

**KERJASAMA LAUNDRY SECTION DENGAN DEPARTMENT LAIN PADA
HOTEL GRAND JATRA KOTA PEKANBARU**

Oleh : Muhammad Wahyudi Sembiring

Pembimbing : Mariaty Ibrahim

Yudibaren00@gmail.com

mariatyibrahim@yahoo.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 Laundry Department is one of the departments in the hotel that is responsible for washing, both washing guest clothes (laundry, dry cleaning and pressing), employee uniforms and hotel linens (house laundry) and washing clothes or linen from outside the hotel (outside laundry). . Therefore, the laundry must cooperate with other departments at the hotel. This study aims to determine the cooperation of the laundry section with other departments, the constraints and efforts made at the Grand Jatra Hotel Pekanbaru. This study uses a qualitative method with a descriptive approach. The data collection techniques used were observation, documentation, and interviews with laundry managers, laundry supervisors and laundry employees at Grand Jatra Hotel Pekanbaru. After conducting interviews with resource persons, the authors conclude that laundry cooperation with other departments is quite good, because the laundry staff have implemented in accordance with the directions set by the laundry manager.

Keywords: cooperation, laundry, other departments.

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan sektor pariwisata merupakan upaya yang dapat meningkatkan devisa negara serta untuk memperluas kesempatan kerja bagi masyarakat Indonesia. Penyelenggaraan jasa dalam pariwisata merupakan perangkat yang penting dalam pembangunan untuk menciptakan lapangan kerja, meningkatkan pendapatan masyarakat dan memajukan perekonomian. Provinsi Riau merupakan daerah yang menjadi tempat tujuan wisata melayu juga sebagai pusat perkembangan ekonomi. Oleh karena itu, banyak para wisatawan yang datang baik dengan tujuan menikmati objek wisata ataupun untuk melakukan kegiatan bisnis. Para wisatawan ini banyak yang berasal dari luar daerah maupun dari luar negeri, maka diperlukan jasa akomodasi untuk memenuhi kebutuhan mereka. Untuk itu dilakukan pemasaran jasa akomodasi pada suatu perhotelan.

Di Provinsi Riau khususnya di Pekanbaru saat ini telah banyak bermunculan jasa perhotelan dengan berbagai fasilitas serta pelayanannya. Berkembangnya bisnis perhotelan ini seiring dengan semakin membaiknya kondisi ekonomi makro Provinsi Riau sehingga menarik minat investor menanamkan modalnya di Riau khususnya di Kota Pekanbaru. Kehadiran para investor ini secara tidak langsung ikut mendongkrak tingkat pemakaian kamar hotel. Hal ini disebabkan karena para investor memerlukan tempat menginap selama mereka berbisnis di Kota Pekanbaru.

Tabel 1.1
Data Hotel Bintang 5 Provinsi Riau

No	Nama Hotel	Alamat
1	Labersa	Jl. Labersa,

	Grand Hotel & Convention Center Pekanbaru	tanah merah kec. Siak Hulu, Kab Kampar.
2	Hotel Grand Jatra pekanbaru	Jl. Tengku Zainal Abidin no.1, Kota Tinggi, Kota Pekanbaru.

Sumber: *Website Pariwisata Pekanbaru, 2018*

Berdasarkan tabel 1.1 dapat dilihat bahwa saat ini hanya terdapat dua hotel bintang 5 yang ada di Riau. Hotel Grand Jatra Pekanbaru berada pada lokasi yang sangat strategis yaitu berada di pusat kota Pekanbaru yang ditunjang dengan berbagai fasilitas perkotaan sehingga banyak tamu yang berkunjung ke hotel Grand Jatra Pekanbaru. Hotel Grand Jatra Pekanbaru memiliki fasilitas penunjang seperti adanya fasilitas kamar, restaurant, swimming pool dan fasilitas lainnya.

Untuk mengetahui kebutuhan tamu yang terdiri dari makan dan minum perlu adanya data tingkat hunian kamar untuk mengetahui jumlah secara pasti tamu yang menginap dan kemungkinan besar akan melakukan pemesanan terhadap menu makanan yang disediakan. Sehingga dapat dipastikan berapa kebutuhan bahan makanan yang harus ada dalam persediaan. Berikut merupakan data tingkat hunian kamar selama 5 tahun terakhir di hotel Grand Jatra Pekanbaru diantaranya sebagai berikut:

Tabel 1.2
Tingkat Occupancy Kamar Grand Jatra Hotel Pekanbaru 2018- 2020

No	Tahun	Persen (%)
1	2018	72,74
2	2019	68,99

3	2020	46,98
---	------	-------

Sumber: Hotel Grand Jatra Pekanbaru, 2021

Seperti yang dilihat dari tabel 1.2 tingkat hunian pada hotel Grand Jatra Pekanbaru dari tahun ketahun mengalami kenaikan yang bervariasi, untuk meningkatkan jumlah hunian kamar, Hotel Grand Jatra menawarkan berbagai macam pelayanan dengan berbagai fasilitas yang dapat digunakan oleh tamu, Salah satunya yaitu dengan adanya *Laundry section* pada hotel Grand Jatra Pekanbaru yang menjadi kewajiban hotel untuk menyediakan fasilitas-fasilitas yang memadai demi kepuasan tamu.

