

***THE IMPLEMENTATION OF WASHING CYCLE IN LAUNDRY SECTION AT
HOTEL PANGERAN PEKANBARU***

Oleh: Dandi Alfarouk Damirano

dandy.alfarouk2626@student.unri.ac.id

Pembimbing: Andi M. Rifiyan Arief, SST. MM. Par

Ifanmr10@gmail.com

Program Studi Usaha Perjalanan Wisata - Jurusan Ilmu Administrasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya, Jl. H.R. Soebrantas Km 12,5 Simp. Baru, Pekanbaru 28293

Telp/Fax. 0761-63277

ABSTRACT

The City of Pekanbaru provides many accommodation places with fairly good facilities, with a strategic location and abundant varieties. Many types of accommodation have developed in Pekanbaru City, one of which is a five-star hotel, especially the Hotel Pangeran Pekanbaru which is a four-star hotel. This study aims to determine the implementation of the washing cycle in the laundry section at the Hotel Pangeran Pekanbaru. This study relates the application of the washing cycle to the elements of Flush, Break, Suds, Carryover Suds, Bleach, Rinse, and Extract. This study uses a qualitative method with a qualitative descriptive approach to describe and explain the situation that occurs by collecting data and information in the field. The sources of informants in this study were the Manager, Supervisor, and Laundry Attendant at the Laundry Section of the Hotel Pangeran Pekanbaru. In this study, the data collection techniques used were interviews, observation and documentation. The results of this study reveal that the implementation of services has been carried out based on the relevant Washing Cycle by paying attention to the elements of Flush, Break, Suds, Carryover Suds, Bleach, Rinse, and Extract.

Keywords: Application, Cycle, Washing, Hotel Pangeran Pekanbaru.

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Indonesia merupakan sebuah negara yang memiliki potensi yang melimpah ruah di sektor kepariwisataan. Tertulis dalam suatu buku, menurut Prof. Kurt Morgentroth dalam (Yoeti, 1996:17) menyampaikan pendapatnya bahwa Pariwisata dalam arti sempit adalah lalu lintas orang atau penduduk yang meninggalkan tempat tinggalnya untuk beberapa saat, dan kemudian berlibur dari satu tempat ke tempat lain.

Pertumbuhan pariwisata yang sangat pesat menciptakan keanekaragaman bentuk ataupun jenis wisata di dunia, hal ini juga terjadi di Riau. Kota Pekanbaru sedari sekarang telah menjadi salah satu kota di Indonesia yang terus berkembang dan menjadi target bagi penanam modal untuk memulai bisnisnya. Salah satu bisnis yang kerap mengalami perkembangan yakni bisnis perhotelan.

Bisnis perhotelan merupakan suatu jenis usaha yang menyediakan produk berupa akomodasi yang dikelola secara komersil dan diperuntukkan kepada setiap orang ataupun konsumen dalam bentuk penginapan yang dilengkapi oleh beberapa produk pendukung guna mengoptimalkan pelayanan yang didapatkan oleh konsumen.

Seiring perkembangan pariwisata di kota Pekanbaru, hingga kini persaingan industri dibidang akomodasi atau perhotelan semakin keras dan setiap manajemen hotel terus berupaya menciptakan *brand* ataupun keunikan di hotel itu sendiri

mulai dari hotel melati hingga hotel berbintang 5 (lima). Keunikan ini dapat diciptakan melalui peningkatan fasilitas dan pelayanan, khususnya pada kamar hotel yang menimbulkan tingkat kenyamanan dan rasa aman tamu yang tinggi sehingga para tamu akan selalu mengingat hotel tersebut dan menjadi tamu *reguler* hotel itu sendiri.

Hingga saat ini, telah banyak bermunculan bisnis industri perhotelan di kota Pekanbaru, mulai dari skala kecil hingga skala besar. Berikut ini adalah beberapa hotel berbintang 4 (Empat) yang ada di kota Pekanbaru.

