

**TUGAS AKHIR**

**PENANGANAN GUEST LAUNDRY  
OLEH LAUNDRY SECTION  
DI THE APURVA KEMPINSKI BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Ni Kadek Mira Septyawati**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2023**

**TUGAS AKHIR**

**PENANGANAN GUEST LAUNDRY**  
**OLEH LAUNDRY SECTION**  
**DI THE APURVA KEMPINSKI BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

Oleh:  
Ni Kadek Mira Septyawati  
NIM. 2015823193

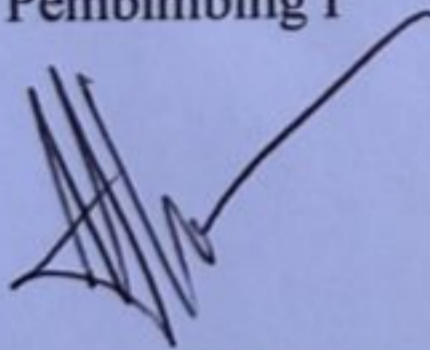
**PROGRAM STUDI D3 PERHOTELAN**  
**JURUSAN PARIWISATA**  
**POLITEKNIK NEGERI BALI**  
**BADUNG**  
**2023**

**PENANGANAN GUEST LAUNDRY  
OLEH LAUNDRY SECTION  
DI THE APURVA KEMPINSKI BALI**

Oleh  
**Ni Kadek Mira Septyawati**  
2015823193

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

Pembimbing I



Kanah, S.Pd., M.Hum  
NIP 197004121998022001

Disetujui Oleh:  
Pembimbing II



Dra. Ayu Kade Werdika Damayanti, M. Par  
NIP 196405011990112001

Disahkan oleh  
Jurusan Pariwisata

Ketua,



Prof. Ni Made E. S. Septyawati, MATM., Ph.D.  
NIP. 1963122819901020



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 bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ni Kadek Mira Septyawati

NIM : 2015823193

Program Studi : D3 Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir saya yang berjudul:

**"PENANGANAN GUEST LAUNDRY OLEH LAUNDRY SECTION DI  
THE APURVA KEMPINSKI BALI"**

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

Demikian Surat pernyataan yang saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Badung, Agustus 2023  
Yang membuat pernyataan,



Mira Septyawati

NIM : 2015823193

PS : DIII Perhotelan  
Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa / Ida Sang Hyang Widi Wasa, karena atas berkat rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang berjudul **“Penanganan Guest Laundry Oleh Laundry Section Di The Apurva Kempinski Bali”** sesuai dengan waktu yang ditentukan. Adapun tujuan pembuatan tugas akhir ini adalah sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Pendidikan Diploma III Perhotelan pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.

Penyusunan tugas akhir ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya tidak terlepas dari saran, bantuan, motivasi, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE, M.ecom, sebagai Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di kampus Politeknik Negeri Bali
2. Prof. Ni Made Emawati, MATM., Ph.D, sebagai Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di khususnya di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si selaku sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang memberikan kesempatan kepada penulis untuk

menempuh pendidikan pada Program Studi Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

4. Ni Wahyu Astuti, SST,Par., M.Par, selaku Kaprodi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh di Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Kanah, S.Pd., M.Hum, sebagai dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktunya dan memberikan petunjuk dan bimbingan selama penyusunan tugas akhir ini.
6. Dra. Ida Ayu Kade Werdika Damayanti, M.Par, sebagai dosen pembimbing II yang telah membantu dalam memberikan petunjuk dan bimbingan selama penyusunan tugas akhir ini.
7. Seluruh dosen Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali yang telah mendidik serta membimbing penulis hingga saat ini.
8. Bapak Vincen Guironnet, selaku General Manager di The Apurva Kempinski Bali yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperbolehkan informasi The Apurva Kempinski Bali untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
9. Bapak Horrison Tompodung, selaku Director of Quality and People Training yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan praktek kerja lapangan sehingga mendapatkan informasi untuk mendukung penulisan tugas akhir.