Tabel 1.3

Data karyawan Laundry section pada hotel Grand Jatra Pekanbaru

No	Section	Jumlah
1	Head of laundry section	1
2	Supervisor	2
3	Staff laundry	5

Sumber: Head Laundry Mc Clean Hotel Grand Jatra Pekanbaru

Berdasarkan tabel 1.3 dapat dijelaskan bahwa Hotel Grand Jatra Pekanbaru memiliki karyawan yang bertugas untuk memberikan layanan pencucian dan *dry cleaning* di *laundry section*. Dari fenomena kekurangan staff dan hanya menggunakan alat seadanya pada *Laundry section* di hotel Grand Jatra Pekanbaru menyebabkan terjadinya pengsuplayan yang kurang baik dan lancar kepada *department* lainnya, kinerja staff menjadi menurun dan menghasilkan pencucian yang kurang baik, seperti adanya complain tamu terhadap kualitas hasil dari pencucian dan operasional tidak berjalan dengan

baik. Sehingga penulis berminat untuk mengangkat judul “**Kerjasama Laundry Section dengan Department lain pada Hotel Grand Jatra Pekanbaru**”

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah kerjasama *laundry section* dengan *department* lain pada Hotel Grand Jatra Pekanbaru?
2. Apa saja yang menjadi kendala dalam pelaksanaan kerjasama *laundry* dengan *department* lain pada Hotel Grand Jatra Pekanbaru?

1.3 Batasan Masalah

Mengingat luasnya pembahasan, maka penulis membatasi Penelitian ini dan fokus untuk membahas mengenai kerjasama *laundry section* dengan *department* lain pada Hotel Grand Jatra Pekanbaru

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kerjasama *laundry section* dengan *department* lain pada Hotel Grand Jatra Pekanbaru
2. Untuk mengetahui kendala dalam pelaksanaan kerjasama *laundry section* dengan *department* lain pada Hotel Grand Jatra Pekanbaru.
3. Untuk mengetahui upaya – upaya yang dapat dilakukan dalam menghadapi kendala pelaksanaan kerjasama *laundry section* dengan *department* lain pada hotel Grand Jatra Pekanbaru.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh bagi penelitian adalah:

- a. **Manfaat Teoritis**
- b. **Manfaat Praktis**

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Hotel

Hotel merupakan suatu bentuk perusahaan atau badan usaha akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa berupa penginapan, jasa penyedia makan dan minum, serta fasilitas jasa lainnya yang dikelola secara komersil dan dapat digunakan oleh konsumen.

Hotel mempunyai peranan penting disebuah negara baik pariwisata serta industri pembangunan. Hotel memiliki peranan utama untuk tamu yang menginap sementara dengan disediaan pelayanan dan fasilitas untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari seperti makan, minum, *laundry*, dan layanan lainnya. Akan tetapi dengan berkembangnya industri perhotelan, hotel tidak hanya berfungsi sebagai tempat penginapa sementara tetapi digunakan juga untuk tempat melakukan MICE (*Meeting, Incentive, Conference, Exhibition*).

Yaitu hotel yang belum memenuhi kriteria penilaian penggolongan kelas hotel sebagai hotel bintang satu.

Tanggung jawab manajemen hotel berada pada seseorang atau lebih yang diberikan kuasa oleh pemiliknya. Hotel merupakan organisasi yang kompleks dengan beberapa baguian. Struktur organisai hotel bintang empat sangat bervariasi sesuai dengan kebutuhannya. Di hotel bintang empat terdapat *department front office* dan *department housekeeping* bahkan *department laundry* yang bisa berdiri sendiri menjadi *department laundry*.