Tabel 1.1
Hotel Berbintang 4 (Empat)
di Kota Pekanbaru

No.	Nama Hotel	Alamat
1.	Hotel Pangeran Pekanbaru	Jl. Jendral Sudirman No. 371-373, Kota Pekanbaru
2.	The Premiere Hotel Pekanbaru	Jl. Jendral Sudirman No. 389, Kota Pekanbaru
3.	Fox Harris Pekanbaru	Jl. Riau No. 147, Kota Pekanbaru
4.	Grand Zuri Pekanbaru	Jl. Teuku Umar No. 7, Kota Pekanbaru
5.	Novotel Pekanbaru	Jl. Riau No.59, Kota Pekanbaru

Sumber: Traveloka 2022

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa di kota pekanbaru sekarang ini terdapat beberapa bahkan dikatakan banyak hotel dengan standard berbintang empat dan besar lagi kemungkinan akan bertambah lagi jumlahnya.

Pelayanan dan fasilitas kamar di hotel memiliki standar masing-masing sesuai bintang hotel tersebut, khususnya pada section laundry yang menerapkan **Siklus Pencucian (Washing Cycle)**. Setiap hotel pasti memiliki standar yang berbeda dan memiliki kamar yang berbeda. Walaupun kamar berbeda namun, linen yang dibutuhkan pada setiap kamar hampirlah sama, oleh karena itu seorang laundry attendant disaat membersihkan atau mencuci linen kamar haruslah sesuai standar agar tamu merasa nyaman. Begitu juga dengan Hotel Pangeran Pekanbaru yang menerapkan *Washing Cycle* sesuai standar hotel berbintang empat.

Tamu yang menginap tentu saja ingin mendapatkan kualitas kamar yang sesuai ekspektasi, apalagi mayoritas tamu yang berpergian dan menginap di hotel bertujuan untuk meningkatkan kualitas istirahat yang terbaik.

Kualitas *Bed* yang tidak baik akan sangat mempengaruhi kualitas tidur tamu yang menginap di hotel, dimana seorang tamu dapat menceritakan keluhannya kepada rekan kerja atau keluarga yang akan menginap di hotel bahwa kualitas fasilitas kamar yang tidak memuaskan. Berikut merupakan tingkat hunian (*Room Occupany*) pada Hotel Pangeran Pekanbaru 3 tahun terakhir.

Tabel 1.2
Tingkat Hunian
(Room Occupancy)

Hotel Pangeran Pekanbaru

No.	Tahun	Persentase (%)
1.	2019	42,35%
2.	2020	19,64%
3.	2021	25,87%

Sumber: HRD Hotel Pangeran Pekanbaru 2022

Dari tabel tersebut dapat disimpulkan bahwa terjadi penurunan yang sangat drastis dari tahun 2019 ke 2020 dimana hal ini merupakan efek ataupun akibat dari pandemi Covid-19.

Hotel Pangeran Pekanbaru merupakan hotel (****) bintang empat yang mana salah satu perusahaan akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa laundry bagi tamu hotel. Hotel Pangeran Pekanbaru memiliki beberapa departemen yang berfungsi untuk menunjang kinerja hotel antara lain F&B Departement, Front Office Departement, Housekeeping Departement, HRD (Human Resources Departement), Engineering Departement, Accounting Departement dan Sales & Marketing Departement.

Housekeeping Department mempunyai beberapa bagian (section) yaitu Public area, Room section, Laundry section, and gardener section. Laundry section adalah bagian pencucian semua linen yang ada didepartemen hotel, serta kegiatan pencucian pakaian-pakaian tamu yang ingin pakaiannya dicuci. Hotel Pangeran Pekanbaru memiliki beberapa karyawan di laundry section seperti tabel dibawah ini:

Tabel 1.3
Jumlah Karyawan Section Laundry
Hotel Pangeran Pekanbaru

No.	Jabatan	Jumlah
1.	Laundry Manager	1
2.	Laundry Supervisor	1
3.	Laundry Attendant	3
Jumlah Keseluruhan		5

