

**TUGAS AKHIR**

**PENANGANAN LONG STAYING GUEST LAUNDRY  
OLEH LAUNDRY ATTENDANT DI HOTEL  
RENAISSANCE BALI ULUWATU RESORT & SPA**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Ni Luh Putu Indah Agustiari**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2022**

**TUGAS AKHIR**

**PENANGANAN LONG STAYING GUEST LAUNDRY  
OLEH LAUNDRY ATTENDANT DI HOTEL  
RENAISSANCE BALI ULUWATU RESORT & SPA**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Oleh**

**Ni Luh Putu Indah Agustiari  
NIM 1915823039**

**PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN  
JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2022**

**PENANGANAN LONG STAYING GUEST LAUNDRY  
OLEH LAUNDRY ATTENDANT DI RENAISSANCE  
BALI ULUWATU RESORT & SPA**

Oleh  
**Ni Luh Putu Indah Agustiari**  
NIM 1915823039

Tugas Akhir ini Diajukan guna Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan  
Pendidikan Diploma III pada Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

Disetujui oleh:

Pembimbing I,

Pembimbing II,



**I Putu Krisna Arta Widana, S.S.T., M.Par.**  
NIP. 198901112019031015



**Ni Wayan Sintya Dewi, S.Tr.Par., M.Tr.Par**  
NIK. 202111014

Disahkan oleh  
Jurusan Pariwisata  
Ketua,



**Prof. Ni Made Ernawati, MATM, Ph.D.**  
NIP. 196312281990102001



POLITEKNIK NEGERI BALI

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN  
RISET DAN TEKNOLOGI  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
JURUSAN PARIWISATA**

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali – 80364  
Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128 Laman: [www.pnb.ac.id](http://www.pnb.ac.id)  
Email: [poltek@pnb.ac.id](mailto:poltek@pnb.ac.id)

**SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ni Luh Putu Indah Agustiari  
NIM : 1915823039  
Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul

**“PENANGAN LONG STAYING GUEST LAUNDRY OLEH LAUNDRY  
ATTENDANT DI RENAISSANCE BALI ULUWATU RESORT AND SPA”**


Benar bebas dari plagiat. Apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Badung, Juli 2022

Yang membuat pernyataan,



  
Ni Luh Putu Indah Agustiari

NIM : 1915823039

PS : DIII Perhotelan  
Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri  
Bali

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa / Ida Sang Hyang Widhi Wasa, karena atas rahmat-Nya dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul Penanganan *Long Stay Guest Laundry* Oleh *Laundry Attendant* di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa sesuai dengan waktu yang ditentukan. Adapun tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini untuk menguraikan Penanganan *Long Stay Guest Laundry* Oleh *Laundry Attendant* di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa.

Dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini penulis banyak memperoleh hambatan dan kesulitan tetapi berkat bimbingan serta motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi. Oleh karena itu pada kesempatan yang baik ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di kampus Politeknik Negeri Bali khususnya di Jurusan Pariwisata.
2. Prof. Dra. Ni Made Ernawati, MATD., Ph.D, selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di kampus Politeknik Negeri Bali khususnya di Jurusan Pariwisata.
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk

menuntut ilmu di kampus Politeknik Negeri Bali khususnya di Jurusan Pariwisata.

4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par., M.Par, selaku Ketua Program Studi Perhotelan yang telah memberikan kesempatan penulis untuk menuntut ilmu di kampus Politeknik Negeri Bali khususnya di Jurusan Pariwisata Program Studi DIII Perhotelan.
5. I Putu Krisna Arta Widana, S.S.T., M.Par, selaku pembimbing pertama penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi selama penulisan tugas akhir sehingga penulis dapat menyelesaikan tepat waktu.
6. Ni Wayan Sintya Dewi, S.Tr.Par., M.Tr.Par, selaku pembimbing kedua penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi selama penulisan tugas akhir sehingga penulis dapat menyelesaikan tepat waktu.
7. Ibu Laura Maria Fernandez selaku *Intern Manager* di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk memperoleh informasi mengenai Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa.
8. Bapak Herodion Krishartatok, selaku *Executive Housekeeping Manager* di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan selama penulisan tugas akhir.
9. Bapak Gusti Ngurah Alit Putera, selaku *Assistant Executive Housekeeping Manager* di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan selama penulisan tugas akhir.