Struktur organisasi di hotel secara umum terbagi menjadi tujuh *department* utama antara lain:

1. *Department Front Office*
2. *Department Housekeeping*
3. *Department Food and Bavarage*
4. *Department Marketing*
5. *Department Accounting*

6. *Department Engineering*

7. *Department Personel*

2.2 Klasifikasi Hotel

Klasifikasi Hotel Menurut Bagyono (2007 : 73) hotel dapat diklasifikasikan menjadi 8 kategori, yaitu :

- a. **Luas dan jumlah kamar**
- b. **Jenis tamu yang menginap**
- c. **Lama tamu menginap**
- d. **Lokasi**
- e. **Lamanya buka dalam setahun**
- f. **Berdasarkan tarif kamar**
- g. **Berdasarkan bintang**
- h. **Berdasarkan komponen harga kamar**

2.3 *Housekeeping Department*

Menurut Nyoman S.Pendit (2005), *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. Menurut pendapat Nawar. A (2002), *Housekeeping* adalah bagian *department* yang mengatur atau menata peralatan, menjaga kebersihan, memberi dekorasi dengan tujuan agar rumah (hotel) tersebut tampak rapi, bersih, menarik dan menyenangkan bagi penghuni atau tamu yang menginap. Terkadang *Linen section* dan *Laundry* ini digabung menjadi satu *department* tersendiri sesuai dengan *work-load* (bobot tugas yang diembannya) atau menurut besar kecilnya areal tugas yang menjadi tanggung jawabnya.

Menurut Rumecko (2002) untuk menunjang kelancaran tugas sehari-hari, *Housekeeping Department* dibagi menjadi beberapa seksi menurut areal tugas masing-masing, yaitu :

1. *Floor section (Room section)*
2. *Public Area Section*

- a. *Houseman subsection*
- b. *Garden subsection*
- c. *Sport and recreation subsection*
3. *Laundry section*
4. *Linen Section*

2.4 Laundry

Laundry merupakan suatu bagian dari *department housekeeping* yang bertanggung jawab untuk memproses semua aktivitas pencucian baik keperluan antara lain *linens* seperti sheets, towels, tablecloth, 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), *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*).

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

1. Cara dengan *Laundry Normal*

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

2. Cara dengan *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 Perchloroethylene*.

Sedangkan menurut Rumekso (2002) 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 dibedakan menjadi 2 bagian besar yaitu :

1. *House laundry*
2. *Guest laundry*

2. *Checker*

Checker adalah petugas yang berugas memeriksa cucian. Tugas *checker* adalah sebagai berikut :

- a. Mengecek setiap *laundry bag* apakah cucianya sudah sesuai dengan *laundry list* yang menyertainya.
- b. Memeriksa setiap cucian, mengenai jenisnya, jumlah tiap jenis cucian, *service* yang diminta oleh tamu, nomor kamar tamu.
- c. Memeriksa cucian, barangkali ada barang yang terbawa di dalam saku pakaian.
- d. Memisahkan pakaian-pakaian yang menghendaki *special service, express service* agar didahulukan penanganannya.
- e. Mengecek cucian barangkali ada yang terkena noda. *Checker* harus memberitahukan kepada *washer* agar diproses secara khusus.
- f. Mengecek cucian mungkin ada kancing baju yang lepas, jahitan sobek, dan lain-lainnya. Bila menemukannya maka harus diberikan kepada *seamstress* agar diperbaiki.
- g. Memeriksa cucian-cucian yang telah selesai dicuci barangkali masih ada yang belum bersih.
- h. Memperhatikan *order* tamu, misalnya ada cucian-cucian yang minta dicuci secara manual, dikemas, *dipack* dan lain-lain.
- i. Melipat dan membungkus dengan *plastic bag* cucian-cucian kecil yang telah selesai dicuci.
- j. 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

Marker bertugas sebagai berikut :

- a. Memberi tanda atau kode pada setiap cucian tamu berdasarkan nomor kamar.
- b. Memisah-misahkan cucian berdasarkan proses penanganannya, jenis bahan, warna cucian, tingkat kekotorannya.
- c. Setelah cucian dipisah-pisahkan, marker kemudian menyerahkannya ke *washer* untuk diproses sedangkan *laundry list* diberikan kepada *order taker* untuk dibuatkan *bill*.

4. Washer

- a. *Washer* bertugas sebagai berikut :
- b. Menerima dan mengecek semua cucian dari *sorter* maupun *marker*, yang berupa *house laundry*, *guest laundry*, *outsidelauundry*.
- c. Memeriksa kotoran dan noda yang melekat pada cucian dan menyikatnya.
- d. Memisah-misahkan menurut jenis, warna, dan tingkat kekotorannya.
- e. Memasukkan cucian-cucian kecil dan halus ke dalam *net* agar tidak hilang atau rusak, lalu memasukkannya ke dalam *washing machine*.
- f. Mencuci dengan tangan cucian-cucian yang halus (kecil) yang tidak bisa dicuci dengan *washing machine*.
- g. Memindahkan cucian-cucian yang sudah di cuci ke mesin *extractor*.
- h. Memindahkan semua cucian yang sudah diperas ke dalam
- i. *drying tumbler* untuk dikeringkan.

5. Presser

Tugas *presser* adalah sebagai berikut :

- a. Membuka kran *steam* dan membersihkan alat pengepres
- b. Menyetrika semua cucian mulai dari leher baju sampai ujung lengan baju.