10. Bapak Komang Ana Priatna, selaku Signature Training di The Apurva Kempinski Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk tugas akhir ini.
11. Ida Bagus Komang Suadnya, selaku Manager Laundry di The Apurva Kempinski Bali yang telah membantu memberikan informasi dan data kepada penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
12. Seluruh staff The Apurva Kempinski Bali khususnya departemen Laundry yang telah membantu dan membimbing penulis selama melakukan praktik kerja lapangan dan memberikan masukan serta informasi untuk menyempurnakan tugas akhir ini.
13. Bapak I Made Wira dan Ibu Rita, kedua orang tua penulis yang memberikan doa restu, dukungan yang sangat tulus dan cinta kasih yang begitu berarti bagi penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
14. I Gede Surya Wirawan, Ni Made Rai Meisiani, S.H., Ni Komang Witami Vinatha Dewi, I Ketut Bija Juni Astawa merupakan saudara-saudara penulis yang memberikan motivasi dan dukungan kepada penulis sehingga tugas akhir ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu.
15. Pande Wayan Aryantika yang telah memberikan dukungan dengan tulus dan motivasi untuk menyelesaikan tugas akhir ini.

Namun pada dasarnya penulis menyadari bahwa dalam penulisan Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan dan jauh dari sempurna karena keterbatasan kemampuan penulis sehingga masih banyak terdapat kekurangan.

Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun dari pembaca untuk bisa digunakan sebagai masukan demi kesempurnaan tugas akhir ini.

Badung, Juli 2023

Penulis



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGAT .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan dan Kegunaan Penyusunan Tugas Akhir .....	5
1. Tujuan Penulisan .....	5
2. Kegunaan Penulisan .....	5
D. Metode Penulisan Tugas Akhir.....	6
1. Metode dan Teknik Pengumpulan data .....	6
2. Metode Teknik dan Analisis Data .....	7
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis .....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>8</b>
A. Pengertian Hotel.....	8
B. Pengertian dan Bagian-bagian .....	8
1. Pengertian Housekeeping Department .....	8
2. Bagian-bagian dalam Housekeeping Department .....	9
C. Bagian-bagian dan Tugas <i>Laundry</i> .....	10
1. <i>House laundry</i> .....	10
2. <i>Guest laundry</i> .....	11
D. Pengertian <i>Valet</i> .....	11
E. Peralatan Yang Digunakan.....	12
F. Bahan-bahan Untuk <i>Laundry</i> .....	13
G. Pengertian Penanganan .....	13
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....</b>	<b>15</b>
A. Lokasi dan Sejarah Hotel .....	15
1. Lokasi Hotel .....	15
2. Sejarah Hotel .....	16

B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel .....	17
1. Penyewaan Kamar .....	18
2. Restoran dan Bar .....	20
3. Fasilitas <i>Meeting Room</i> dan <i>Chapel</i> .....	22
The Apurva Kempinski Bali juga menyediakan fasilitas <i>meeting room</i> dan <i>chapel</i> . Berikut ini <i>Chapel</i> dan <i>meeting room</i> di hotel ini.....	22
4. Fasilitas Penunjang.....	23
C. Struktur Organisasi .....	24
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>31</b>
A. Penanganan <i>Guest Laundry</i> Oleh <i>Laundry Section</i> di The Apurva Kempinski Bali.....	31
B. Hambatan-hambatan yang Dihadapi dalam Penanganan <i>Guest Laundry</i> di The Apurva Kempinski Bali.....	44
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>46</b>
A. Kesimpulan .....	46
B. Saran.....	47
<b>DAFTAR PUSAKA.....</b>	<b>48</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>49</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 The Apurva Kempinski Bali .....	16
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Laundry The Apurva Kempinski Bali .....	24
Gambar 4.1 <i>Grooming</i> .....	32
Gambar 4.2 Area Kerja Valet.....	32
Gambar 4.3 Laundry Bag .....	33
Gambar 4.4 <i>Ink-Go</i> .....	33
Gambar 4.5 <i>Qwik-Go</i> .....	34
Gambar 4.6 <i>Yellow-Go</i> .....	34
Gambar 4.7 <i>Rust-Go</i> .....	34
Gambar 4.8 <i>Solvent</i> .....	35
Gambar 4.9 Detergent .....	35
Gambar 4.10 Catatan Penerima Telepon .....	36
Gambar 4.11 Mengambil <i>Laundry</i> .....	37
Gambar 4.12 Proses Label .....	38
Gambar 4.13 Proses Pencatatan .....	38
Gambar 4.14 Proses Pencucian.....	40
Gambar 4.15 Proses Pencucian <i>Dry Cleaning</i> .....	40
Gambar 4.16 Proses Pengeringan.....	40
Gambar 4.17 Mesin <i>woll press</i> .....	41
Gambar 4.18 Mesin <i>Form Finisher</i> .....	41
Gambar 4.19 Membungkus Pakaian Bersih Tamu .....	42
Gambar 4.20 Pakaian Yang Di Gantung .....	42
Gambar 4.21 Pakaian Yang Di Lipat.....	43
Gambar 4.22 Mengirim Pakaian Tamu .....	43
Gambar 4.23 Menaruh Pakaian tamu .....	44
Gambar 4.24 <i>Laundry</i> Sudah Di Kirim.....	44