10. Seluruh *staff* Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa khususnya departemen *Housekeeping* yang telah memberikan informasi dan bimbingan kepada penulis selama penulisan tugas akhir.
11. Bapak I Ketut Suweta dan Ibu Ni Luh Mariani, selaku orang tua penulis yang selalu memberikan motivasi dan doa selama penulisan tugas akhir ini.
12. Teman-teman di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang selalu memberikan semangat dan dukungan kepada penulis dalam penulisan tugas akhir ini.
13. Teman terdekat penulis yang selalu memberikan dukungan motivasi dan membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

Namun pada dasarnya penulis menyadari bahwa penulisan tugas akhir ini masih banyak kekurangan dan jauh dari sempurna karena keterbatasan kemampuan penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun guna menyempurnakan tugas akhir ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali.

Badung, Juli 2022

Penulis

## DAFTAR ISI

Isi	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR.....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B.Rumusan Masalah .....	4
C.Tujuan dan Kegunaan Penulisan .....	5
1.Tujuan Penulisan.....	5
2.Kegunaan Penulisan.....	5
D.Metodologi Penulisan Tugas Akhir .....	6
1.Metodologi dan Teknik Pengumpulan Data .....	6
2.Metodologi dan Teknik Analisa Data .....	7
3.Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis .....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>8</b>
A.Hotel.....	8
B.Resort .....	12
C.Tamu.....	14
D.Housekeeping .....	17
E. <i>Definisi</i> Laundry .....	18
F.Jenis-Jenis Bahan Pembersih Laundry .....	19
G.Penanganan .....	20
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....</b>	<b>21</b>
A.Lokasi dan Sejarah Hotel .....	21
1.Lokasi hotel.....	21
2.Sejarah Hotel.....	21
B.Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel .....	23
1.Bidang Usaha .....	23



2.Fasilitas Hotel .....	24
C.Struktur Organisasi Housekeeping Department .....	34

<b>BAB IV PEMBAHASAN .....</b>	<b>37</b>
A.Penanganan Long Staying Guest Laundry di Hotel Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa .....	37
1.Tahap Persiapan .....	38
2.Tahap Pelaksanaan .....	42
3.Tahap penutup .....	51
B.Kendala-Kendala yang Dihadapi dan Solusinya .....	52

<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>54</b>
A.Simpulan .....	54
B.Saran .....	55

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Struktur Organisasi HK <i>Department</i> .....	34
Gambar 4. 1 <i>Grooming</i> .....	39
Gambar 4. 2 <i>Pick-up and Delivery form</i> .....	41
Gambar 4. 3 <i>Guest Laundry List</i> .....	42
Gambar 4. 4 Informasi <i>pick-up laundry</i> .....	43
Gambar 4. 5 Pengecekan <i>item dan list</i> .....	46
Gambar 4. 6 Pengecekan pakaian tamu .....	46
Gambar 4. 7 Kode-kode pencucian.....	47
Gambar 4. 8 Proses <i>handwash</i> .....	48
Gambar 4. 9 Pengaturan program .....	49
Gambar 4. 10 Memasukan pakaian.....	49
Gambar 4. 11 <i>Packaging</i> .....	50
Gambar 4. 12 <i>Summary guest laundry</i> .....	51



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Jenis-jenis <i>meeting room</i> .....	32
tabel 3. 2 Ukuran dan Jumlah Kapasitas <i>Ballroom</i> .....	32
tabel 3. 3 Ukuran dan Jumlah Kapasitas <i>Uluwatu Deck</i> .....	33