- c. Menghaluskan bagian bahu dan punggung.
- d. Mengepres bagian lengan.
- e. Menyetrika bagian belakang baju.
- f. Menggantung semua cucian yang sudah selesai disetrika dengan *hanger*.
- g. Menyerahkan cucian-cucian tadi kepada *checker* untuk diproses selanjutnya.
- h. Mengepres bagian lengan.
- i. Menyetrika bagian belakang baju.
- j. Menggantung semua cucian yang sudah selesai disetrika dengan *hanger*.
- k. Menyerahkan cucian-cucian tadi kepada *checker* untuk diproses selanjutnya.
- l. Mengepres bagian lengan.
- m. Menyetrika bagian belakang baju
- n. Menggantung semua cucian yang sudah selesai di setrika dengan *hanger*.
- o. Menyerahkan cucian-cucian tadi kepada *checker* untuk diproses selanjutnya.

6. Mungler

Mungler mempunyai tugas seperti *presser*, hanya saja yang disetrika adalah cucian-cucian besar milik hotel itu sendiri atau milik hotel lain yang dicucikan, yang berupa *linen supplies*, seperti *sheet*, *pillow case*, *table cloth*, *napkin*. Tugas *mungler* yang lain adalah melipat semua *linen supplies* yang telah disetrika, memisah-misahkan menurut jenis dan ukurannya, dan kemudian mengirimkannya ke *linen room*. Menjaga kebersihan area

7. Dry Cleaning Operator

Dry Cleaning Operator adalah petugas yang melakukan proses pencucian secara *dry cleaning (solvent)* menggunakan *dry cleaning machine*.

8. Order Taker

Dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya *Laundry section* bekerjasama dengan departement lainnya yang ada di Hotel Grand Jatra Pekanbaru. Hal ini dimaksudkan untuk mewujudkan pelayanan yang maksimal kepada tamu. Berikut ini adalah *department* yang bekerjasama dengan *laundry section*:

1. *Food Beverage Service*

Department ini banyak berhubungan dengan *laundry* dalam hal penggunaan dan pemrosesan *linen-linen*. *Linen F&B* antara lain :

1. *Napkin*
2. *Tray mat*
3. *Table cloth, table top*
4. *Table skirting*
5. *Kain saten dan linen FB assesor*

2. *Accounting (Purchasing)*
Bagian ini yang menyediakan kebutuhan *laundry* (*laundry supplies*) dan bahan pencuci (*laundry chemical*) yang dibutuhkan oleh *laundry* setiap bulan.

3. *Housekeeping*

Ada beberapa hotel yang memposisikan bagian *laundry* ke dalam satu organisasi dengan *Housekeeping* atau merupakan satu bagian dengan *Housekeeping* hotel. *Housekeeping* juga banyak memerlukan *linen-linen* yang diproses *laundry*.

4. Teknik (*Engineering*)

Bagian ini sangat penting peranannya bagi *landry* karena suplai uan (*steam*) air, listrik serta pemeliharaan mesin-mesin *laundry* merupakan tanggung jawab dari *Engineering Department*.

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah (Sudigdo, 2008). Metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, dimana penelitian

menggambarkan yang sesungguhnya dengan cara mengumpulkan data, informasi di lapangan dan menjelaskan dalam bentuk uraian misalnya Tindakan dan bentuk kreativitas makanan. Sedangkan pendekatan kualitatif (Patilima, 2013) yaitu penelitian kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan data deskripsi berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. dan penelitian yang dilakukan untuk mengetahui secara objektif suatu aktivitas dengan tujuan menemukan pengetahuan baru yang sebelumnya belum pernah diketahui.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

3.3 Subjek dan Objek Penelitian

Subyek Penelitian adalah seseorang yang ingin diperoleh dari suatu Informasi atau seseorang yang memberikan keterangan dalam penelitian. Untuk penelitian ini sampel digunakan adalah *sampling positif*. Menurut Sugiono (2016) Sampling Positif adalah Teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Misalnya, orang tersebut dianggap paling tau tentang yang kita harapkan atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti dalam meneliti.

Dari informan ini selanjutnya diminta untuk memberikan informasi untuk memilih *informan-informan* pendukung berdasarkan orang yang mengerti kondisi tentang pelaksanaan tugas *H.O.D department House Keeping* di Hotel Grand Jatra Pekanbaru. Oleh karena itu yang menjadi subjek dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. *H.O.D House Keeping*

2. *Supervisor Laundry*

3. *Staff Laundry Section*

Objek penelitian adalah mengenai kerjasama *laundry section* dengan *department* lain pada hotel Grand Jatra Pekanbaru.

