiannya, atau tamu yang menelpon dari dalam kamarnya ke *Housekeeping Office* untuk meminta agar pakaiannya yang akan dilaundry segera di cucikan, dan dari *Housekeeping Office* memberitahukan kepada *Laundry Section* untuk mengambil pakaian yang ingin dilaundry oleh tamu tersebut.
2. Lihat Laundry List, dan masukan pakaian yang akan dicuci ke *Laundry Bag*, kemudian bawa ke *Laundry Section*.
3. Memberi tanda pada pakaian tamu agar tidak tertukar dengan pakaian lainnya.
4. Menyortir jenis pakaian tamu dan bahan pakaian agar hasil cucianya baik dan memuaskan.

5. Kemudian masukkan pakaian tamu tersebut kemesin pencuci (*Washing Machine*) dan juga masukkan chemicalsnya.
6. Mengeringkan pakaian tamu dengan *Drying Tumbler*, jika pakaian mewah seperti jas, atau pakaian yang tidak tahan dengan air seperti *wool* dan sutra harus menggunakan *Dry Cleaning*.
7. Setrika pakaian tamu dan setelah selesai disetrika bungkus pakaian tamu agar kelihatan lebih rapi dan bagus.
8. Kemudian antar pakaian tamu tersebut kekamarnya dan membawa *Billing*
9. Sebelum masuk kamar ketuk pintu tiga kali dan menyebutkan identitas diri, apabila ada jawaban dari dalam, tunggu sampai dibukakan oleh tamu. Begitu pintu dibuka, ucapkan salam dan memberikan pakaian tamu yang telah dilaundry tadi, kemudian memberikan *Billing* dan meminta tamu untuk mendatangi *Billing* tersebut.

Berdasarkan hasil praktek kerja lapangan yang dilakukan, dalam SOP pencucian pakaian tamu, *staff* sudah melakukan prosedur dengan baik tetapi karena *staff Laundry* hanya satu, pekerjaan menjadi lebih lambat dan sering melupakan poin nomor tujuh yaitu mempresser (setrika). Proses hasil penyetrikaanya sering kurang rapi.

3.5.1 Hal Yang Mempengaruhi Hasil Cucian

Adapun yang Mempengaruhi Hasil Cucian adalah:

- a. Jenis material / bahan yang dicuci
- b. Jenis kotoran yang melekat
- c. Jenis bahan pencuci (*laundry chemicals*)
- d. Proses pencucian (suhu, mesin cuci, waktu).

3.6 Penggunaan Mesin-mesin *Laundry*

Mesin Pencuci (*Washing Machine*) Mesin ini biasanya dioperasikan secara otomatis, akan tetapi masih banyak mesin-mesin lama yang dioperasikan secara manual. Didalam mesin ini akan terjadi suatu proses pembasahan dan penyabunan (aksi kimia) dan sekaligus proses bantingan yang disebabkan gerak putar dari drum mesin (aksi mekanik). Pada aksi mekanik ini pakaian akan diputar bolak-balik seolaholah dibanting dan gerakan berputar inipun memungkinkan air akan ikut bergerak menembus serat kain, sehingga kotoran akan lepas dari kain yang dicuci. Mesin cuci ini juga berfungsi sebagai mesin pembilas pada saat mencuci pakaian maupun mencuci pada cucian lainnya.

Dari SOP yang ditentukan dan proses pencucian yang dilakukan di Sei Hotel, menurut pengamatan penulis masih belum sistematis dalam urutannya yang dapat membuat petugas *Laundry* tidak terarah harus memulai dari mana dan ragu dalam memulai pekerjaan.

SOP di atas sebaiknya diperjelas lagi urutannya agar dapat berjalan dengan baik dan memberikan pelayanan yang dapat memuaskan para tamu. Adapun beberapa hal yang dapat dilaksanakan dalam ketentuan SOP *Laundry* sebagaimana disebutkan dalam uraian kerja pelayanan *Laundry*, sebagai berikut:

1. Mengambil pakaian tamu.

Pengambilan pakaian tamu diketahui dari informasi yang telah diberitahukan oleh *Roomboy/Maid* kepada *Taking Order* yang ada di *Housekeeping Room*, atau juga dari tamu yang langsung menelpon ke *Housekeeping Room* untuk segera mengambil pakaiannya yang ingin segera dicucikan. Kemudian,

Housekeeping room memberitahukan informasi tersebut ke *Laundry Section*. *Staff Laundry* kemudian menginformasikan segera kepada *Vallet* agar segera mengambil pakaian yang akan dicuci di kamar tamu.