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Jenis-Jenis Kamar
- Lampiran 2 : Clay Craft Restoran
- Lampiran 3 : Double Ikat Restoran
- Lampiran 4 : *Pool Bar*
- Lampiran 5 : R Bar
- Lampiran 6 : Roosterfish *Beach Club*
- Lampiran 7 : *Lower Pool Bar*
- Lampiran 8 : *Fitness Center*
- Lampiran 9 : The Spa
- Lampiran 10 : Bicycles
- Lampiran 11 : *Tree House Kids Club*
- Lampiran 12 : Rtifact
- Lampiran 13 : *Pottery Studio*
- Lampiran 14 : *Meeting Room*
- Lampiran 15 : Ball Room
- Lampiran 16 : Uluwatu *Deck*
- Lampiran 17 : *Swimming Pool*
- Lampiran 18 : *Fatimah Weddiing Pavillion*
- Lampiran 19 : *Washing Machine*
- Lampiran 20 : *Dry Machine*
- Lampiran 21 : *Pressing Machine*
- Lampiran 22 : *Folding Board*



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Bali sebagai pusat pengembangan pariwisata yang diminati banyak wisatawan dalam negeri maupun wisatawan mancanegara. Hal ini mendorong timbulnya berbagai bidang usaha yang berkaitan dengan bidang industri pariwisata seperti usaha-usaha pemenuhan jasa, akomodasi, jasa transportasi, restoran, kerajinan tangan dan lain sebagainya. Bali dengan keindahan alam dan keunikan budayanya dari tahun semakin dikenal oleh dunia internasional dengan semakin banyaknya wisatawan yang berkunjung. Hal ini tentunya menjadi salah satu dorongan terhadap para pelaku industri hotel untuk menyediakan fasilitas akomodasi bagi mereka yang berkunjung ke Bali.

Namun pada bulan Maret 2020 pariwisata Bali mengalami keterpurukan. Hal tersebut disebabkan oleh adanya Virus Covid-19 yang dapat mematikan manusia. Dengan adanya virus tersebut pariwisata Bali sangat jatuh karena tidak adanya wisatawan yang melakukan perjalanan wisata. Hal tersebut melumpuhkan perekonomian Bali, karena sebagian besar masyarakat Bali hidup dari sektor pariwisata. Hal tersebut tidak menyurutkan semangat masyarakat untuk membangkitkan pariwisata Bali. Hingga saat ini pariwisata Bali sudah mulai pulih dan banyak wisatawan mancanegara sudah berdatangan. Hal tersebut dapat dilihat dari beberapa hotel yang tutup selama pandemi saat ini sudah mulai beroperasi.

Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa merupakan salah satu hotel bintang 5 yang terletak di jalan Pantai Balangan. Hotel ini merupakan salah satu hotel yang terkena dampak dari pandemi tersebut. Hal tersebut dilihat dari persentase *occupancy* tamu yang menginap sangat rendah, sehingga hotel ini harus melakukan pengurangan pegawai dan penghematan terhadap penggunaan mesin-mesin.

Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa memiliki 207 kamar yang dibagi menjadi beberapa tipe yaitu: *deluxe, junior suite, executive suite, loft suite, premier loft suite, dan presidential villa*. Selain menyediakan fasilitas kamar Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa juga menyediakan beberapa fasilitas penunjang yaitu: *Gym, Swimming pool, Kids Club, Meeting Room, Wedding Chapel, Spa, Restaurant, Bar* yang dapat dinikmati oleh para tamu yang menginap. Untuk mengelola fasilitas tersebut terdapat beberapa departemen yang berperan dalam kelancaran operasionalnya yaitu: Front Office Department, Housekeeping Department, Sales and Marketing Department, Accounting Department, Engineering Department, Security Department, Human Resources Department, dan juga Food and Beverage Department.

Housekeeping merupakan departemen yang mempunyai peranan dan fungsi yang cukup penting dalam memberikan pelayanan kepada tamu. Pelayanan yang diberikan oleh departemen ini yaitu pelayanan yang menyangkut kenyamanan dan kebersihan ruang hotel. Pada Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa housekeeping memiliki sebutan lain yaitu styling. Styling department pada Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa memiliki beberapa section yang

mendukung tugas bagian styling itu sendiri yaitu room section, public area section, houseman, order taker, laundry section, uniform section. Setiap section memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing. Room section memiliki tugas menjaga kebersihan dan kenyamanan kamar tamu. Public area section memiliki tugas menjaga kebersihan seluruh area hotel. Houseman memiliki tugas mengantarkan permintaan tamu dan melengkapi kekurangan pada kamar. Order taker memiliki tugas dalam menerima informasi permintaan tamu dan menghandle orderan barang. Laundry section memiliki tugas dalam hal pencucian baik lena dan pakaian tamu. Uniform section memiliki tugas meng-handle seragam karyawan.