Sumber: Laundry Section Hotel Pangeran Pekanbaru 2022

Dengan jumlah karyawan yang tertera pada tabel maka kualitas hasil cucian yang diberikan kepada tamu diharapkan dapat maksimal. Seorang *Laundry Attendant* atau petugas laundry dalam melaksanakan tugasnya harus memiliki pengetahuan dan pelatihan yang cukup agar setiap linen yang dicuci sesuai standard. Hal ini bertujuan agar kualitas karyawan dapat dicapai sebagaimana yang diharapkan dengan pembuktian bahwa karyawan memiliki kemampuan untuk dapat melaksanakan pekerjaan serta bertanggung jawab terhadap tugas dan kewajibannya.

Hotel Pangeran Pekanbaru dalam memberikan pelayanan kepada tamu berhadapan dengan masalah-masalah yang kerap kali muncul secara tidak terduga yang dapat menimbulkan complain tamu sehingga dapat berpengaruh pada tingkat hunian kamar. Kualitas dan kemampuan seorang *Laundry Attendant* dalam menjalankan perannya yaitu membersihkan atau mencuci segala linen sesuai siklus pencucian atau *Washing Cycle* yang telah ditetapkan dapat dilihat dari jumlah atau tingkat complain yang diterima hotel. Berikut ini beberapa complain tamu yang di terima

Tabel 1.4
Daftar Complain
Hotel Pangeran Pekanbaru 2020

No.	Complain	Jumlah
1.	Sheet yang kurang bersih	5
2.	Duwe yang kurang bersih	8
3.	Warna Pakaian tamu yang pudar	6
4.	Pakaian tamu berbau kurang sedap	3
5.	Pakaian tamu yang luntur	1
Jumlah Keseluruhan		23

Sumber: HRD Hotel Pangeran Pekanbaru 2022

Penelitian ini diangkat karena penulis bertujuan agar mengetahui seperti apa **Penerapan Siklus Pencucian (Washing Cycle)** di Hotel Pangeran Pekanbaru. Walaupun tingkat hunian kamar kini semakin meningkat tetapi dapat dilihat ada beberapa complain yang dikeluhkan oleh tamu saat menginap di hotel. Setiap pekerjaan tentu memiliki standar, begitu pula pada *Washing Cycle*, hal ini merupakan sesuatu yang sangat penting dan harus diperhatikan agar tidak adanya complain dari tamu saat menginap di hotel itu. Jika di tinjau dari penerapan *Washing Cycle*, penulis merasa masih banyak kesalahan yang terjadi atau adapun kekurangan yang terdapat dalam proses tersebut. Oleh karena itu, penulis melakukan penelitian agar mengetahui bagaimana penerapan *Washing Cycle* yang ada pada Hotel Pangeran Pekanbaru. Dengan demikian penulis melakukan penelitian dengan judul "**Penerapan Washing Cycle pada Section Laundry di Hotel Pangeran Pekanbaru**".

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar Belakang yang telah diuraikan diatas, maka diperoleh rumusan masalah yang dihadapi Hotel Pangeran Pekanbaru yaitu: **Bagaimanakan Penerapan Washing Cycle pada Section Laundry di Hotel Pangeran Pekanbaru demi meminimalisir complain tamu?**

1.3 Batasan Masalah

Peneliti memberikan batasan pada penelitian ini sehingga penelitian ini tidak keluar dari permasalahan yang membahas *Siklus Pencucian (Washing Cycle)* yang dalam cakupan proses pelaksanaannya yaitu: Flush, Break, Suds, Carryover suds (pembilasan menengah), Bleach, Rinse, Intermediate extract, Asam/ Softener atau Kanji/Sizing, dan Extract.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seperti apa *siklus pencucian (washing cycle)* yang dalam cakupan proses pelaksanaannya yaitu: Flush, Break, Suds, Carryover suds (pembilasan menengah), Bleach, Rinse, Intermediate extract, Asam/ Softener atau Kanji/Sizing, dan Extract di Hotel Pangeran Pekanbaru sudah diterapkan dengan semestinya atau tidak.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Bagi hotel adalah sebagai masukan agar hotel dapat menetapkan kebijakan dalam hal meningkatkan dan mengoptimalkan *washing cycle* agar dapat menurunkan tingkat complain dari tamu.