2. Mengecek *Laundry List*

Langsung masuk ke kamar jika tamu tersebut tidak ada di dalam dan melihat pakaian apa saja yang ada di daftar *Laundry List* yang akan dicuci, kemudian masukkan ke dalam *Laundry Bag*. Jika ada tamu di dalam, sebelum masuk ketuk pintu 3 kali kemudian sebut identitas kita di hotel, jika ada jawaban segera masuk dan beri salam kemudian langsung melihat *Laundry List* dan meletakkan pakaian ke *Laundry Bag*.

3. Memberi tanda pada *Laundry* milik tamu

Sebelum pakaian dibawa ke *Laundry Room* sebaiknya diberi tanda menggunakan spidol atau pulpen di *Laundry Bag* tamu agar tidak tertukar dengan pakaian lain dan dimasukkan ke *Trolley*, kemudian menuju *Lift* hingga sampai ke *laundry room*.

4. Menyortir pakaian tamu

Penyortiran dilakukan oleh *Vallet* juga karena di hotel sangat kekurangan *Staff*. Penyortiran dilakukan sesuai bahan, jenis, dan warna pakaian. Kemudian pakaian yang telah di *Sorter* dimasukkan ke mesin pencuci dan menambahkan *Chemical* yang sesuai untuk pakaian tadi. Setelah dicuci, *Staff Laundry* memindahkan pakaian yang telah dicuci ke mesin pengering. Ini dilakukan hanya oleh *Staff* karena pakaian tidak boleh dimasukkan ke mesin pengering sembarangan,

karena pakaian yang akan dimasukkan ke mesin pengering harus sesuai bahan, dan jenis nya.

5. Pengepressan atau penyetrikaan

Penyetrikaan dilakukan *vallet* dikarenakan *Staff Laundry* sedang mengerjakan pekerjaan yang lain. Penyetrikaan dilakukan menggunakan *Garment Press*. Setelah di setrika kemudian diberi *Parfume* setelah itu *Staff Laundry* akan segera mempacking dengan plastik agar terlihat rapi dan tidak kusut.

6. Pengantaran pakaian ke kamar tamu

Pengantaran hanya dilakukan oleh *Staff Laundry* hotel karena bagian pengantaran berhubungan dengan uang. Sebelum masuk kamar kita mengetuk pintu dan ucapkan identitas di hotel seperti pada poin pertama. Saat pengantaran pakaian tamu, *Staff* jangan lupa untuk membawa *Billing*, kemudian *billing* tersebut diberikan oleh tamu agar tamu menandatangani, jika tidak tamu bisa juga langsung membayar *Cash Laundry* tersebut, dan *Staff Laundry* menginformasikan kepada *Housekeeping Room* jika *Laundry* sudah dibayar dengan cash.

Berdasarkan hasil praktek kerja lapangan bahwa prosedur pelaksanaan pencucian pakaian tamu sudah berjalan dengan baik, namun terdapat kekurangan pada poin ketiga dan kesatu yaitu tidak adanya lubang laundry yang memudahkan kelancaran operasional *Laundry* dan juga kurangnya *Staff* sangat menjadi masalah pada *Laundry Section*, dimana *Vallet* dilakukan oleh anak-anak PKL yang juga melakukan proses penyortiran, proses pencucian, sampai pengepressan, sehingga

terjadi keterlambatannya dalam proses pencucian dan menyebabkan komplain dari tamu yang mencuci pakaiannya di hotel. pada *Laundry Section* memiliki beberapa kekurangan didalamnya, sehingga menyebabkan kesalahan dan ketidak lancaran pada saat proses *laundry*. Kekurangan yang dimiliki seperti:

1. Kurangnya Staff Dalam *Laundry Section* di Sei Hotel Banda Aceh hanya memiliki 2 *Staff* dan 2 *Shif* kerja, dimana satu *Staff* bekerja dalam satu shif, yaitu shif pagi dan shif sore. Ini sangat menjadi masalah dalam *Laundry Section*, karena satu *Staff* yang bekerja harus melakukan banyak tugas dan tanggung jawab yang seharusnya dikerjakan oleh beberapa orang. Hal ini menyebabkan lamanya proses pencucian, tidak bersih nya proses pencucian, dan komplain.
2. Tidak Ada Lubang *Laundry* Setiap *Floor* yang ada di Sei Hotel Banda Aceh tidak memiliki lubang *Laundry*, sehingga membuat pekerjaan menjadi lama dikarenakan harus menggunakan *Trolley* dan Lift. Jika *Lift* rusak atau penuh maka proses pekerjaan *Laundry* menjadi terhambat. Hal ini tidak hanya menyebabkan ketidaklancaran untuk *Laundry Section* saja tetapi untuk departemen lain, sehingga lubang *Laundry* sangat diperlukan dan harus ada di setiap Hotel.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

1.1 Kesimpulan

1. *Laundry* merupakan bagian dari *Housekeeping* Departemen yang bertugas mencuci linen-linen yang ada di hotel dan mencuci pakaian tamu. Proses pencucian yang dilakukan *Laundry Section* harus mengikuti prosedur ketentuan yang telah menjadi standar hotel atau disebut standar operasional prosedur. Kebersihan, kerapian, serta ketepatan waktu merupakan target seorang laundry section dalam melaksanakan tugasnya.
2. Dari SOP yang ditentukan dan proses pencucian yang dilakukan di Sei Hotel, menurut pengamatan penulis masih belum sistematis dalam urutannya yang dapat membuat petugas *Laundry* tidak terarah harus memulai dari mana dan ragu dalam memulai pekerjaan. Adapun beberapa hal yang dapat dilaksanakan dalam ketentuan SOP *Laundry* sebagaimana disebutkan dalam uraian kerja pelayanan *Laundry*, sebagai berikut:
 - Mengambil pakaian tamu.
 - Mengecek *Laundry List*
 - Memberi tanda pada *Laundry* milik tamu
 - Menyortir pakaian tamu
 - Pengepressan atau penyetrikaan
 - Pengantaran pakaian ke kamar tamu

1.2 Saran

1. Diperlukan ketersediaan *Staff Laundry* yang cukup agar tugas dan tanggung jawab dalam operasional *Laundry Section* berjalan dengan baik.
2. SOP Hotel harus dibuat sesuai dengan kondisi hotel saat ini, agar semua pekerjaan dapat berjalan dengan baik sesuai dengan bidangnya masing-masing.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustinus Darsono, 2003, *Kantor Depan Hotel*, Cetakan Ke-3 PT. Grasindo, Jakarta
- Agus nawar 2002. *Resepionist Hotel*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Andi Offset Rumecko, 2005. *House Keeping Hotel Floor Section*
- Atmoko Tjipto. 2011. *Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*. Unpad. Bandung.
- Bagyono, 2006. *Manajemen Housekeeping Hotel* Bandung: Alfabeta.
- Orbani, Ludfi. 2017. *Housekeeping Passpor Manajemen Operasional Housekeeping Dasar*. ANDI. Yogyakarta
- Manurung, Tarmoezi. *Professional Hotel Front Liner*. Jakarta: Kesaint Blanc.
- Moekijat. 2008. *Adminitrasi Perkantoran*. Bandung: MandarMaju.
- Nawar. A. 2002. *Resepionist Hotel*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- [https://www.ilmuperhotelan.my.id/2020/04/standard-operasionalprocedur sop.html](https://www.ilmuperhotelan.my.id/2020/04/standard-operasionalprocedur-sop.html) di unduh tgl 5 july 2020 14:32 WIB
- Rumecko, 2008. *House Keeping Publik Area/House Mansection* Yogyakarta : Cv
- Sulastiyono. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.

Lampiran



BIODATA PENELITIAN

Nama : Dinda Try Wulandari

Tempat /Tanggal Lahir : Banda Aceh, 20 Maret 2000

Jenis Kelamin : Perempuan

Agama : Islam

Telepon / Hp : +81265767724

Alamat : Jl. Patimura, Lr. Glee Malem, No. 13 Sukaramai
Blower Banda Aceh

Riwayat Pendidikan

Tahun 2007 - 2013 : SD Negeri 22 Banda Aceh

Tahun 2013– 2015 : SMP Negeri 3 Banda Aceh

Tahun 2015 – 2018 : SMA Negeri 7 Banda Aceh

Tahun 2018 – 2021 : D3 Perhotelan Fakultas Vokasi Muhammadiyah Aceh

Pengalaman Kerja -