Selain bertanggung jawab atas kenyamanan dan kebersihan area hotel, housekeeping department juga mempunyai peranan atas laundry. Laundry section bertanggung jawab atas pemeliharaan linen untuk operasional. Pemeliharaan tersebut dilakukan mulai dari pencucian, pengeringan, dan pelipatan. Selain itu, laundry section juga bertugas untuk melakukan pencucian seragam karyawan dan menerima jasa pencucian pakaian tamu. Penerimaan jasa pencucian pakaian tamu merupakan salah satu cara untuk membantu meningkatkan *revenue* dari hotel.

Pada hotel Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa jika tamu sudah menginap selama 1 minggu lebih maka tamu tersebut dapat dikategorikan menjadi *long stay guest*, maka jika mereka melakukan pencucian di dalam hotel mereka akan mendapatkan *benefit* gratis pencucian untuk 3 pakaian di setiap harinya. Pada situasi covid-19 pada hotel ini tamu yang menginap hanya tamu *long stay*. Maka dari itu dalam permintaan pencucian hanya cucian dari tamu *long stay*.

Dalam memproses pakaian *guest* para laundry attendant harus teliti dan harus maksimal dalam menangani pakaian tamu mulai dari pengecekan, pencucian hingga proses pembungkusan. Noda-noda yang ada pada pakaian tersebut harus dibersihkan hingga bersih. Hal itu karena tamu tersebut kerap komplain terhadap pencucian yang kurang maksimal dan ada noda pada pakaiannya yang seharusnya tidak ada. Untuk meminimalisir terjadinya komplain para laundry attendant harus melakukan pengecekan dan *reporting* pada setiap pakaian tamu tersebut. Selain itu seorang laundry attendant harus memiliki pengetahuan yang cukup mengenai jenis kain dan cara pencuciannya, dan juga mengetahui lambang-lambang yang terdapat pada label pakaian. Hal tersebut meminimalisir terjadinya salah proses pencucian maupun salah penggunaan *chemical*.

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas, maka penulis tertarik mengangkat judul “Penanganan Long Stay Guest Laundry Oleh Laundry attendant di Hotel Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka dapat dikemukakan rumusan permasalahan yang akan dibahas dalam laporan tugas akhir ini sebagai berikut:

- A. Bagaimana penanganan long staying guest laundry oleh laundry attendant di Hotel Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa?
- B. Apa saja kendala-kendala yang dihadapi dalam penanganan long staying guest laundry Oleh laundry attendant di Hotel Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa?



### C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan

#### 1. Tujuan Penulisan

- a. Untuk mengetahui penanganan long stay guest laundry Oleh laundry attendant di Hotel Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa.
- b. Untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi laundry attendant dalam penanganan *long stay guest laundry* di Hotel Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa.

#### 2. Kegunaan Penulisan

##### a. Bagi mahasiswa

- 1) Merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan jenjang pendidikan Diploma III jurusan Pariwisata pada Politeknik Negeri Bali.
- 2) Sebagai perbandingan teori sumber daya manusia perhotelan di bangku perkuliahan dengan praktek sumber daya manusia di lapangan.
- 3) Untuk mendeskripsikan pengalaman serta ilmu pada saat *on the job training* yang sangat berguna bagi mahasiswa.
- 4) Dapat mengetahui keadaan di dunia industri secara langsung.

##### b. Bagi perusahaan

Laporan ini diharapkan mampu memberikan sumbangan pemikiran atau sebagai masukan yang bermanfaat untuk meningkatkan kinerja karyawan di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa dalam mempersiapkan diri bagaimana semestinya menjadi bagian dari housekeeping department khususnya pada laundry section.

c. Bagi lembaga pendidikan

- 1) Laporan ini diharapkan mampu memberikan informasi kepada pembaca khususnya kepada pihak akademisi pada bidang pelayanan *laundry*.
- 2) Penulisan ini dapat digunakan sebagai tambahan untuk kepastakaan di Politeknik Negeri Bali.
- 3) Sebagai sumber referensi bagi mahasiswa yang akan menyusun tugas akhir khususnya pada bidang pelayanan *laundry*.