3.4 Jenis dan Sumber Data

1. Data Primer
2. Data Sekunder

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Data penelitian ini diperoleh dengan beberapa cara yakni:

1. Observasi
2. Wawancara
3. Dokumentasi

3.6 Alat Pengumpulan Data

3.7 Teknik Analisis Data

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah melalui pendekatan kualitatif, hal ini didasarkan kepada menggambarkan yang sebenarnya terjadi pada objek yang diamati, kemudian pengumpulan sebagai data dan informasi akan dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Menurut Bogdan dan Taylor seperti dikutip oleh Lexi J Moleong (1993) yang dimaksud dengan pendekatan kualitatif sebagai sebuah prosedur dasar penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dan orang-orang dan perilaku yang diamati. Mengemukakan bahwa aktifitas dalam kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh aktivitas dalam analisis data menurut Miles dan Huberman (1984)

1. Reduksi data (data reduction)
Langkah ini adalah data dilakukan untuk membuat suatu tindakan dan proses perencanaan, seleksi, pengolahan dari sumber informasi subjek penelitian.
2. Penyajian Data (Data display)
Tahap selanjutnya penyajian dianalisis disajikan dalam bentuk tabel, dan diikuti dalam mendeskripsikan atau menjabarkan hasil yang sudah diobservasikan.
3. Tahap Akhir
Tahap akhir adalah menarik kesimpulan dari hasil yang diperoleh di lapangan

3.8 Operasional Variabel

Varia bel	Sub.v ariabe l	Indikat or	Pengu mpula n data
Kerja sama <i>Laun dry</i> deng an Depa rtme nt lain	<i>F&B Servic e</i>	1. <i>Napkin</i> 2. <i>Tray Mat</i> 3. <i>Table cloth, Table top</i> 4. <i>Table skirtin g</i> 5. <i>Kain Saten dan Linen FB Service</i>	- Obser vasi - Doku menta si - Wawa ncara
	<i>Accou nting</i>	1. Men yediak an	

		kebutuhan Bahan Pencucian	
	<i>Housekeeping</i>	Keperluan Linen yang diproses Laundry	
	<i>Engineering</i>	1. Suplai Listrik 2. Suplai Air 3. Pemeliharaan Mesin	

Sumber : *Bagyono (2006)*

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pembahasan Mengenai Kerjasama Laundry Section dengan Department Lain

Kerjasama adalah suatu usaha bersama antara individu dengan kelompok sosial untuk mencapai tujuan bersama. Menurut Charles H. Cooley, sosiologi Amerika, berpendapat bahwa kerja sama akan timbul jika individu menyadari bahwa mereka memiliki pengetahuan yang cukup serta kesadaran atas diri sendiri untuk memenuhi kepentingan tersebut.

Bagian *laundry* mempunyai tanggung jawab kerja yang besar baik pada tamu maupun kepada perusahaan.

Untuk melancarkan tugas dan tanggung jawab tersebut pihak *laundry* harus bekerjasama dengan semua outlet yang ada di perusahaan (hotel) seperti *Food and Beverage service, Accounting, Housekeeping, Engineering* personalian dan lain-lain.

Berdasarkan uraian tersebut diatas, maka *laundry* memiliki fungsi sebagai tempat untuk memberikan layanan pencucian linen hotel, uniform karyawan maupun pakaian tamu yang kotor (*house laundry* maupun *Guest Laundry*). Sesuai dengan perkembangan jenis kegiatan usaha pelayanan *laundry* hotel saat ini, ada beberapa Hotel yang memiliki sarana dan prasarana yang sangat besar sehingga dari awal sudah direncanakan untuk mendapatkan pendapatan dan penghasilan *laundry* dari:

- a. Kebutuhan *laundry* hotel-hotel lain yang tidak memiliki sarana dan prasarana *laundry* sendiri.
- b. *Outside Laundry* dengan cara membuka outlet di tempat-tempat tertentu misalnya di Shopping Mall, daerah kompleks perumahan kelas atas (Elite Real Estate) dan Apartment mewah.
- c. Memenuhi kebutuhan *laundry* perusahaan pelanggan hotel misalnya perkantoran-perkantoran besar yang memberikan fasilitas *laundry* bagi karyawannya.

Food and Beverage Service

Food and beverage department adalah *department* yang menyediakan makan dan minuman bagi tamu. Beberapa hotel memiliki berbagai jenis restorasi dan menu makanan.

Food and Beverage service di Grand Jatra Pekanbaru terdiri dari beberapa bagian, yaitu sebagai berikut :

1. *Restaurant*

Tempat jasa pelayanan makanan dan minuman secara komersial pada hotel yang merupakan bagian dari *department Food and Beverage Service*.

2. *Bar*

Bagian dari *Department Food and Beverage Service* yang bertanggung jawab dalam mengelola makanan dan minuman, baik yang beralkohol maupun tidak.

