

**PELAKSANAAN TUGAS LAUNDRY SECTION DI HOUSEKEEPING
DEPARTMENT THE ZURI HOTEL DUMAI**

Oleh: Nurul Fadillah

Email : nurul.fadillah2587@student.unri.ac.id

Pembimbing: Mariaty Ibrahim

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

Execution of tasks is a way or steps so that the implementation of work is easy and smooth. In a hotel it is very important to pay attention to the processor for carrying out the laundry section tasks that will be carried out. This study aims to find out how important the attention of hotel management is in carrying out laundry section duties, SOP for washing and servicing hotel guest clothes and guest clothing services taken from sources processed by the author (2022) in the laundry section housekeeping department The Zuri Hotel Dumai. Data collected using interview techniques, observation and documentation. Based on the research, it was found from the interview results that the implementation of the laundry section duties in the housekeeping department at The Zuri Hotel Dumai can be said to be quite good because there are still those who do not or are not in accordance with predetermined procedures.

Keywords: Execution Of Tasks, Laundry Section, Housekeeping Department, The Zuri Hotel Dumai

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sebagai salah satu negara berkembang di Asia khususnya negara Indonesia, tentu saja pemerintah Indonesia telah berupaya semaksimal mungkin agar Indonesia menjadi negara maju yang mampu bersaing secara internasional.

Salah satu upaya pemerintah adalah dalam bidang industri pariwisata. Sektor pariwisata yang dapat menawarkan produk dan layanan merupakan sebuah industri dan dapat menciptakan suatu peluang atau kesempatan kerja dengan melihat perkembangan dunia pariwisata yang semakin lama semakin berkembang. Khususnya di Riau, pariwisata telah berkembang menjadi bisnis yang cukup besar yang mampu menghasilkan pendapatan dalam jumlah besar hampir diseluruh dunia. Karena lokasinya yang menguntungkan di negara tetangga, provinsi Riau memiliki banyak potensi untuk industri pariwisata dan dapat memainkan peran penting dalam budaya dan ekonomi negara. Industri pariwisata tidak hanya menawarkan objek-objek wisata saja, tetapi juga menawarkan akomodasi seperti hotel untuk mereka para wisatawan beristirahat melepas lelah.

Pembangunan hotel di Kota Dumai bertujuan untuk mendukung nilai jual kota Dumai dan menarik wisatawan ke kota tersebut. Hotel merupakan salah satu aset yang dapat menghasilkan pendapatan bagi suatu daerah. Hotel juga merupakan suatu usaha yang menawarkan jasa akomodasi berupa kamar yang biasanya dilengkapi fasilitas untuk makan dan minum

serta pelayanan umum lainnya.

Hotel dapat dikategorikan menjadi tiga tingkatan menurut kelasnya yaitu hotel berbintang, hotel melati, dan wisma. Perbedaan antara ketiga jenis hotel ini dapat ditemukan dalam jumlah, jenis, dan fasilitas kamar. Menurut Surat Keputusan Dirjen Parpostel No.22/U/VI/1978, hotel berbintang sendiri dibagi menjadi beberapa tingkatan yang ditandai dengan simbol 1 sampai 5. Dirjen Pariwisata menilai hotel tersebut setiap tiga tahun sekali.

Tabel 1.1
Daftar Hotel Bintang 4 di Kota Dumai

Nama Hotel	Alamat
The Zuri Hotel Dumai	Jl. Jendral Sudirman No.108,TelukBinjai, Kec.DumaiTimur, Kota Dumai,Riau
Grand Zuri Hotel Dumai	Jl. Jendral Sudirman No. 88, Bintan, Kec. Dumai Kota, Kota Dumai, Riau.

Sumber : Olahan Penulis, 2022

Berdasarkan Tabel 1.1, The Zuri Hotel Dumai salah satu hotel bintang empat di kota Dumai yang terletak di jalan Jendral Sudirman No. 108 Teluk Binjai, Kec Dumai Timur, Kota Dumai, Riau. The Zuri Hotel Dumai adalah fasilitas yang mendukung pariwisata lokal dan siap menawarkan akomodasi dan layanan kepada pengunjung baik domestik maupun internasional yang berwisata ke kota Dumai.

Dilengkapi dengan fasilitas canggih dan dekorasi sangat modern memiliki lukisan-lukisan yang sangat unik di setiap dindingnya serta pelayanan yang baik, hotel ini dapat digunakan untuk bisnis atau kesenangan dilengkapi dengan restoran, ballroom, ruang pertemuan, dan

fasilitas lainnya. Peran dari departemen Housekeeping juga sangat berpengaruh dalam menciptakan kenyamanan, kebersihan, kerapian, keindahan disebuah kamar hotel. Setiap karyawan housekeeping tentu memiliki tugas dan tanggung jawab berbeda agar terciptanya kelancaran operasional seperti yang diharapkan.

Namun, dalam kegiatan operasional tersebut tidak semudah yang kita lihat. Apalagi ada banyak pekerjaan housekeeping yang harus diselesaikan dengan baik. Semua pekerjaan yang dilakukan sudah memiliki tugas dan kewajiban yang telah di tentukan oleh Executive housekeeper. Bagian hotel yang bertanggung jawab atas kebersihan, kerapian, keindahan, dan kenyamanan seluruh area hotel disebut housekeeping departemen. Baik untuk ruang hotel eksterior dan interior, serta untuk kamar tamu yang disewakan pengunjung atau tamu untuk ditinggali.