2. Bagi penulis adalah untuk menambah pengetahuan di bidang perhotelan dan laundry.

3. Bagi pembaca adalah sebagai tambahan informasi dan menambah wawasan dibidang hotel khususnya section laundry.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Hotel

2.1.1 Definisi Hotel

Hotel adalah bagian yang integral dari usaha pariwisata yang pelayannya cukup kompleks karena menyediakan berbagai fasilitas yang dapat dipergunakan oleh tamunya selama 24 jam. Hotel Proprietors Act (1995:5) menyatakan: "...Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman, dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus".

2.1.2 Klasifikasi Hotel

Menurut (Bagyono, 2007), hotel dapat diklasifikasikan menjadi 7 kategori, yang mana dalam klasifikasi tersebut terdiri dari:

1. Luas dan jumlah kamar.
2. Jenis tamu yang menginap.
3. Lama tamu menginap.
4. Lokasi hotel.
5. Lamanya buka dalam setahun.
6. Berdasarkan tarif kamar.
7. Berdasarkan Bintang (*star*).

2.1.1 Departemen dalam Hotel

Bagian-bagian atau departemen yang terdapat dalam Hotel secara umum menurut teori Sulastiyono (2011:63-186) adalah sebagai berikut:

1. Kantor depan Hotel (Front Office)
2. Tata Graha Hotel (Housekeeping)

3. Makanan dan Minuman (Food & Beverage)
4. Marketing and sales Departement
5. Accounting Departement
6. Human Resource Departement
7. Engineering Departement.
8. Security Departement

2.2 Penerapan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pengertian penerapan adalah perbuatan menerapkan, sedangkan menurut beberapa ahli, penerapan adalah suatu perbuatan mempraktekkan suatu teori, metode, dan hal lain untuk mencapai tujuan tertentu dan untuk suatu kepentingan yang diinginkan oleh suatu kelompok atau golongan yang telah terencana dan tersusun sebelumnya.

Menurut Usman (2002), penerapan (implementasi) adalah bermuara pada aktivitas, aksi, tindakan, atau adanya mekanisme suatu sistem. Implementasi bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan.

2.3 Housekeeping Department

Housekeeping berasal dari kata house yang bearti rumah dan keeping (to keep) yang bearti memelihara, merawat atau menjaga. Housekeeper adalah orang yang bertugas memelihara, merawat, dan menjaga “rumah” yang dalam hal ini adalah hotel. Melihat dari arti kata house keeping itu maka peran Housekeeping Department sangat penting di dalam suatu hotel.

Menurut Nyoman S. Pendit (2005:274), Housekeeping adalah salah satu department atau bagian dalam hotel yang lazim disebut tata graha hotel yang mengurus hal-hal yang berkaitan dengan kebersihan, kerapian, kesehatan, keindahan, dan keserasian seluruh

kamar, ruang tamu, lobi, toilet umum termasuk pertamanan dan perparkiran. Bagian binatu juga berada di pengawasannya.

2.4 Section Laundry

Laundry merupakan suatu bagian dari departemen housekeeping yang bertanggung jawab untuk memproses semua aktivitas pencucian baik keperluan hotel antara lain linens seperti sheets, towels, tablecloths, napkins, 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 Beverage.

Menurut Bagyono (2006:59), 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).