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 3.1: Jumlah Kamar The Apurva Kempinski Bali .....</b>	<b>18</b>
<b>Tabel 3.2 Jenis-jenis Restaurant.....</b>	<b>20</b>
<b>Tabel 3.3 Jenis-jenis Chapel dan Meeting Room .....</b>	<b>23</b>

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Jenis-jenis Kamar Hotel
- Lampiran 2. Jenis-jenis Villa
- Lampiran 3 Jenis-jenis *Restaurant*
- Lampiran 4. *Chappel* dan *Meeting Room*
- Lampiran 5 Fasilitas Penunjang

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Dalam Undang-undang Nomor. 10 tahun 2009, pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, dan pemerintah daerah. Pariwisata memiliki mekanisme pengaturan yang kompleks karena mencakup pengaturan pergerakan wisatawan dari negara asalnya, di daerah tujuan wisata hingga kembali ke negara asalnya dengan melibatkan banyak hal antara lain transportasi, penginapan, restoran, pemandu wisata, dan lain-lain. Oleh karena itu, industri pariwisata memegang peran yang sangat penting dalam pembangunan pariwisata. Hotel adalah salah satu unsur pendukung terselenggaranya pariwisata. Hotel sejalan dengan mata rantai kegiatan wisata di daerah. Wisatawan akan memerlukan tempat tinggal untuk sementara selama dalam perjalanan agar dapat beristirahat menyenangkan. Adanya sarana akomodasi seperti hotel, maka akan mendorong wisatawan untuk berkunjung dan menikmati objek dan daya tarik wisata di daerah dengan waktu relatif lebih lama.

The Apurva Kempinski Bali sangat mengutamakan pelayanan yang berkualitas yang sangat menentukan keberhasilan bisnis perhotelan. Perpaduan manajemen pelayanan, kompetensi staff didukung sarana prasarana atau fasilitas yang baik diharapkan mampu mewujudkan pelayanan prima, yaitu pelayanan

yang mampu memberikan nilai dalam (*value*) positif sehingga terciptanya kepuasan wisatawan.

Dalam struktur organisasi hotel ini, terbagi kelompok-kelompok yang disebut divisi atau *department* yang dari masing-masing *department* ini, kemudian dibagi menjadi sub-sub yang lebih kecil yang disebut dengan seksi atau *section*. Masing-masing dari semua bagian itu memiliki peran dan tanggung jawabnya masing-masing. *Laundry Section* adalah salah satu bagian di dalam *Housekeeping Department* yang bertanggung jawab atas semua cucian yang dikirimkan kepadanya. Cucian-cucian yang dikirim ke *Laundry* dan *Dry Cleaning Section* dapat dibedakan menjadi dua bagian besar yaitu, *house laundry* dan *guest laundry*. *House laundry* yang ada di The Apurva Kempinski Bali adalah segala macam cucian milik hotel yang terdiri dari *linen supplies* yang digunakan oleh *Housekeeping Department*, *linen supplies* yang digunakan oleh *Food and Beverage Department* dan *uniform* milik seluruh karyawan hotel.