3. *Banquet*

Banquet adalah bagian yang bertanggung jawab dalam kegiatan-kegiatan besar yang dilaksanakan oleh hotel melalui jasa pelayanan makanan dan minuman yang biasanya diselenggarakan di *Ballroom* ataupun *skypool*.

4. *Room Service*

Room service adalah bagian yang bertugas dalam melayani makanan dan minuman untuk tamu yang ingin makan dan minum di dalam kamar hotel. *Room Service* melakukan pelayanan dengan *tray* atau *trolley* selama 24 jam.

Department ini banyak berhubungan dengan *laundry* dalam hal penggunaan dan pemrosesan linen-linen. Linen F&B antara lain :

1. *Napkin*, merupakan kain berbentuk persegi panjang yang ada di atas meja dan berguna untuk menyeka mulut dan jari ketika makan. Napkin berukuran kecil dan diletakkan di meja dalam posisi terlipat.
2. *Uniform*, seperangkat seragam pakaian yang biasanya dikenakan secara bersamaan

baik model, motif maupun jenis bahan yang sama, dan dikenakan oleh anggota suatu instansi atau organisasi dalam berpartisipasi pada instansi atau organisasi tersebut.

3. *Tray mat*, adalah taplak meja perorangan yang berfungsi sebagai pengganti taplak meja, dipergunakan untuk meja yang bagus dan indah. Bentuknya ada yang persegi empat panjang, lonjong. Bahannya terbuat dari plastik, fornic, kain, anyaman dan lainnya.
4. *Table cloth*, dapat dibuat dari bermacam-macam bahan seperti katun, satin, batik dan sebagainya. Warna taplak meja bermacam-macam. Untuk keperluan state banquet, jamuan makan resmi kenegaraan harus dipergunakan taplak meja yang berwarna putih. Ukuran yang serasi antara taplak dengan meja makan adalah apabila taplak tersebut dibentangkan diatas meja, maka masih tersisa 15-40 cm dari permukaan meja makan atau tepat menyentuh permukaan tempat duduk.
5. *Table skirting*, adalah semacam kain batik, satin panjang yang dipergunakan untuk menutup meja makan sekeliling atau setengah keliling, supaya kaki meja tidak tampak dari depan. Serin digunakan waktu buffet dan seminar.

Dan sebagainya yang berupa kain untuk keperluan operasional restaurant yang disediakan oleh *laundry* termasuk pencucian, penyetricaan, dan perbaikannya dan ini menjadi tanggung jawab bagian *laundry*.

Dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa kerjasama f & b

service dengan *laundry* sangat erat karena semua kegiatan pencucian, penyetricaan benda yang berupa kain pada *f & b service* akan dilakukan di *laundry section* itu sendiri.

Accounting

Accounting adalah suatu *department* hotel yang bertanggung jawab atas masalah administrasi hotel baik pengeluaran maupun pendapatan keuangan di hotel. *Accounting* merupakan bagian terpenting yang terdapat di hotel karena pada bagian ini sangat berfungsi untuk mengawasi keuangan hotel yang keluar maupun yang masuk sebagai pendapatan.

Adapun *section* di *Accounting* adalah sebagai berikut:

- a. *General cashier*
- b. *Cost control*
- c. *Purchasing*
- d. *Store*
- e. *Income auditer*
- f. *Restaurand cashier*
- g. *Account receivables*
- h. *Credit*
- i. *Book keeper*

Berikut hasil wawancara dengan informan selaku manager *laundry* di Hotel Grand Jatra Pekanbaru yang penulis lakukan pada tanggal 21 Januari 2022 mengenai kerjasama *f&b service* dengan *laundry section*, beliau mengatakan:

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa kerjasama *laundry* dan *accounting* sangat berkesinambungan sebab segala sesuatu kebutuhan *laundry* seperti bahan pencucian dan lain-lainnya disediakan oleh *accounting* itu sendiri.

Housekeeping

Housekeeping adalah *deprtement* yang salah satunya dibagian hotel yang memiliki tugas dan tanggung jawab terhadap kebersihan, kerapian, pembersihan yang dilakukan di area kamar, maupun di public area serta lobby maupun di semua area hotel dan juga fasilitas hotel.