Tabel 1.2
Daftar Room Occupancy The Zuri Hotel Dumai

No	Tahun	Occupancy
1	2019	56,90%
2	2020	56,19%
3	2021	59,20%

Sumber: FOM The Zuri Hotel Dumai, 2022

Dapat dilihat dari tabel 1.2, bahwa data room occupancy di The Zuri Hotel Dumai pada tahun 2019 meningkat dikarenakan pada tahun 2019 The Zuri Hotel Dumai resmi Grand Opening dan memberi penawaran serta promosi yang menarik. Kemudian pada tahun 2020 *room occupancy* di The Zuri Hotel Dumai mengalami penurunan karena adanya pandemi covid-19.

Selanjutnya pada tahun 2021 *room occupancy The Zuri Hotel Dumai* mengalami peningkatan 1%.

Tabel 1.3
Jumlah Karyawan Laundry Section The Zuri Hotel Dumai

No	Posisi	Jumlah
1	<i>Laundry Manager</i>	1
2	<i>Supervisor</i>	1
3	<i>Order Taker</i>	1
4	<i>Linen Attendent</i>	1
5	<i>Head Washing & Drying</i>	2
6	<i>Head Presser & Mangler</i>	2
7	<i>Valet</i>	2
8	<i>Seamstress</i>	2
Jumlah Karyawan		12

Sumber: Supervisor Laundry section The Zuri Hotel Dumai, 2022

Berdasarkan tabel 3, Dapat disimpulkan bahwa jumlah karyawan laundry section di The Zuri Hotel Dumai berjumlah 12 orang. Jadi dengan jumlah karyawan dan bagian-bagian tersebut harus menjalankan tanggung jawab dan tugasnya masing masing.

Bagian laundry section merupakan salah satu bagian dari departemen housekeeping. Departemen laundry merupakan aspek penting dari setiap hotel karena bertanggung jawab untuk memelihara semua tekstil yang digunakan di seluruh bangunan, termasuk linen hotel, pakaian tamu, dan seragam untuk staff hotel. Di bagian laundry terdapat bagian linen.

Bagian ini yang bertanggung jawab atas semua linen hotel dan sangat penting untuk kegiatan operasional hotel, mengatur masuk dan keluarnya linen dari departemen *housekeeping* dan *food and beverages*, memilah cucian menjadi barang bersih dan kotor,

mengirim barang kotor ke laundry, mengambil barang bersih dari laundry, dan menyimpan barang bersih serta memperhatikan linen. Berikut merupakan Standar Operasional Prosedur (SOP) *Laundry Section : Marking, Billing (order taker), Sorting, Washing, Drying/pengeringan, Pressing, Folding, Packaging, Valet Delivery.*

Demikian pula dengan anggota dan staff laundry di hotel, harus dapat memberikan kontribusi yang baik bagi hotel perlu dilakukan kelancaran tugas karyawan *laundry section* lebih lanjut agar terciptanya kelancaran operasional seperti yang diharapkan. Namun, dalam kegiatan operasional tersebut tidak semudah yang kita lihat. Apalagi banyak tugas *laundry section* yang harus diselesaikan dengan baik. Dalam pelaksanaan tugas laundry section ini tentu terdapat *standart operational procedure* dalam pelaksanaan tugas *laundry section*.

Hal inilah yang mendorong peneliti untuk melakukan kajian mendalam mengenai bagaimana terlaksananya tugas laundry section di housekeeping department. Sehingga peneliti mengangkat judul “Pelaksanaan Tugas Laundry Section di Housekeeping Department The Zuri Hotel Dumai”

1.2 Rumusan Masalah

Penelitian Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan, maka masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pelaksanaan Tugas Laundry Section di Housekeeping Departement The Zuri Hotel Dumai?
2. Apa saja kendala dalam Pelaksanaan Tugas Laundry

Section di Housekeeping Departement The Zuri Hotel Dumai?

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Hotel

Hotel adalah jenis bangunan, bisnis, atau layanan yang menyediakan akomodasi wisata dan sering dimanfaatkan oleh wisatawan salah satunya adalah layanan hotel. Pengunjung yang berkunjung ke daerah tujuan memerlukan lokasi beristirahat jangka pendek untuk menghilangkan rasa lelah saat diperjalanan.

Menurut Sulastiyono (2011) hotel dibagi menjadi beberapa bagian atau departemen sebagai berikut:

1. *Front Office*, Menjual kamar hotel kepada tamu atau pengunjung adalah tanggung jawab dan pekerjaan utama resepsionis.
2. *Housekeeping*, Bertugas menjaga kebersihan dan kerapian bagian belakang hotel termasuk kitchen, ruang makan staff, toilet karyawan, ruang kantor, dan lain sebagainya.
3. *Food & Beverage*, Salah satu area hotel di hotel yang bertanggung jawab untuk penjualan makanan dan minuman adalah bagian food and beverage.
4. *Marketing and Sales Department* Dengan berbagai strategi, bagian ini bertujuan untuk mendatangkan pengunjung sebanyak mungkin sehingga bagian tersebut dapat menghitung jumlah pendapatan tambahan yang dihasilkan oleh pengunjung yang menggunakan fasilitas hotel dan menginap di