*Guest laundry* di hotel ini berasal dari para tamu yang menginap di hotel atau luar hotel. Tamu yang memberikan pakaian-pakaian kotor atau pun linen dan menggunakan jasa *laundry* di hotel yang ditangani oleh *laundry service*. Di The Apurva Kempinski Bali sudah dilengkapi dengan fasilitas tambahan untuk menunjang kebutuhan *laundry* di setiap kamar villa, yaitu *iron board* (tempat untuk seterika), akan tetapi di kamar yang bukan villa, fasilitas tersebut tidak ada. Walaupun di setiap kamar villa dilengkapi dengan fasilitas tersebut, para tamu kadang-kadang menggunakan fasilitas *laundry* hotel.

Di dalam pelayanan *guest laundry* tamu dapat melakukan permintaan dengan melalui beberapa cara, yaitu melalui panggilan telepon yang telah disediakan di kamar, melalui *receptions* di *lobby* atau langsung melalui *housekeeping room* yang bertugas saat membersihkan kamar. Di The Apurva Kempinski Bali juga sudah menyediakan formulir *laundry list* yang dapat diisi oleh tamu apabila ingin menggunakan jasa *guest laundry*. Pakaian-pakaian tamu akan ditampung oleh *order taker* yang kemudian akan disampaikan kepada *admin laundry* untuk diproses lebih lanjut oleh *laundry section* dan section-section lain yang berada di dalam section *guest laundry* yang telah memiliki tugasnya masing-masing.

Setiap pakaian tamu terdiri dari bahan pakaian yang berbeda-beda. Para staf harus bertanggung jawab pada proses pencucian karena jika tidak secara detail akan beresiko fatal. Tamu akan *complaint* apabila ada kerusakan pakaian pada proses pencucian yang tidak sesuai prosedur yang sudah diterapkan. Oleh itu, harus dipilah agar memudahkan proses pencucian setiap pakaian yang memang tidak boleh di satukan, agar pada saat pencucian pakaian tidak rusak.

Jenis-jenis kain tamu terdiri dari bahan katun, bahan sutra, bahan endek dan lain-lain. Dari bahan katun pakaian yang berbahan katun biasanya dirajut dari benang alami yakni serat kapas, katun juga membutuhkan penanganan yang spesifik termasuk dicuci pada saat pencucian tidak terlalu lama karena bisa terjadi melar dan pori-pori nya menjadi kasar dan memakai *chemical* yang membuat bahan menjadi lembut. Proses pengeringan pun juga akan di atur dengan suhu



tidak terlalu panas proses *pressing* itu diambil dari lengan, kemudian ke badan dan langsung menggantung nya maupun dilipat langsung.

Pakaian yang dari bahan sutra, proses pencucian dilakukan dengan cara menggunakan tangan agar bisa mengontrol tekanan yang diperlukan. Penggunaan *chemical* yang tidak terlalu keras dipilih dengan tujuan agar tidak merusak kain. Proses pencucian menggunakan mesin juga tidak digunakan karena bisa merusak kain sutra tersebut. Proses pengeringan dan *pressingnya* pun membutuhkan ketelitian agar tidak terjadi kerusakan pada kain. Adapun untuk pakaian yang bahannya dari bahan endek, proses pencucian dilakukan dengan cara *dry clean*.

Tamu yang menggunakan jasa *guest laundry* rata-rata mencapai 26 *room* perhari. Angka penggunaan jasa ini merupakan angka yang tergolong banyak. Untuk menangani hal ini memerlukan persiapan yang tepat sehingga setiap karyawan dapat memastikan kegiatan operasional kerja berjalan dengan lancar dan mencapai tujuan yang diinginkan yakni kepuasan tamu.

Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk membuat tugas akhir dengan judul “Penanganan *Guest Laundry* Di The Apurva Kempinski Bali”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan, maka masalah yang dibahas dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah penanganan *guest laundry* di The Apurva Kempinski Bali?
2. Apa sajakah hambatan-hambatan yang dihadapi dalam penanganan *guest laundry* di The Apurva Kempinski Bali dan bagaimana solusinya?