Housekeeping terbagi atas beberapa seksi antara lain:

- a. *Florist*, seksi yang bertanggung jawab untuk menyediakan dan merangkai bunga-bunga yang segar untuk memperindah dekorasi dalam hotel.
- b. *Gardener*, seksi yang bertanggung jawab untuk memelihara tanaman-tanaman baik didalam maupun di luar hotel.
- c. *Roomboy*
- d. *Public area*, seksi yang mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapian, keindahan dan kenyamanan seluruh area hotel, baik yang ada diluar gedung maupun didalam gedung hotel, antara lain lobby area, restroom, restaurant, meeting room dan fasilitas untuk karyawan hotel. Room seksi yang mempunyai tanggung jawab untuk menjaga dan mempersiapkan kebersihan, kerapian, dan kelengkapan kamar tamu.
- e. *Laundry*, sesi yang mempunyai tanggung jawab untuk menyediakan linen-linen yang bersih untuk keperluan kamar, restorant dan meeting room, menyediakan seragam bersih bagi karyawan dan membersihkan pakaian tamu yang kotor. Linen dan uniform, seksi yang

bertanggung jawab untuk mengolah sirkulasi dan penyediaan seluruh linen dan uniform bagi karyawan.

Laundry section tentunya sangat berhubungan dengan *housekeeping* dan selalu bekerjasama untuk menyelesaikan segala tugas yang ada, kerjasama *laundry* dengan *housekeeping* menyangkut pengembalian dan pengiriman cucian tamu. Selain itu *housekeeping* adalah bagian atau seksi yang paling banyak menggunakan linen terutama kamar-kamar, sehingga masalah pencucian linen menjadi tanggung jawab *laundry* pula.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa kerjasama *laundry* dan *housekeeping* itu banyak menyangkut pencucian dan pembersihan linen kotor baik itu dari tamu, linen kamar maupun uniform karyawan pada *housekeeping*.

Engineering

Engineering merupakan salah satu posisi penting yang tugasnya menunjang berbagai macam urusan seperti *housekeeping* dan *department* lainnya demi kelancaran operasional sebuah perusahaan.

Engineering department merupakan *department* teknik yang memiliki tugas dan wewenang untuk menghandle hal teknis yang berkaitan erat dengan kelancaran penggunaan fasilitas dan asset sehingga bisa lebih efektif dan efisien.

- a. *Chief engineer* (direktur operasi bangunan) adalah orang yang dipercaya untuk mengelola *department* teknik secara keseluruhan.
- b. *Engineering staff* adalah karyawan yang bekerja untuk melakukan perawatan teknis dan

melakukan tindakan preventif untuk melindungi asset perusahaan.

Adapun tugas dan tanggung jawab *engineering* sebagai berikut:

- a) Melindungi biaya investasi untuk mencegah terjadinya kerugian bagi pemegang saham perusahaan (owner), maka segala sesuatunya harus diatur dan dicegah dengan cara melakukan maintenance terhadap segala asset yang ada dan memastikan semua fasilitas bisa digunakan dengan baik.
- b) Memaksimalkan pelayanan hotel yang bisa mendukung perusahaan dengan memastikan segala sesuatunya dapat berjalan lancar sehingga kepuasan tamu hotel bisa maksimal.
- c) Mengatur segala sesuatunya berjalan efektif dan efisien, seorang *engineering* harus bisa mengontrol operasional agar penggunaannya bisa efisien, mampu menekan biaya energi dan meminimalisir terjadinya kerugian-kerugian dalam kegiatan operasional hotel.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan sesuai dengan yang diatas dapat disimpulkan bahwa *engineering* selalu bekerjasama dengan *laundry* dalam hal perbaikan maupun perawatan alat-alat yang digunakan *laundry* untuk melakukan semua tugas dan tanggung jawabnya.

Kendala dalam kerjasama *laundry section* dengan *department* lain

Berdasarkan hasil observasi dan tanya jawab penulis dengan informan *laundry section* dan *department* lainnya, adapun kendala yang di hadapi dalam kerjasama *laundry* dengan *department* lain di hotel Grand Jatra Pekanbaru

diantaranya:

1. Keinginan yang serba cepat selesai dari *department* yang bekerjasama dengan *laundry*, sedangkan barang yang ingin dibersihkan tidak hanya datang dari satu departement saja dan juga dengan jumlah yang tidak sedikit.
2. Keterlambatan waktu dalam menyelesaikan linen yang dibutuhkan setiap *department*. Karena peralatan yang terbatas dari penyediaan *laundry* itu sendiri, dan keterbatasan tenaga kerja sehingga waktu penyelesaian pembersihan barang tidak sesuai target waktu.
3. Biaya peralatan yang mahal sehingga membuat keterbatasan jumlah alat yang tersedia. Dan juga penjualan dan pemasukan *laundry* juga tidak merata dan tidak selalu ada sehingga biaya untuk membeli peralatan yang kurang juga tidak bisa di tambah.
4. Jauhnya akses *laundry* dengan *department* yang ada. Yang mana lokasi *laundry* sering dijumpai jauh dari lokasi departement maupun hotel yang ada.
5. Sedikitnya tenaga kerja yang ada pada *laundry section* dengan bahan jumlah pencucian yang begitu banyak.
6. Keterlambatan pendistribusian bahan pencuci pakaian dari *department* yang sudah bertugas.