- tempat tersebut.
5. *Accounting Department*, berfungsi sebagai pusat bisnis hotel untuk persiapan, pencatatan, dan administrasi keuangan.
 6. *Human Resource Department*, Tujuan dari departemen ini adalah untuk menangani tugas-tugas relevan yang melibatkan sumber daya manusia di lingkungan hotel. Departemen ini juga bertanggung jawab untuk merencanakan program pendidikan dan pelatihan karyawan.
 7. *Engineering Department*, bertanggung jawab atas tugas-tugas yang berkaitan dengan desain dan konstruksi struktur hotel. Bagian ini juga menangani peralatan dan perlengkapan mekanik (mesin) untuk hotel, serta pembelian, pemeliharaan dan penyediaan air bersih untuk kebutuhan tamu dan kebutuhan karyawan hotel. Departemen ini juga menjaga perlengkapan yang dapat digunakan dalam hal-hal yang terkait dengan pencegahan, pemadaman, kebakaran, dan keselamatan tempat kerja di perusahaan.
 8. *Security Department*, bertanggung jawab atas masalah keamanan baik di dalam maupun di luar hotel serta menjaga ketertiban di ruang kerja dan lingkungan hotel.

2.2 Housekeeping Department

Menurut Bagyono (2018) Housekeeping yang mengandung arti memelihara, merawat, dan mengurus apa saja dan berasal dari kata house yang artinya rumah dan keeping yang artinya mengerjakan.

Seorang housekeeper bertugas untuk menjaga, merawat dan menjaga lingkungan hotel.

2.3 Section di Housekeeping

Rumekso (2002) mengatakan bahwa departemen housekeeping dikategorikan menjadi beberapa kelompok berdasarkan bidang tugas masing-masing untuk melakukan pelaksanaan tugas yang efisien, yaitu:

1. *Pulic Area*
2. *Room Section*
3. *Linen dan Uniform*
4. *Florist*
5. *Order Taker*
6. *Laundry Section*

2.4 Laundry Section

Menurut Nyoman S. Pendit (2005) *department laundry* adalah usaha laundry yang dirancang untuk mencuci dan menyetrika garmen, linen, gorden, dan lain-lain dengan harga yang telah ditentukan. Rumekso (2002) berpendapat bahwa departemen *housekeeping* yang bertanggung jawab atas semua cucian yaitu laundry section. Ada 2 kategori yang dimana cucian dikirim ke *section laundry* dan *dry cleaning* dapat dibagi:

1. *House laundry*, juga dikenal sebagai pekerjaan yang tidak menghasilkan pendapatan karena mendukung layanan tamu tetapi tidak segera menghasilkan pendapatan. Berikut beberapa jenis cucian laundry hotel sebagai berikut :

- a) Sheets (seprai), pillow case (sarung bantal), *blanket* (selimut), *bed* (tempat tidur), *bed pad* (tempat tidur), *bed cover* (penutup tempat tidur), dan *towel* (handuk) adalah beberapa produk linen yang digunakan oleh departemen tata

graha.

b) *Table cloth* (taplak meja), *napkin* (serbet), *place mat/tray mat* (tatakan piring), *apron* (celemek), *glass towel* (handuk kaca), dan *kitchen towel* (handuk dapur) yang digunakan oleh departemen *Food and Beverage*.

c) Setiap staff hotel wajib mengenakan seragam.

2. *Guest Laundry* Cucian yang dihasilkan oleh tamu disebut sebagai *guest laundry*. *Guest laundry* juga disebut sebagai pekerjaan penghasil pendapatan karena memiliki keuntungan finansial langsung. *Laundry* tamu, misalnya:

- a) Penghuni hotel
- b) Wisatawan dari hotel lain
- c) Pemilik usaha, pejabat pemerintahan, dan lain-lain.
- d) Penginapan tanpa layanan *laundry*.

Area *laundry department housekeeping* bertugas menangani semua *laundry* untuk pakaian tamu, seragam karyawan, dan linen baik dari dalam maupun luar hotel hal itu menurut penulis berdasarkan hasil uraian diatas.

2.5 Tugas dan Tanggung Jawab *Laundry Section*

Bagyono (2006) berpendapat departemen *laundry* merupakan salah satu departemen hotel yang bertugas mencuci baik pakaian luar atau linen maupun *guest laundry (dry cleaning and pressing)*, pakaian staff, dan linen hotel. Menurut Bagyono (2006) ada beberapa uraian tugas dari *laundry section* yaitu :

1. *Laundry Manager*, Bertanggung jawab atas pengoprasian *laundry* dan produksi *laundry* kepada

manajemen, membuat rencana kerja, pengelolaan *laundry*, pendelegasian maupun pengontrolan semua anggaran yang berhubungan dengan *laundry*, membantu *housekeeping manager* dalam menjalankan pekerjaannya sesuai dengan standar yang berlaku diperusahaan itu.

2. *Asst. Laundry Manager*, Bertugas atas pengoprasian *laundry* dan produksi *laundry* kepada manajemen, membuat rencana kerja, pengelolaan *laundry*, menggantikan tugas/pekerjaan *laundry manager* bila *laundry manager* tidak ada di tempat/berhalangan hadir, bertanggung jawab atas bawahan dan melapor kepada *laundry manager*.

3. *Laundry Supervisor*, Bertugas atas pengoprasian *laundry* dan hasil cucian, membantu *laundry manager* dan *assistant laundry manager* dalam menjalankan pekerjaannya sesuai dengan standar yang berlaku diperusahaan.

4. *Laundry Attendent*, Bertugas mencuci linen kotor hotel, seragam, pakaian tamu hotel dan luar hotel dan menjadikan cucian halus/rapi sesuai aturan dan urutan kerjanya, melaporkan dan bertanggung jawab kepada *laundry supervisor*, berkoordinasi dengan semua departemen hotel.

Menurut Indah Setiyawati (2020) pemisahan departemen

laundry ke dalam divisi atau seksi sangat penting dan mempengaruhi kegiatan operasional laundry. Pekerjaan dapat dipisahkan menjadi bagian-bagian berdasarkan kekuatan dan keterampilan masing-masing individu atau staff sehingga membuat pekerjaan lebih sederhana dan lebih efisien. Namun, beberapa hotel menggabungkan dan mengoperasikan beberapa area menjadi satu sektor. Hal ini dilakukan karena muatan laundry tidak terlalu besar dan karena kondisi laundry hotel terlalu kecil. Seksi laundry bertanggung jawab untuk tugas-tugas berikut:

1. *Order Taker*, Petugas yang menangani pesanan dan laundry
2. *Valet*, Petugas pengumpul dan pengantar cucian tamu.
3. *Checker*, divisi yang memeriksa setiap potong laundry tamu sebelum diproses.
4. *Marker*, bertugas mengidentifikasi cucian untuk mencegah kesalahan.
5. *Washer*, bertugas membersihkan linen hotel dan pakaian tamu.
6. *Presser* dan *Ironer* Setrika dan pengepres, bertugas menyetrika dan menghaluskan cucian tamu dan luar hotel (setrika uang tangan).
7. *Mangler*, bertanggung jawab untuk menyetrika barang.
8. *Finisher*, bertugas menekan dan menyetrika.
9. *Dry Cleaning*, bertugas menggunakan pelarut untuk mencuci barang tamu.

2.6 Peralatan dan Fasilitas Laundry Section

Berikut ini adalah alat-alat yang berhubungan dengan laundry, adalah:

1. Mesin pemeras
2. Mesin pengering laundry
3. *Mungler Image*
4. *Ironer*

2.7 Standard Operational Procedure Laundry Section

Standart Operational Procedure merupakan salah satu pedoman atau acuan yang harus diikuti dalam melaksanakan tugas sesuai dengan fungsi dan tata kelola alat penilaian kerja instansi berdasarkan prosedur teknis, administratif, dan indikator sesuai dengan prosedur kerja dan sistem kerja di unit kerja terkait, Tjipto Atmoko (2011). Di dalam dunia kerja standard operational procedure atau SOP yang diterapkan sangat diutamakan demi kelancaran kegiatan operasional. Berikut merupakan standard operational procedure bagi staff laundry section:

1. Menggunakan uniform standart laundry
2. Perawatan dan pemeliharaan semua peralatan laundry
3. Menjaga kebersihan dan kerapian linen dan pakaian tamu
4. Menjaga kebersihan area laundry section
5. Mematuhi semua peraturan yang ada

2.8 Definisi Pelaksanaan Tugas

Menurut Handoko (2003) Pelaksanaan tugas merupakan proses menggabungkan tujuan dan kegiatan lintas unit organisasi yang berbeda (departemen atau bidang fungsional) untuk mencapai tujuan dengan efisiensi dan efektivitas.

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah metode

kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Seperti yang jelaskan oleh Sukmadinata (2006) penelitian dekriptif merupakan bentuk penelitian yang diperuntukkan pada deskripsi fenomena alamiah maupun fenomena buatan manusia. Dengan menggambarkan gejala saat ini, mengidentifikasikan gejala yang berulang, menentukan apa yang dilakukan orang lain ketika menghadapi situasi yang sama, dan belajar dari mereka untuk membangun rencana dan mengambil keputusan di masa depan, penelitian deskriptif mencoba mengumpulkan informasi aktual secara mendalam.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penulis melakukan penelitian di The Zuri Hotel Dumai yang beralamatkan di Jl. Jendral Sudirman No. 108 Dumai – Riau. Sedangkan Waktu Penelitian untuk meneliti dan menulis tugas akhir ini adalah dimulai dari bulan September 2022 – Desember 2022.

3.3 Subjek Penelitian

Subjek penelitian atau yang biasa disebut key informant dalam penelitian ini adalah Executive Housekeeping, Supervisor Laundry, dan linen attendant di The Zuri Hotel Dumai.

3.4 Jenis dan Sumber Data

3.4.1 Data primer

Menurut Sugiyono (2018), adalah sumber data yang menyediakan data secara langsung kepada pengumpul data. Data dikumpulkan oleh peneliti langsung dari lokasi awal atau sumber objek yang diteliti. Data penelitian ini berasal dari observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti dengan pemberi informasi dan juga staff yang ada

di The Zuri Hotel Dumai.

3.4.2 Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2018) data sekunder adalah sumber yang memberikan informasi kepada pengumpul data secara tidak langsung, seperti melalui orang lain atau materi terkait penelitian.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Adapun metode yang penulis gunakan untuk mengumpulkan data, yaitu:

1. Wawancara
2. Observasi
3. Studi Literatur
4. Dokumentasi

3.6 Teknik Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini ialah teknik analisis data kualitatif, yaitu analisis data yang dihasilkan atas kemampuan penalaran peneliti dalam menghubungkan semua data maupun informasi yang diperoleh dari The Zuri Hotel Dumai.

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Pelaksanaan Tugas Laundry Section di Housekeeping Department

Pelaksanaan tugas Laundry section merupakan suatu kegiatan operasional di bagian Housekeeping department yang bertugas atas semua pencucian linen dan guest laundry yang di beri kepadanya. Dalam pelaksanaan tugas Laundry section ini harus diperhatikan untuk menjaga kebersihan linen dan pakaian tamu hotel. Karena tamu menghabiskan sebagian besar waktunya di kamar, hotel harus menggunakan linen yang rapi dan terawat. Sebelum linen atau pakaian tamu di beri kepada tamu maka

staff laundry harus memastikan kembali apakah linen atau pakaian tamu sudah bersih atau kotor. Menjaga kebersihan sangat penting untuk memastikan tamu merasa nyaman.

Menurut pandangan peneliti ketika melakukan observasi, *staff di laundry section* tidak hanya berkonsentrasi pada satu pekerjaan saja tetapi bersifat *all in one* dalam artian apapun bisa dilakukan, maka peneliti melihat masih banyak *staff* yang belum menerapkan *standart operational procedure* yang berlaku. Salah satu hal yang sangat mempengaruhi bagaimana tugas bagian *laundry section* dilaksanakan agar kualitas hasil cucian nantinya menjadi lebih bersih adalah perlengkapan dan *chemical* yang lengkap dan bagus. Peneliti mengamati selama observasi bahwa masih banyak pakaian tamu dan linen tamu yang diletakkan di tempat yang tidak tepat.

4.2 SOP Pencucian Linen yang Kotor

Linen merupakan kain atau lena yang digunakan dalam kegiatan operasional di hotel. Linen ini digunakan berdasarkan pemakaiannya 2 departemen di hote, yaitu:

1. Linen yang dipergunakan oleh departemen *housekeeping*, yaitu ; *Beed Sheet, Pillow Case, Duvet, Bed Cover, Bed Pad, Bath Towel, Hand Towel, Bath Mat, Pool Towel*.
2. Linen yang digunakan oleh *Food & Beverage department*, yaitu; *Napkin, Tray Mat, Table Cloth, Linen Banquet Accesoris (satin)*.

Dalam proses pencucian linen kotor, *standart operational procedure* harus diterapkan karena

hal tersebut sangat penting. *Standart operational procedure* adalah sebagai tolak ukur atau panduan melakukan suatu pekerjaan didalam proses pelaksanaan tugas *laundry section*. Di departemen *Housekeeping* maupun *Laundry section*, *standart operational procedure* sangat penting. Jika tidak mengikuti sesuai dengan *standart operational procedure* yang berlaku maka pencucian linen kotor mungkin bisa tidak bersih atau masih ada noda yang tertinggal dan dapat menimbulkan keluhan dari tamu. Perlu dibuat beberapa peraturan dalam proses pencucian atau yang biasa disebut dengan *standart operational procedure* pencucian linen kotor di bagian *laundry section* agar pencucian linen tetap memiliki kualitas hasil cucian yang baik. Berikut merupakan *standart operational procedure* dalam pencucian linen kotor di *Laundry section*, yaitu:

1. Pengumpulan linen kotor Selain mengumpulkan dan sekaligus mencatat jenis dan jumlah linen kotor, petugas linen juga akan mengeluarkan linen kotor dari linen chute. Untuk mengetahui jumlah linen yang digunakan dan diganti maka pencatatan dalam hal ini sangat penting, walaupun kedua penghitungannya harus sama. *Staff food and beverage* juga bertanggung jawab langsung untuk mengumpulkan linen yang kotor.

Peneliti mengamati secara langsung mengenai hal tersebut dan dari hasil pengamatannya yaitu pencucian linen kotor pada *laundry section* di The Zuri Hotel Dumai dapat dikatakan baik karena para *staff* dan

Supervisor selalu mengecek linen untuk memastikan linen tersebut bersih dan rapi. Peneliti juga melihat Dumai sudah dilakukan sesuai dengan SOP.

2. Pengiriman linen kotor
Pengiriman linen kotor di The Zuri Hotel Dumai memiliki 2 cara, yaitu:

- a. Menggunakan *linen trolley*
Untuk menghindari cedera atau kecelakaan kerja juga sangat efektif dan juga untuk menjaga kebersihan linen.
- b. Menggunakan *linen chute*
Hotel bertingkat lebih menggunakan saluran linen (*linen chute*) agar mempermudah pemindahan linen kotor dari lantai atas.

Menurut pandangan peneliti selama melakukan observasi, peneliti melihat masih ada beberapa *staff* yang tidak mengirim linen kotor sesuai dengan prosedurnya. Terkadang para *staff* hanya meletakkan linen kotor ke *linen chute* tanpa memperhatikan kondisinya sudah penuh atau tidak dan menyebabkan linen jatuh ke lantai diakibatkan kepenuhan.

3. Penyortiran linen kotor
Ketika proses penyortiran hal yang perlu diperhatikan yaitu pemisahan jenis linen dan tingkat kekotoran linen tersebut. Penyortiran juga dilakukan kembali linen kotor berasal dari departemennya.
4. Penyortiran linen kotor
Ketika proses penyortiran hal yang perlu diperhatikan yaitu pemisahan jenis linen dan tingkat kekotoran linen tersebut. Penyortiran juga dilakukan kembali linen kotor berasal dari

departemennya. Peneliti mengamati secara langsung mengenai hal tersebut dan dari hasil pengamatannya yaitu tidak adanya tempat atau lokasi khusus untuk proses penyortiran linen kotor di The Zuri Hotel Dumai. Proses penyortiran dilakukan *staff laundry* di lantai outlet laundry itu sendiri kemudian *staff* beserta linen attendant melakukan pemilahan linen kotor sesuai itemnya. Karena lokasi penyortiran linen kotor yang tidak ada maka proses penyortiran linen kotor kurang efektif.

5. Pencucian (*washing*)
Proses pencucian harus memperhitungkan kapasitas mesin serta jenis tekanan yang dibutuhkan. *Staff* yang mencuci perlu memahami cara kerja mesin secara efektif. Peneliti mengamati secara langsung mengenai hal tersebut dan dari hasil pengamatannya yaitu proses pencucian linen di Laundry Section The Zuri Hotel Dumai sudah baik. Semua *staff laundry* sudah menjalankan SOP yang berlaku. Akan tetapi menurut penulis masih kurangnya fasilitas seperti mesin *washing* yang berjumlah hanya 3 unit sedangkan linen kotor melebihi kapasitas sehingga membuat waktu dalam pencucian linen tidak efisien.
6. Pengeringan (*drying*)
Untuk memastikan bahwa linen benar-benar kering dan siap digunakan kembali, maka proses pengeringan harus sempurna. Jika tidak sepenuhnya proses pengeringan dilakukan dapat menyebabkan jamur, noda, atau bau yang tidak sedap. Saat

mengeringkan linen perlu diperhatikan hal berikut:

- a. Perhatikan pengaturan kecepatan mesin pengering tergantung dengan jenis linen nya.
- b. Sesuaikan jumlah waktu yang dibutuhkan.
- c. Sangat penting untuk mengeringkan linen.

Peneliti mengamati secara langsung mengenai hal tersebut dan dari hasil pengamatannya yaitu proses pengeringan linen di Laundry section The Zuri Hotel Dumai masih banyak linen yang sudah dikeringkan tetapi masih lembab atau tidak kering sempurna, kemudian *staff laundry* mengeringkan kembali sehingga menghabiskan banyak waktu.

7. *Pressing* (penyetrikaan) Proses *pressing* khusus untuk linen-linen hotel menggunakan flat roll ironer atau yang biasa disebut dengan mungler yaitu mesin ini digunakan untuk pressing linen hotel seperti *sheet, pillow case, napkin, table cloth*. Ketika peneliti melakukan penelitian, peneliti melihat bahwa dalam pengerjaan pressing linen sudah dikatakan baik. Hanya saja keterbatasan waktu yang *staff* miliki ketika proses pressing dikarenakan *staff laundry* kekurangan anggota. Mesin mungler yang dimiliki hotel juga masih sangat bagus. Sebagian *staff laundry* terkendala dalam proses *pressing* karena penjahitan sebagian linen tidak rapi sehingga ketika dimasukkan ke mesin mungler menjadi tidak sesuai dengan lipatannya.

8. Pelipatan linen bersih (*folding*) Pelipatan linen seperti sheet biasanya dilipat menggunakan mesin lipat atau *mungler*. Linen akan keluar dari *roller mungler* di ujung lainnya sudah terlipat saat di masukkan ke dalam. Melipat linen membutuhkan tenaga manusia bila dilakukan secara manual. Saat *sheet* di *pressing* menggunakan *roller mungler* tetapi tidak tersedia mesin lipat, linen yang sudah disetrika biasanya akan menumpuk. Hal ini karena secara umum kecepatan mesin dan kecepatan tangan manusia sangat berbeda. duvet cukup tebal.

9. Penyimpanan linen bersih Mengingat biaya pengadaan yang sulit dan tinggi, penting untuk mempertimbangkan penyimpanan linen bersih dengan teliti. Saat menyimpan linen ada sejumlah item yang perlu dipertimbangkan, sebagai berikut:

- a. Linen yang sudah dicuci dan di pressing di Laundry section kemudian harus di simpan di rak penyimpanan linen dan di atur sesuai posisinya.
- b. Lipatan linen yang harus menghadap keluar untuk mempermudah proses penghitungan dan pengambilan.
- c. Metode FIFO (first in first out) harus digunakan untuk pengambilan linen. Linen yang baru dicuci perlu disimpan di rak yang paling bawah agar dapat digunakan kemudian hari setelah linen yang diatasnya habis digunakan.

Peneliti mengamati secara langsung mengenai hal tersebut dan dari hasil pengamatannya yaitu penyimpanan linen bersih di The Zuri Hotel Dumai sudah terbilang baik. Namun, pada saat linen bersih yang dibawa *linen attendant* banyak maka terkadang *linen attendant* tidak menyusun dengan rapi linen tersebut dan tidak sesuai dengan jenisnya, bahkan linen yang rusak saja masih terdapat di *Room linen* Tersebut. Dengan begitu masih ada penempatan linen bersih dan rusak yang tidak teratur pada hotel tersebut.

4.3 Pencucian Seragam Karyawan

Didalam sebuah hotel seragam karyawan sangatlah penting untuk membedakan antara tamu dan karyawan. Umumnya bagian departemen atau jabatan dapat dibedakan dengan menggunakan seragam. Hal yang penting yang harus diingat adalah penempatan tanda yang konsisten (biasanya dibuat dengan *marker*) agar lebih mudah diambil dan dihitung. Ada beberapa hal yang harus diperhatikan, yaitu:

- a. Asal departemen
- b. Penomoran yang konsisten
- c. Nama karyawan

Seragam pakaian karyawan harus digantung dan ditempatkan sesuai dengan bagian dan nomor urutnya. Jam atau waktu pengambilan seragam karyawan tergantung pada kebijakan masing-masing hotel. Setiap hari keluar masuknya seragam (*sirkulasi uniform*) harus dicatat berdasarkan bagiannya masing-masing. Hal ini dilakukan untuk menghasilkan data jumlah cucian yang diproduksi setiap bulannya, yang kemudian ditagihkan

ke anggaran belanja seragam masing-masing departemen berdasarkan harga pokok cucian tersebut. Berikut merupakan karakteristik *uniform hotel*:

- a. Berfungsi sebagai tanda pengenalan karyawan
- b. Tidak menerawang dan tidak panas Tidak merepotkan saat bergerak
- c. Untuk membedakan antara posisi karyawan

Dalam proses pencucian seragam karyawan terdapat beberapa prosedur yang harus diperhatikan sebagai berikut:

- a. Karyawan menyerahkan seragam kotor kepada *linen attendant* atau meletakkannya di *trolley* yang terpisah. *Linen attendant* kemudian memisahkan seragam berdasarkan departemennya. Mencatat di *logbook* seberapa banyak seragam yang akan dicuci.
- b. Kemudian lakukan dengan proses pencucian seragam yang kotor.
- c. Setelah selesai mencuci, gantungkanlah sesuai dengan catatan di *logbook*.
- d. Menempatkan seragam dan mengaturnya dengan baik sesuai dengan departemen masing-masing.

Peneliti mengamati secara langsung mengenai hal tersebut dan dari hasil pengamatannya yaitu pencucian seragam karyawan di laundry section The Zuri Hotel Dumai sudah dapat dikatakan baik. proses pencuciannya sudah bersih dan rapi, hanya saja masih ada beberapa staff yang kurang teliti dalam proses packaging pakaian karyawan tersebut.

4.4 SOP Pencucian dan Pelayanan Pakaian Tamu Hotel (guest laundry)

Pakaian tamu merupakan cucian yang berasal dari tamu hotel. Berikut ini standart operational procedure dalam pencucian serta pelayanan guest laundry yaitu:

1. *Marking Staff laundry section* akan mengeluarkan dan menghitung ulang jumlah pakaian yang ada di *laundry list* pada *laundry bag* saat *laundry* tamu tiba di *outlet laundry section*. Setelah itu *staff laundry* akan menggunakan mesin penanda secara permanen untuk membuat nomor kamar berdasarkan jumlah pakaian. Pencatatan di *loogbook* juga sangat penting ditulis dengan identitas yaitu merk, warna dan ukuran pakaian. *Staff laundry section* juga akan mengecek *laundry list* sebelum pakaian dicuci.
2. *Sorting*, Penyortiran dilakukan tergantung pada jenis kain, warna, dan tingkat kekotorannya dan dilakukan dengan menurut proses pengerjaannya. Penyortiran dilakukan dengan mengelompokkan pakaian tamu dan melakukan dengan cara pencucian yang tepat.
3. *Washing*, Proses pencucian dilakukan sesuai dengan teknik atau prosedur pencucian.

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan, peneliti melihat bahwa SOP pencucian dan pelayanan guest laundry di The Zuri Hotel Dumai dapat dikatakan baik karena sudah megikuti SOP yang diterapkan. *Staff laundry section* juga

sudah bekerja sama dengan kompak sehingga dapat menyelesaikan pekerjaan dengan efektif dan efesien.

4.5 Pelayanan Pakaian Tamu

Sebelum pencucian guest laundry dicuci oleh laundry section, dilakukan 2 prosedur pelayanan pakaian tamu, diantaranya:

1. Prosedur pengambilan guest laundry adalah Pastikan daftar cucian atau *list laundry* yang ada sudah diisi dengan benar, pastikan jumlahnya sesuai dengan jumlah pakaian yang dimasukkan tamu, periksa kondisi pakaian apakah ada barang yang sobek, warnanya pudar, dan kancing hilang. Tanyakan persetujuan sebelum melanjutkan proses pencucian, tulislah semua pesan dari tamu dengan ringkas dan mudah di mengerti, periksa semua saku pada pakaian dan jika tamu tidak hadir, serahkan barang tersebut kepada *lost & found department housekeeping* dan memberitahu kepada *supervisor* atau EHK agar segera meminta formulir *lost & found* yang ditandatangani oleh *Executive Housekeeping*, Semua cucian yang diperiksa harus dikirim ke departemen pemeriksa (*checker*) *laundry section* untuk diproses segera.
2. Prosedur pengembalian guest laundry adalah *Valet* akan mengambil cucian yang sudah dilipat maupun digantung dan dilampirkan beserta *laundry list*, kemudian petugas valet akan membawa *voucher laundry* dan mengantarkan *laundry* ke kamar tamu, petugas

mengetuk pintu kamar tamu dan perkenalkan diri, setelah pintu kamar dibuka oleh tamu nyatakan maksud dan tujuan, mengucapkan terimakasih dan tutup pintu kamar tamu secara perlahan. Setelah tamu menerima semua cucian, berikan *voucher* cucian yang telah ditandatangani kepada resepsionis.