### **C. Tujuan dan Kegunaan Penyusunan Tugas Akhir**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan dan kegunaan penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

#### **1. Tujuan Penulisan**

- a. Untuk menjelaskan The Apurva Kempinski Bali dalam penanganan *guest laundry* di The Apurva Kempinski Bali.
- b. Untuk mendiskripsikan hambatan-hambatan yang dihadapi dalam penanganan *guest laundry* di The Apurva Kempinski Bali beserta solusinya.

#### **2. Kegunaan Penulisan**

- a. Bagi mahasiswa
  - 1) Sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan Diploma III program studi D3 perhotelan jurusan pariwisata Politeknik Negeri Bali.
  - 2) Untuk menambahkan wawasan dan pengalaman penulis tentang industri perhotelan khususnya di *Housekeeping Department*.
- b. Bagi Politeknik Negeri Bali
  - 1) Sebagai sumber landasan dan menambah informasi dalam rangka meningkatkan proses belajar-mengajar dan sebagai bahan referensi yang nantinya dapat digunakan sebagai penelitian yang berhubungan dengan *Housekeeping*.
  - 2) Sebagai bahan referensi dan bahan bacaan untuk mahasiswa di lingkungan Politeknik Negeri Bali tentang cara dalam penanganan *Guest Laundry*.

c. Bagi Perusahaan

- 1) Diharapkan dapat sebagai bahan masukan dan saran terhadap permasalahan yang perlu mendapat perhatian mengenai penanganan *Guest Laundry* Di The Apurva Kempinski Bali.
- 2) Sebagai bahan refensi tambahan yang dapat bermanfaatn untuk meningkatkan pelayanan kepada tamu.

**D. Metode Penulisan Tugas Akhir**

Dalam pembuatan tugas akhir ini, metode yang digunakan adalah:

**1. Metode dan Teknik Pengumpulan data**

a. Metode observasi

Metode observasi adalah suatu metode pengumpulan data dengan Cara pengamatan secara langsung dalam penanganan *Guest Laundry* dan ikut terlibat dalam proses ini di The Apurva Kempinski Bali. Data yang penulisan butuhkan dalam metode observasi seperti *step by step* dalam penanganan *guest laundry*. Metode ini dibutuhkan dengan teknik mencatat dan dokumentasi berupa gambar.

b. Metode wawancara

Metode pengumpulan data ini dengan Cara wawancara atau bertanya langsung kepada *Manager, Supervisor dan Staff Housekeeping Department* mengenai Cara penanganan *guest laundry* serta kendala yang berkaitan dengan tugas akhir ini.

c. Metode keperpustakaan

Metode keperpustakaan adalah suatu metode pengumpulan data dengan membaca literatur-literatur yang berhubungan dengan *Housekeeping Department* khususnya *Laundry Section* dalam menangani *Guest Laundry*.

d. Metode dokumentasi

Metode dokumentasi adalah metode pengumpulan data dengan mendokumentasikan hal-hal penting yang berkaitan dengan Penanganan *Guest Laundry* di The Apurva Kempinski Bali.

## **2. Metode Teknik dan Analisis Data**

Dalam mengelola data-data yang telah dikumpulkan di atas, metode yang Akan digunakan yaitu analisis deskriptif kualitatif yaitu menguraikan atau memaparkan keterangan beserta data-data yang diperoleh selama penelitian dalam bentuk penjelasan untuk menjawab permasalahan yang ada dalam Penanganan *Guest Laundry* Di The Apurva Kempinski Bali.

## **3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis**

Metode dan teknik penyajian hasil analisis ini, penulis menggunakan metode formal dan informal. Metode formal yaitu penulis menyajikan hasil analisis data dalam bentuk gambar, tabel, dan bagan agar penyajian hasil analisis ini dapat dijelaskan secara jelas dan benar sesuai dengan Penanganan *Guest Laundry* di The Apurva Kempinski Bali. Metode informal yaitu penulis penyajian hasil analisis dengan kata-kata biasa yang mudah dipahami dan bisa digunakan dalam kehidupan sehari-hari.