#### **D. Metodologi Penulisan Tugas Akhir**

##### **1. Metodologi dan Teknik Pengumpulan Data**

Metode yang penulis gunakan dalam pengumpulan data ini sebagai berikut:

###### **a. Metode observasi**

Metode observasi adalah metode pengumpulan data dengan peninjauan dan terlibat langsung di objek yang diteliti yaitu cara penggunaan dan jenis-jenis mesin yang ada di *laundry*, jenis-jenis bahan pembersih pakaian, cara memproses *guest laundry* di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa.

###### **b. Wawancara**

Wawancara adalah mengajukan beberapa pertanyaan langsung kepada pihak-pihak yang dianggap berwenang untuk memberikan informasi yang diperlukan. Contoh: wawancara dengan human resources mengenai sejarah hotel Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa, housekeeper, supervisor, dan staf laundry mengenai cara penggunaan dan jenis-jenis mesin yang ada di

*laundry*, jenis-jenis bahan pembersih pakaian, cara memproses *guest laundry* di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa.

c. Studi Kepustakaan

Pencatatan dokumen merupakan teknik pengumpulan data dengan jalan membaca dan mengadakan pencatatan dari buku bacaan yang ada hubungannya dengan permasalahan yang dibahas, seperti definisi hotel, jenis-jenis hotel, klasifikasi hotel, departemen dalam hotel, definisi resort, jenis-jenis resort, definisi tamu, jenis-jenis tamu, definisi laundry, jenis-jenis bahan pembersih, definisi laundry attendant, dan definisi penanganan.

2. Metodologi dan Teknik Analisa Data

Dalam penulisan laporan tugas akhir ini penulis menggunakan metode analisis deskriptif kuantitatif, yaitu mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah didapatkan selama melaksanakan praktek kerja lapangan di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Metode penyajian hasil analisis yang digunakan adalah metode formal, yaitu metode penyajian data dengan menampilkan tabel, foto, dan lain-lain, dan juga metode informal, yaitu metode penyajian data dengan kata-kata biasa.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

1. Berpedoman pada pembahasan di atas, pelayanan *laundry service* oleh laundry attendant pada Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:
  - a. Pelayanan *laundry service* oleh laundry attendant di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa dapat dibagi menjadi tiga tahap yaitu:
    - 1) Persiapan diri yang dilaksanakan oleh laundry attendant sebelum melaksanakan pekerjaan dan sebelum melayani tamu.
    - 2) Persiapan operasional yang dilaksanakan oleh laundry attendant sebelum mendapatkan permintaan pencucian yang diinfokan oleh supervisor, order taker ataupun room attendant melalui *whatsapp* grup.
    - 3) Penutup (*closing*) yang dilaksanakan oleh laundry attendant *middle shift* untuk mem-*posting bill guest laundry* yang cuciannya telah selesai di proses, dan membersihkan area kerja.
  - b. Tahap pelaksanaan meliputi:
    - 1) *Pick-up laundry* yang dilakukan oleh laundry attendant ke kamar, setelah mendapatkan informasi melalui *whatsapp* grup.
    - 2) Memproses cucian tamu yang dilakukan oleh laundry attendant.
    - 3) *Delivery laundry* yang dilakukan oleh laundry attendant *middle shift*.

4) *Posting bill guest laundry* yang dilakukan oleh laundry attendant *middle shift*.