Peneliti mengamati secara langsung mengenai hal tersebut dan dari hasil pengamatannya yaitu pelayanan pakaian tamu di The Zuri Hotel Dumai belum dapat dikatakan sempurna. Sebagian staff laundry mengabaikan prosedur yang sudah diatur seperti pengambilan pakaian tamu yang tidak teliti, masih ada pakaian tamu yang sobek dan barang tamu yang ketinggalan di saku pakaian.

4.6 Kendala Pelaksanaan Tugas Laundry section

Berikut ini merupakan beberapa kendala yang terdapat dalam pelaksanaan tugas laundry section sebagai berikut:

1. Volume pekerjaan yang tinggi Hotel biasanya memiliki banyak tamu dan membutuhkan banyak layanan *laundry* sehingga volume pekerjaan *laundry section* bisa sangat tinggi dan menuntut kerja keras dan keterampilan organisasi yang baik.
2. Waktu yang terbatas Tamu hotel mungkin membutuhkan pakaian mereka dicuci dan dikeringkan dengan cepat, sehingga waktu bisa menjadi kendala. Para karyawan laundry section harus mampu menangani jumlah pekerjaan

yang besar dengan cepat dan efisien.

3. Tekstur pakaian yang berbeda Para tamu hotel mungkin memiliki pakaian dengan jenis kain dan warna yang berbeda dan pengaturan suhu yang berbeda pada mesin cuci dan pengering.
4. Kurangnya perlengkapan *chemical*. Jika kurangnya perlengkapan *chemical* seperti deterjen, pemutih, dan pelembut, maka hasil cucian bisa menjadi buruk dan tidak bersih.
5. Keluhan tamu terhadap laundry section Jika pakaian tamu rusak atau hilang selama proses pencucian, ini bisa menyebabkan keluhan dari tamu yang merasa tidak puas dengan layanan *laundry*. Hal ini bisa terjadi jika *staff* tidak hati-hati dalam menangani pakaian tamu atau jika mesin cuci atau pengering tidak berfungsi dengan baik.

Peneliti mengamati secara langsung mengenai hal tersebut dan dari hasil observasi yaitu kendala yang terdapat dalam pelaksanaan tugas laundry sangat berpengaruh terhadap proses pelaksanaan tugas laundry, semakin banyak kendala yang ada maka sulit proses pelaksanaannya sehingga perlu adanya kerjasama setiap staff untuk mengatasi kendala tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Sri Perwani , Yayuk. 2004. *Teori dan Petunjuk Housekeeping Untuk Akademi Perhotelan Make Up Room*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Agusnawar, 2000. *Operasional Tata*

- Graha Hotel (Hotel Housekeeping Operasional). PT. Gramedia Pusat Utama Jakarta.
- Sugiyono.2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung :Alfabeta.
- Moleong.2000. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Bagyono, 2006, *Manajemen Housekeeping Hotel*, Bandung :CV Alfabeta.
- Mamik. 2015. *Metodologi Kualitatif*. Sidoarjo: Zifatama Publisher.
- Albi Anggito, dan Johan Setiawan. 2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jawa Barat : CV Jejak.
- Hayes, David K., Ninemier, Jack D. 2009. *Human Resources Management in the Hospitality Industry*. Canada: John Wiley & Sons.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method)*. Bandung: Alfabeta.
- Bagyono. 2008. *Housekeeping Hotel Problem Solving & Terminologi*. Bandung: Alfabeta.
- Bagyono. 2009. *Manajemen Housekeeping Hotel*. ALFABETA. Bandung
- Sulastiyono, Agus, 2006, *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*, Bandung : CV Alfabeta
- Orbani Lutfi, Bagyono. 2003. *Dasar dasar Housekeeping dan Laundry Hotel*. Yogyakarta: Adi Citra Karya Nusa.
- Sihite, Richard, 2000, *Laundry and Dry Cleaning*. Surabaya : SIC.
- Wisnu, HS. 2006. *Housekeeping Department Floor and Public Area*. Edisi I. Bandung: Alfabeta. Aditama, Roni Angger.2020. *Pengantar Manajemen:Teori dan Aplikasi*,Malang:AE Publishing. Agus, Darsono (1995).*Tata Graha Hotel*, Jakarta. Arikunto, Suharsimi. 2016. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rinneka Cipta.
- Monel, Tengku Djohan HE. 1997. *Pengelolaan Bidang Tata Graha*. Medan.
- Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum*, Jakarta: Bumi Aksara. Nurdiansyah, Haris, dan Robbi Saepul Rahman. *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta:Diandra Kreatif.
- Novita, Yulia. 2018. *Housekeeping Laundry*. Kota Dumai: CV Mifan Karwa Sekawan.
- Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Herdiansyah, Haris. 2010. *Metodologi Penelitian dalam Bidang Kepariwisata*, PT Gramedia, Jakarta.
- Ruslan, Rosady. 2006. *Metode Penelitian Public Relation dan Komunikasi*. Rajawali pers. Jakarta.
- Fuad, Laksmi, dkk. 2008. *Manajemen*

Perkantoran Modern.
Jakarta:
Penerbit. Pustaka.
Sujarweni V. Wiratna. 2014.
Metodologi
Penelitian, Pustaka. Pustaka
Baru
Press, Yogyakarta