## **BAB V PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan uraian mengenai penanganan *guest laundry* di The Apurva Kempinski Bali, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Dalam penanganan *guest laundry* di The Apurva Kempinski Bali terbagi menjadi beberapa tahapan yaitu :
  - a. Mempersiapkan diri sendiri dalam penanganan *guest laundry* di The Apurva Kempinski Bali. Seorang *valet* harus mengetahui prosedur kerja yang sudah diterapkan sehingga dalam melaksanakan pekerjaan *valet section* tidak melakukan kesalahan yang berdampak pada rusaknya pakaian maupun *linen guest*
  - b. Tahap penanganan *guest laundry* di The Apurva Kempinski Bali, yaitu penerimaan jasa *laundry* melalui telepon, pengambilan pakaian kotor tamu, menyerahkan pakaian tamu ke *checker*, proses pencucian, proses pengeringan, proses setrika pada pakaian tamu, membungkus pakaian bersih tamu, dan proses pengiriman pakaian tamu.
  - c. Persiapan bahan yang berupa *chemical* sebelum memulai pekerjaan, agar lebih mudah dalam melakukan pekerjaan
  - d. Tahap terakhir membersihkan area *valet* dan sekitarnya jika sudah dalam keadaan tidak ada *guest laundry* agar ruangan tetap dalam kondisi nyaman, bersih, rapi pada saat bekerja.

2. Kendala-kendala yang dihadapi dalam melakukan penanganan *guest laundry* yaitu :
  - a. Kelunturan pada pakaian tamu saat *guest wash* proses pencucian. Adapun cara mengatasi masalah tersebut sebelum masuk ke proses pencucian *guest wash* harus memisahkan terlebih dahulu dari pakaian terang dan gelap dengan proses pencucian *guest wash* harus memisahkan pakaian satu persatu agar tidak terjadi kelunturan pada pakaian tersebut
  - b. *Tagging* hilang pada saat proses pencucian. Adapun cara mengatasi masalah tersebut yaitu pihak valet mencari catatan awal pakaian kotor baru datang dilihat dari segi warna, merek dan jenis pakaian akan lebih mudah diketahui penilik dari pakaian tersebut sangat penting untuk mencatat semua pakaian tamu agar memiliki *back up* data tentang pakaian tamu jika terjadi sesuatu.

## **B. Saran**

Berdasarkan uraian pembahasan tentang ‘Penanganan *Guest Laundry* di The Apurva Kempinski Bali, maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Untuk mengatasi tidak terjadi kelunturan pakaian tamu sebelum memproses pencucian dengan detail memilah semua pakaian tamu dan memproses pakaian tamu secara terpisah
2. Untuk mengatasi hilangnya *tagging* pada saat proses pencucian, sebaiknya pada saat proses pencucian mengurangi kuat tekanan pada proses pencucian ataupun mengurangi memasukan pakaian kedalam mesin agar tidak terjadinya *tagging* hilang

## DAFTAR PUSAKA

- Agus Sulastiyono. 2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung Alfabeta.
- Bagyono. 2006. *Manajement Housekeeping Hotel*. Bandung: alfabet.
- Bagyono, ludfi Urbani. 2003. *Dasar-Dasar housekeeping dan laundry Hotel*. Yogyakarta: adicita Karya Nusa.
- Darsono, Agustino, 1992, *Kantor Depan (Front Office)*, Jakarta: PT. Geramedia Widia Sarana Indonesia.
- Departement Pendidikan Nasional 1982. *Kamus besar Bahasa Indonesia*. Jakarta Balai Pustaka
- Rutherford, Denny G., *Hotel Management and Operation*, Van Nortrand Reinhold New York, 1989
- Rumekso, SE. 2004, *Housekeeping Hotel*, Yogyakarta: ANDI.
- Rumekso, SE. 2002, *Housekeeping Hotel*, Yogyakarta: ANDI.
- Sulistiyono, Agus, 1999 *Manajemen Penyelenggaraan Hotel Seri Manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata dan Akomodasi*, Bandung: Edisi Pertama, CV. Alfateba.