Upaya-Upaya yang Dapat Dilakukan dalam Menghadapi Kendala yang Ada.

Adapun cara atau upaya untuk mengatasi masalah kendala yang terjadi pada kerjasama *laundry* dengan *department* lain

1. Melakukan strategi harga, misalnya untuk harga normal pengerjaan selesai dalam 3 hari, sedangkan untuk pelanggan yang buru-buru bisa ditawarkan paket ekspres 1 hari dan diberikan biaya tambahan.
2. Mempelajari cara memperbaiki mesin cuci, mesin pengering, dan setrika. Dengan begitu, ketika terjadi kerusakan yang tak terlalu parah, kita dapat memperbaikinya sendiri
3. Penambahan tenaga kerja pada *laundry* juga dapat mengatasi kendala pada *laundry* agar target yang ingin dicapai dapat terpenuhi.
4. Memberikan jadwal tertentu kepada setiap *department* yang ingin menggunakan jasa *laundry* dalam pengantaran linen kotor, sehingga tidak terjadi penumpukan linen kotor di *laundry* dan bisa diselesaikan satu per satu setiap *departmentnya*.

DAFTAR PUSTAKA

- Bagyono, 2006. Manajemen *Housekeeping* Hotel. Bandung: Mengelola *Laundry* Hotel.
- Sri Perwani, Yayuk. 2004. Terori Dan Petunjuk Praktek *Housekeeping* Untuk Akademi Perhotelan :Make Up Room. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- Bagyono, 2009. Manajemen *Housekeeping* Hotel. ALFABETA. Bandung
- Undang-Undang No.10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataaan
- Darsono, Agustinus. 1995. Tata Graha Hotel *Housekeeping*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.

- Wisnu, HS. 2006. *Housekeeping Department Floor and Public Area*. Edisi I. Bandung: Alfabeta.
- Devi, Emmita. Peranan *Housekeeping* Dalam Meningkatkan Kenyamanan Tamu di The Sahid Rich Yogyakarta. Jurnal Khasanah Ilmu – Volume 6 Nomor 2 – 2015 – [lppm3.bsi.ac.id/jurnal](http://ppm3.bsi.ac.id/jurnal). AKPAR BSI Yogyakarta.
- Nawar, A. (2000). Operasional tata graha hotel (*Hotel Housekeeping Operational*). Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Darsono, Agustinus. 1995. Tata Graha (*Housekeeping*). Gramedia Widia Sarana Indonesia. Jakarta.
- Rumesko. 2005. *Housekeeping Hotel, Floor Section*. ANDI. Yogyakarta..
- Rumekso, S.E. 2007. *Housekeeping Hotel*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Wisanggeni & Eka, 2017. *Housekeeping & Laundry Untuk Perhotelan & Kapal Pesiar*. Bandung: Alfabeta.
- Ira Meirina & Heru Pramudia, 2017. *Hotel Room Division Management*. Depok: Kencana.
- Seniartha, I Wayan. 2002. Pelayanan Lena dan Pakaian Seragam. Sekolah Tinggi Pariwisata Bali.
- Sihite, Richard. 2000. *Laundry and Dry Cleaning*. Penerbit SIC. Surabaya.
- Komar, Richard, 2005. *Hotel Manajemnt*,: PT Grasindo.
- Sulastiyono, Agus, 2006. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- _____,2008. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- _____, 2010. *Teknik dan Prosedur Divisi Kamar Pada Bidang Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Ira Widiastuti. *Bisnis Laundry*: Penerbit Pustaka Baru Press, Bantul Yogyakarta.
- Putra, Perdana Halim. 2019. *Sirkulasi Linen Di Bagian Tata Graha Di Art Deco Hotel Bandung*.
- Widjaya, Marra & Artyasa, Usin S. 2005: *Housekeeping Hotel Tata Graha Perhotelan*. Bandung: Humaniora.
- Surachman Dimiyanti, Aan, 1989, *Pengetahuan Dasar Perhotelan*.

Sumber Jurnal dan Skripsi

Fransisca, Filda. 2021. *Section Laundry Performance In Grand Jatra Hotel Pekanbaru*. JOM FISIP Vol. 8.

Sectionora, Intan Aritonang. 2020. *Pengawasan Karyawan Laundry Section Di Angkasa Garden Hotel Pekanbaru*. JOM FISIP Vol. 7.

Ariska, Santi. 2016. *Management Of Linen Housekeeping In The Premiere Hotel Pekanbaru*. JOMFISIP Vol. 3 No. 2

Sumber Internet dan Lainnya

Goriau.com

Grand Jatra Hotel Pekanbaru

Menparpostel, 1987. Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi. Surat Keputusan Menparpostel No. KM. 34/HK 103/PPT87 Tentang Peraturan Hotel dan Pengelolaan Hotel.