2.5 Siklus Pencucian (*Washing Cycle*)

Menurut Bagyono (2006:60), proses pencucian mempunyai 7 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. Extract, pemutaran dengan kecepatan tinggi menghilangkan kadar air dan kelembaban dari linen. Lama putaran tergantung pada jenis kain, kapasitas, dan kecepatan extractor.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk menghasilkan data yang valid bertujuan dapat ditemukan, dibuktikan serta dikembangkan suatu pengetahuan sehingga gilirannya dapat dipergunakan untuk memahami, memecahkan dan mengidentifikasi suatu masalah.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Seperti yang dikemukakan Sugiyono (2005) bahwa metode deskriptif merupakan suatu metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penulis melaksanakan penelitian di Hotel Pangeran Pekanbaru Jl. Jend. Sudirman No.371-373, Cinta Raja, Kec. Sail, Kota Pekanbaru, Riau 28126

Pekanbaru – Riau. Waktu yang dilakukan penulis untuk meneliti dan menulis tugas akhir ini adalah dimulai dari bulan September 2021 – Februari 2022.

3.3 Subjek Penelitian

Subjek penelitian atau yang biasa disebut *key informant* dalam penelitian ini adalah *Laundry Manager dan Laundry Supervisor*.

3.4 Jenis dan Sumber Data

3.4.1 Data Primer

Menurut Sugiyono (2018), data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan. Dalam penelitian ini, data tersebut ialah hasil dari wawancara dan observasi yang peneliti lakukan kepada pemberi informasi atau data dan juga *staff* yang ada di Hotel Pangeran Pekanbaru.

Wawancara akan dilakukan peneliti adalah wawancara dengan pedoman wawancara. Wawancara dengan penggunaan pedoman (interview guide) dimaksudkan untuk wawancara yang lebih mendalam dengan memfokuskan pada persoalan-persoalan yang akan diteliti. Pedoman wawancara biasanya tak berisi pertanyaan-pertanyaan yang mendetail, tetapi sekedar garis besar tentang data atau informasi apa yang ingin didapatkan dari narasumber yang nanti dapat disumbangkan dengan memperhatikan perkembangan konteks dan situasi wawancara.

3.4.2 Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data yang diperoleh dengan cara membaca, mempelajari dan memahami melalui media lain yang bersumber dari literatur, buku – buku, serta dokumen (Sugiyono: 2012). Data sekunder pada dasarnya berbentuk catatan atau laporan data dokumentasi oleh lembaga yang bersangkutan yang sudah dipublikasikan. Data ini bisa diperoleh dari sumber – sumber tertentu seperti internet dengan melihat *review* yang diberikan tamu. Data ini digunakan sebagai pelengkap dalam pelaksanaan penelitian, baik dalam bentuk arsip maupun dokumen.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

3.5.1 Observasi

Observasi merupakan suatu sumber yang dihasilkan dengan melakukan pengamatan langsung ke lokasi penelitian serta pencatatan sesuai dengan lingkup judul yang telah diambil dan melaksanakan pengamatan langsung atas objek penelitian untuk memahami Penerapan *Washing Cycle* yang telah diterapkan. Pada teknik ini penulis mengamati secara langsung bagaimana proses *staff* dalam Menangani proses pencucian pada *Laundry Section* Hotel Pangeran Pekanbaru.

3.5.2 Wawancara

Wawancara merupakan suatu teknik pengumpulan informasi saat mengadakan wawancara dengan pihak – pihak yang bersangkutan dan berwenang agar memberikan keterangan serta informasi – informasi yang diperlukan. Defini

wawancara menurut P. Joko Subagyo (2011) ialah suatu kegiatan yang dilakukan untuk mendapatkan informasi secara langsung dengan mengungkapkan pertanyaan – pertanyaan kepada responden. Wawancara ini penulis lakukan dengan *Laundry Manager dan Laundry Supervisor*.

3.5.3 Dokumentasi

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan metode dokumentasi. Suharsini Arikunto (2005:148) berpendapat bahwa dokumentasi yaitu mencari hal-hal atau variabel-variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda, ledger, dan sebagainya. Dokumentasi merupakan mencari dan mengumpulkan data mengenai hal – hal berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, notulen, rapot, agenda dan lain sebagainya (Arikunto : 2006).

Dokumentasi yang dilakukan penulis yakni mengambil data dengan cara mengumpulkan data dari catatan pihak *Laundry section* Hotel Pangeran Pekanbaru.

3.6 Teknik Analisis Data

Menurut Usman (2009:4) penelitian dengan menggunakan metode deskriptif bermaksud membuat penyandaraan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta mengenai sifat-sifat populasi serta menganalisa kebenarannya berdasarkan data yang diperoleh.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.4. *Section Laundry*

4.4.1 *Tugas Section Laundry*

Laundry adalah bagian hotel yang memiliki tugas dan tanggung jawab terhadap semua cucian yang diterima kepadanya, baik dari house laundry ataupun dari guest laundry (tamu). Keberadaan laundry section disuatu hotel di tentukan oleh besar kecilnya hotel yang bersangkutan dan perhitungan budget/biaya. Biaya yang diperlukan untuk diperlukan untuk memiliki fasilitas laundry yang lengkap sangat besar. Tidak semua hotel mampu memiliki fasilitas laundry yang lengkap. Pada prinsipnya *Section Laundry* memiliki tanggung jawab yang sangat besar dalam membantu peningkatan pelayanan yang diberikan hotel itu sendiri. Beberapa tugas ataupun pelayanan yang di berikan meliputi:

1. Mencuci kain yang telah digunakan oleh Food & Beverage Department, seperti table cloth, skirting, napkin etc.
2. Mencuci seragam karyawan terkhusus pada Bell Boy.
3. Mencuci kain yang telah digunakan dari kamar tamu, seperti sheet, pillow case, blanket, duve etc.
4. Mencuci pakaian tamu hotel yang menginap pada saat itu.

4.4.2 *Standard Operasional Procedure Laundry Hotel Pangeran Pekanbaru*

Prosedur melayani pencucian dalam laundry yaitu sbg berikut: Pick up & Pensortiran / Checking & Identifikasi / Marking & Pencucian / Washing & Pengeringan / Drying & Pengepresan / Pressing & Finishing & Folded / Pelipatan & Pengantaran.

1. *Pick up*

Waktu pick up guest laundry yaitu mulai pukul 08.00 – 10.00 WIB (Setiap hari). Pick up pakaian tamu dilakukan oleh Laundry Attendant. Pick up linen-linen atau seragam karyawan dilakukan oleh Staff House Laundry yaitu Linen Attendant.

Prosedur Pick up: (Guest laundry)

1. Pastikan dengan jelas informasi yang diterima untuk permintaan pick up laundry melalui Room Operator.
2. Datangi kamar yang memerlukan pelayanan guest laundry tersebut. Gunakan salam yang sesuai sambil menekan bell dan mengucapkan Laundry Please.
3. Pastikan nomor kamar, jumlah cucian, jenis garmen, dan kondisi pakaian sesuai dengan yang ada pada Laundry List
4. 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
5. Pastikan Laundry List dan garmen dalam laundry bag sudah terikat dengan baik sebelum dibawa ke Area Laundry untuk di marker

(House Laundry)

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

1. 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.

2. 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) dilakukan sebanyak 2 kali yakni pukul 08.00 dan 13.00 WIB. F&B Linen: Petugas Laundry mengambil linen linen kotor yang diletakkan di pantry Restaurant.

2. Sorter

Pensortiran Guest Laundry:

1. Perhatikan / Cek kembali bila ada pakaian yang bernoda atau sudah dalam keadaan rusak
2. Pisahkan jika ada pakaian yang bernoda berdasarkan tingkat kekotorannya
3. Pisahkan pakaian berdasarkan jenisnya (Shirt, Trouser, T-shirt, Under Shirt, dll)
4. Pisahkan pakaian berdasarkan warnanya
5. Pisahkan pakaian yang berbahan Dry Cleaning (wool, silk, sutra, dll)
6. Pisahkan pakaian yang tidak bisa dicuci dengan Mesin Cuci & Dry Cleaning
7. Pisahkan pakaian yang berwarna luntur

Pensortiran *House Laundry*

Staf Uniform:

1. Pisahkan pakaian berdasarkan jenisnya

2. Pisahkan pakaian yang berwarna luntur

Linen:

1. Siapkan trolley untuk pemisahan linen (towel, sheet, pillow case, dll)
2. Pisahkan towel, duvet, sheet, pillow case, napkin/ glass cloth pada trolley yang berbeda
3. Pisahkan linen yang bernoda dan tidak bernoda

3. Checking/Identifikasi

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

Pengecekan *Guest Laundry* :

1. Pastikan Nomor kamar tamu tertulis pada laundry list
2. Periksa kembali pakaian yang ada, pastikan bahwa pakaian yang ada sesuai dengan yang ada pada laundry list
3. Pastikan kembali kondisi pakaian yang ada
4. 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
5. Periksa kembali setiap saku untuk memastikan bahwa tidak ada barang tamu yang tercuci
6. Lakukan proses Marking atau pemberian tanda pada pakaian yang berupa nomor kamar tamu sesuai dengan yang tertulis pada laundry list
7. Tempelkan tanda marker di bagian yang mudah dilihat oleh staf

Pengecekan *House laundry* :

1. Pastikan kembali disetiap saku pakaian jika ada barang yang tertinggal
2. 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:
 1. *Pre-wash* / pembasahan
 2. *Main wash* / pencucian
 3. Pembilasan tahap pertama
 4. Pembilasan tahap kedua
 5. *Softener* / pelembutan
 6. *Extract* / Pemerasan
2. Pencucian *Dry Cleaning* Yaitu proses pencucian yang bahan dasar utamanya adalah kimia (solvent) Proses *Dry Cleaning*:
 1. Pisahkan semua pakaian berdasarkan warnanya
 2. Pastikan solvent dry cleaning cukup untuk proses pencucian
 3. Lakukan pencucian pakaian yang berwarna putih terlebih dahulu
3. Pencucian *Wet Cleaning* Yaitu proses pencucian yang berbahan dasar Air dan chemical khusus. Proses Pencucian:
 1. Pilihlah jenis pakaian yang bahannya tidak jauh berbeda dengan yang bisa di *dry cleaning*.
 2. Media yang digunakan *Wet Cleaning* menggunakan air
 3. *Wet cleaning* memerlukan teknik khusus dalam proses pencucian maupun proses finishingnya.

4. Hasil dari *wet cleaning* akan lebih lembut dan lebih cerah

5. Drying / Pengeringan

Ada dua macam proses pengeringan, yaitu;

1. Pengeringan Manual
 1. Siapkan *Standing hanger*
 2. Gantungkan pakaian pada standing hanger sesuai prosedur
 3. Pastikan kerak pakaian atau saku pakaian atau celana ada pada posisi yang sesuai dengan prosedur
2. Pengeringan Makinal
 1. Gunakan mesin pengering atau pengeringan yang mengandalkan panas heating listrik, gas atau uap
 2. Gunakan *Extract Machine*

6. Pressing/ Proses

Penyetrikaan Pakaian

1. Pisahkan kemeja, T-shirt, dan Trouser pada tempat berbeda
2. 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)
3. Pakaian dalam dipisahkan dan langsung di letakkan di tempat pengepakan
4. Pakaian yang akan disetrika harus dalam keadaan lembab untuk hasil yang lebih bagus

Proses Penyetrikaan Linen

1. Pisahkan *sheet* (king dan twin), *pillow case*, *duvet cover* (king dan twin), *table cloth*, dll

2. Alat yang digunakan yaitu *Flat Roll Ironer Machine*
3. Pengepressan dilakukan oleh dua orang
4. Pada saat proses pengepressan selesai *sheet, pillow case, duvet cover, table cloth*, dll langsung dilipat sesuai standar

7. *Finishing*

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

8. *Folding*

Ada Lima jenis pelipatan:

1. Pelipatan *sheet* dan *Duvet cover*
2. Pelipatan *Towel*
3. Pelipatan *Pillow Case*
4. Pelipatan Pakaian: Kemeja dan T-shirt
5. Pelipatan *Underwear*

9. *Set Up*

1. Tulislah dengan jelas nomor kamar sesuai pada laundry list
2. 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.

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

1. Berdasarkan analisis terhadap hasil wawancara, observasi dan dokumentasi yang dilakukan terhadap pihak Hotel Pangeran Pekanbaru Pekanbaru, maka penulis mengambil kesimpulan seperti berikut. Penerapan *Washing Cycle* Pada *Laundry Section* Hotel Pangeran Pekanbaru Pekanbaru sudah dilakukan dengan baik dan benar sesuai yang sudah ditetapkan oleh pihak management kepada setiap *Laundry Attendant* mulai dari *Flush* sampai dengan *Extract*. Keluhan dan complain yang di berikan oleh tamu secara langsung maupun tidak langsung, secara tertulis ataupun lisan tentang *Penerapan Washing Cycle* seperti *Sheet* yang kurang bersih, *Duve* yang kurang bersih, Pakaian tamu berbau kurang sedap, hal ini di sebabkan beberapa faktor seperti terbatasnya jumlah *Laundry Attendant* tetapi harus kerja dengan waktu yang cepat karena tamu sudah menunggu lama.

5.2. Saran

1. Bagi *Laundry* khususnya *Laundry Attendant* agar lebih lagi meningkatkan kinerjanya, walaupun sudah baik dalam penerapan *Washing Cycle*, agar dapat meminimalisir complain, agar tamu merasakan nyaman dan akan datang secara terus menerus. Kepada manajemen hotel diharapkan lebih memperhatikan tentang oprasional peralatan jika ada yang rusak maka segera di ganti karena bisa berpengaruh terhadap pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- A, Yoeti, Oka. (1996). *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Angkasa, Bandung.
- Agus, Sulastiyono. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Ardana, I Komang, Ni Wayan Mujiati, I Wayan Mudiarta Utama, 2012, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Pertama, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Bagyono. (2007). *Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung: Alfabeta.
- Endar, Sugiarto dan Sri Sulartiningrum, 1996, *Pengantar Industri Akomodasi dan Restoran*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Guntur Setiawan. 2004. *Implementasi dalam Birokrasi Pembangunan*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Hadari, Nawawi. (2001). *Metode Penelitian Sosial*. Yogyakarta: Gajah Mada Offset.
- Hotel Proprietors Act (Liabilities and Rights)*. (1956). United Kingdom Legislation.
- MBA, Dr. Adi Soenarno (2206). *Front Office Management*. Yogyakarta. Penerbit: CV Andi Offset.
- Marpaung, Happy dan Herman Bahar. 2000. *Pengantar Pariwisata*. Bandung: Alfabeta
- Miles, B. Mathew dan Michael Huberman.1992. *Analisis Data Kualitatif Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru*. Yogyakarta: Andi
- Moleong, Lexy J. (2000). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Nawar, A. (2000). *Operasional tata graha hotel (Hotel Housekeeping Operational)*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Nurdin Usman, 2002, *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*, Bandung, CV Sinar Baru
- Nyoman.S. Pendit. 2002. *Ilmu Pariwisata Sebuah Pengantar Perdana*. Jakarta: Pradya Paramita
- Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor PM.53/HM.001/MPEK/2013 tentang Standar Usaha Hotel*
- Rumekso. (2002). *Housekeeping Hotel*. Yogyakarta: ANDI.
- Sri Perwani, Yayuk. 1993. *Sejarah Perkembangan Hotel*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Afabeta
- Wardiyanta. 2006. *Metode Penelitian Pariwisata*. Yogyakarta: Andi
- Toni Wijaya. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta. PT INdeks.