2. Kendala-kendala yang dihadapi dan solusinya

a. Kurangnya *staff* pada laundry attendant

Pada kendala ini ada solusi yang telah dilakukan yaitu, leader melakukan perekrutan *staff* baru dengan berkoordinasi kepada HRD, meminta bantuan kepada section lain seperti, public area, houseman, dan lainnya.

b. Kurangnya perbaikan mesin

Pada kendala ini adapun solusi yang telah dilakukan yaitu, leader menginformasikan kepada pihak engineering untuk melakukan perbaikan terhadap beberapa mesin yang dapat diperbaiki di hotel, leader berkoordinasi bersama GM mengenai adanya mesin yang harus diperbaiki keluar hotel atau diganti agar segera untuk diproses. laundry attendant memaksimalkan pekerjaan menggunakan mesin yang tersedia.

c. Kurangnya pengadaan bahan pembersih khusus (*chemical*)

Pada kendala ini adapun solusi yang telah dilakukan yaitu, *laundry attendant* melakukan pembelian terlebih dahulu menggunakan uang pribadi, kemudian akan di-*reimburse* melalui *order taker*.

## **B. Saran**

Pada kesempatan ini penulis memberikan saran pada penanganan *guest laundry* oleh laundry attendant di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa, antara lain:

1. Pada *high seasion* sebaiknya pihak hotel segera mengisi kekosongan karyawan yang ada pada laundry section dengan tujuan mengurangi beban kerja terhadap karyawan yang ada dan memperlancar operasional pada section tersebut. Dalam hal ini sebaiknya pihak hotel mencari *daily worker* yang memiliki pengetahuan khusus terhadap penanganan *laundry service*.
2. Dalam penanganan *laundry service* hendaknya disediakan beberapa *log book* untuk me-record segala hal tentang *laundry*. *Log book* tersebut seperti, *log book guest laundry* dan juga *log book hand over*. *Log book guest laundry* berguna untuk me-record tentang keadaan pakaian tamu yang diterima. *Log book hand over* berguna untuk mencatat segala pekerjaan yang akan diserahkan oleh *shift* berikutnya. Hal tersebut guna meminimalisir terjadinya *complain*.



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR PUSTAKA

- Agusnawar. 2004. *Resepsionis Hotel*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Bagyono. 2006. *Manajemen Housekeeping*. Bandung: Alfabeta.
- Chair, Ira Meirina dan Heru Pramudia. 2017. *Hotel Room Division Management*. Jakarta: Kencana.
- Damayanti, Ida Ayu Kade Werdika. 2010. *Hand Out Pengantar Hotel dan Restoran*. Badung: Politeknik Negeri Bali.
- Dimiyati. 2016. *Pengertian Housekeeping*.  
<https://letohotel.blogspot.com/2016/07/pengertian-housekeeping-menurut-para.html> (diakses tanggal 23 Agustus 2022 pukul 19.26 WITA)
- Glosarium online. 2022. *Pengertian Long Stay Guest*. <https://glosarium.org/arti-long-stay-guest-di-travel-perhotelan/> (diakses tanggal 19 Agustus 2022 pukul 21.15 WITA)
- Hurdawaty dan Parantika. 2018. *Pengertian Hotel*.  
<http://repository.binadarma.ac.id/48/2/Kris%20Bab%201.pdf> (diakses tanggal 11 Juli 2022 pukul 18.32 WITA).
- Ind Adhitama, 2020. *Jenis-Jenis Resort*, <http://e-journal.uajy.ac.id/23394/3/TA215984.pdf> (diakses 17 Juli 2022 pukul 20.10 WITA).
- Heriyanto Renaldi. 2020. *Peran Section Logistik*,  
<http://repository.unair.ac.id/99518/4/4.%20BAB%201PENDAHULUAN.pdf> (diakses tanggal 16 Juli 2022 pukul 20.10 WITA)
- KBBI versi online. 2022. *Pengertian Penanganan*.  
<https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/penanganan> (diakses tanggal 16 Juli 2022 pukul 19.55 WITA).

Novita, Yulia. 2018. *Housekeeping Laundry*. Dumai: Cv. Mivan Karwa Sekawan.

Nurita, Wayan dan Meidariani, Ni Wayan. 2020. Bahasa Jepang Perhotelan. Badung: Nilacakra.

Prakoso, 2017. *Klasifikasi Hotel*, <https://digilib.ars.ac.id/index.php?p=fstream-pdf&fid=6128&bid=5893> (diakses tanggal 18 Juli 2022 pukul 21.08 WITA).

Rumekso. 2001. *Housekeeping Hotel*. Yogyakarta: Andi



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI