

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN QUALITY CONTROL HOUSE
LAUNDRY OLEH LAUNDRY ATTENDANT DI THE
APURVA KEMPINSKI BALI**



Kadek Tisha Dewi

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN QUALITY CONTROL HOUSE
LAUNDRY OLEH LAUNDRY ATTENDANT DI THE
APURVA KEMPINSKI BALI**



Oleh

Kadek Tisha Dewi

NIM 2015823153

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

**PENANGANAN QUALITY CONTROL HOUSE LAUNDRY
OLEH LAUNDRY ATTENDANT DI THE APURVA
KEMPINSKI BALI**

Oleh

Kadek Tisha Dewi

NIM 2015823153

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

Pembimbing I,

Drs. I Nyoman Kanca, M Par
NIP 196012311990111001

Pembimbing II,

Ni Wayan Wahyu Astuti, SST Par., M.Par
NIP 198407202008122002

Disahkan oleh

Jurusan Pariwisata



Prof. Dr. 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
Email: poltek@pnb.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Kadek Tisha Dewi
NIM : 2015823153
Program Studi : D III Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri
Bali

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul:

**“PENANGANAN QUALITY CONTROL HOUSE LAUNDRY OLEH
LAUNDRY ATTENDANT 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 ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Badung, Agustus 2023
Yang membuat pernyataan



Kadek Tisha Dewi
NIM: 2015823153
PS: D III Perhotelan,
Jurusan Pariwisata,
Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa atau Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir berjudul "Penanganan Quality Control House Laundry oleh Laundry Attendant di The Apurva Kempinski Bali" ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan bagaimana peran *laundry supervisor* dalam melakukan *quality control in house laundry* di The Apurva Kempinski Bali

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, banyak diperoleh hambatan dan kesulitan tetapi berkat bimbingan serta motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini disampaikan rasa terima kasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si. selaku Sekertaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par., M.Par. selaku Kaprodi DIII Perhotelan

Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali sekaligus Pembimbing pertama penulis yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Program Studi III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

5. Bapak Drs. I Nyoman Kanca, M Par selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
6. Ibu Ni Wayan Wahyu Astuti, SST Par., M. Par selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Bapak Vincent Guironnet selaku General Manager di The Apurva Kempinski Bali, Bali yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di The Apurva Kempinski Bali untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
8. Bapak Ida Bagus Komang Suadnya selaku Laundry Manager di The Apurva Kempinski Bali yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di The Apurva Kempinski Bali untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
9. Bapak I Ketut Minggu Antara selaku Assistant Laundry Manager yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulis selama penulisan tugas akhir.
10. Seluruh Supervisor, Staff dan Daily Worker Laundry di The Apurva Kempinski Bali yang telah memberikan masukan dan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan tugas akhir ini.

11. Bapak I Made Sujana dan Ibu Ni Wayan Purniari selaku orang tua saya tercinta yang memberikan dukungan secara moral dan material dalam Menyusun tugas akhir ini.

12. I Putu Suardita (Botax) selaku kekasih saya tercinta yang sangat berkontribusi banyak dalam membantu saya menyusun tugas akhir ini.

Penulis menyadari masih ada kekurangan baik dari segi materi, sistematika, maupun bahasanya. Hal itu tidak terlepas dari keterbatasan penulis sebagai manusia biasa yang tidak luput dari kesalahan. Oleh karena itu, saran dan kritik dari pembaca sangat diharapkan 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 2023

Penulis

Dasar Isi

Isi	Halaman
Cover	I
Halaman Judul	II
Halaman Pengesahan.....	III
Surat Pernyataan Bebas Plagiat.....	IV
Kata Pengantar.....	V
Daftar Isi	VIII
Daftar Gambar.....	IX
Daftar Bagan	X
Daftar Lampiran	XI
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan	4
1. Tujuan Penulisan	5
2. Kegunaan Penulisan	5
D. Metode Penulisan	6
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data	6
2. Metode dan Teknik Analisis Data.....	7
3. Metode dan Teknik Penyajian Analisis	7
BAB II LANDASAN TEORI	8
A. Hotel.....	8
1. Pengertian Hotel.....	8
2. Pembagian Kelas Hotel.....	8
B. Housekeeping Department (Departemen Tata Graha)	9
1. Pengertian Housekeeping Departement	9
2. Seksi Seksi Departement Housekeeping	10

C. <i>Laundry</i>	10
1. Pengertian <i>Laundry</i>	10
C. <i>Quality Control</i>	11
1. Pengertian <i>Quality Control</i>	11
2. Tujuan <i>Quality Control</i>	12
E. Penanganan	13
1. Pengertian Penanganan.....	13
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	14
A. Lokasi dan Sejarah Hotel	18
1. Lokasi Hotel.....	18
2. Sejarah Hotel.....	19
B. Bidang Usaha dan Fasilitas	25
1. Kamar dan <i>Villa</i>	26
2. Fasilitas <i>Meeting</i>	28
3. <i>Restaurant</i> dan <i>Bar</i>	30
4. Fasilitas lainnya.....	32
C. Struktur Organisasi <i>Laundry</i>	34
BAB IV PEMBAHASAN	36
A. Peran <i>Laundry Attendant</i> dalam Melakukan <i>Quality Control House Laundry</i> di The Apurva Kempinski Bali.....	36
1. Tahap Persiapan Diri.....	37
2. Tahap Pelaksanaan	44
3. Tahap Mengakhiri <i>Shift</i> Kerja.....	38
B. Hambatan yang dihadapi Seorang <i>Laundry Supervisor</i> dalam Melakukan <i>Quality Control In House Laundry</i> The Apurva Kempinski Bali.....	40
1. <i>Steam Laundry</i> dalam keadaan turun.....	42
2. Mesin <i>Washer</i> dan <i>Dryer</i> error saat Operasional.....	45
3. Kekurangan <i>Manning</i> (tenaga kerja) pada satu <i>shift</i>	46
4. Menangani <i>Complaint</i> Tamu Masalah <i>Guest Laundry</i>	49
BAB V PENUTUP.....	51
A. Kesimpulan.....	52

B. Saran.....	52
Daftar Pustaka.....	54

Daftar Gambar

Isi	Halaman
Gambar 3.1 Logo Hotel The Apurva Kempinski Bali	18
Gambar 4.1 Absensi <i>Finger Print</i>	41
Gambar 4.2 <i>Personal Grooming Laundry</i>	42
Gambar 4.3 Pelaksanaan <i>Morning Briefing</i>	44

Gambar 4.4 <i>Quality control</i> hasil <i>pressing uniform</i>	45
Gambar 4.5 <i>Quality control</i> hasil <i>rolling linen</i>	46
Gambar 4.6 <i>Rug</i> yang dibawa ke <i>laundry</i>	47
Gambar 4.7 <i>Quality control</i> <i>guest laundry</i>	48
Gambar 4.8 <i>Quality control</i> proses pencucian.....	49
Gambar 4.9 <i>Quality control</i> proses penurunan <i>uniform kitchen</i>	50
Gambar 4.10 <i>Quality control</i> proses <i>pressing uniform</i>	50
Gambar 4.11 <i>Quality control</i> proses <i>rolling linen</i>	51
Gambar 4.12 <i>Quality control</i> hasil kerja <i>valet</i>	52
Gambar 4.13 Pengawasan perbaikan mesin.....	53

Daftar Bagan

Isi	Halaman
Bagan 3.1 Struktur Oranisasi Laundry di The Apurva Kempinski Bali.....	34

Daftar Lampiran

Lampiran 1

Gambar 1.1 Kamar *Grand Deluxe*

Gambar 1.2 Kamar *Suite*

Gambar 1.3 Kamar *Villa*

Lampiran 2

Gambar 2.1 *Meeting Room* Parang, Ikat dan Kawung

Gambar 2.2 Kashi dan Kiran *Board Room*

Gambar 2.3 Candi *Ballroom*

Lampiran 3

Gambar 3.1 Selasar Deli *Restaurant*

Gambar 3.2 Pala *Restaurant*

Gambar 3.3 Pala Rooftop *Bar*

Lampiran 4

Gambar 4.1 Koral *Restaurant*

Gambar 4.2 Reef *Beach Club*

Gambar 4.3 Izakaya by Oku *Restaurant*

Lampiran 5

Gambar 5.1 Baiyun *Restaurant*

Gambar 5.2 *Fitness Center*

Gambar 5.3 *Main Pool*

Lampiran 6

Gambar 6.1 *Apurva Chappel*

Gambar 6.2 *Apura SPA*

Gambar 6.3 *Asha Gallery*

Lampiran 7

Gambar 7.1 *Form Inventory* linen dan towel

Lampiran 8

Gambar 8.1 *Form Quality Control* Produksi Linen

Lampiran 9

Gambar 9.1 *Form Quality Control* Produksi Mesin Cuci

Gambar 9.2 *Form Quality Control* Mesin Tumbler

Lampiran 10

Gambar 10.1 *Form Quality Control* Produksi *Dry Clean*

Lampiran 11

Gambar 11.1 *Form Quality Control* Hasil *Pressing Uniform*

Lampiran 12

Gambar 12.1 Struktur Organisasi Hotel

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pariwisata merupakan salah satu industri yang berkembang sangat pesat saat ini. Hal tersebut menuntut setiap daerah di Indonesia mampu meningkatkan dan mengembangkan sektor ini karena dapat menghasilkan devisa yang sangat besar bagi negara. Ruang lingkup Industri Pariwisata antara lain : restaurant, penginapan, pelayanan perjalanan, transportasi, pengembangan daerah tujuan wisata, fasilitas rekreasi dan atraksi wisata.

Pulau Bali merupakan salah satu pulau yang sangat terkenal dengan keindahan alamnya. Pulau dengan sebutan seribu pura ini terkenal sampai ke seluruh pelosok dunia. Sampai saat ini Bali masih sangat menjaga adat dan tradisi dari masing-masing daerah sehingga menjadi daya tarik para wisatawan untuk berkunjung ke Bali. Pertumbuhan pariwisata Bali yang sangat pesat menuntut pemerintah dan masyarakat bekerjasama meningkatkan keamanan agar hal-hal buruk yang dapat mengurangi minat wisatawan untuk datang ke Bali tidak terjadi lagi, seperti tragedi terorisme bom Bali satu yang terjadi di Kuta pada tahun 2002 dan bom Bali kedua yang terjadi di Kuta dan Jimbaran pada tahun 2005. Kedua peristiwa ini mempengaruhi secara langsung industri pariwisata di Bali. Dampak dari tragedi ini membuat kerugian yang sangat besar bagi sektor pariwisata. Namun dengan usaha yang keras dari pemerintah,

masyarakat dan semua elemen yang terkait dalam sektor pariwisata perlahan pariwisata Indonesia pada khususnya Bali kembali membaik. Perkembangan pariwisata di Bali sangat pesat, sudah banyak terdapat akomodasi pariwisata yang tersebar di daerah Bali.

Hotel merupakan salah satu usaha jasa akomodasi yang menyediakan jasa berupa kamar, pelayanan makanan dan minuman serta jasa pelayanan lainnya untuk wisatawan umum yang dikelola secara komersial. Setiap hotel memiliki kebijakan tersendiri dalam mengelola manajemennya untuk kelancaran operasional perusahaan dalam rangka meraih keuntungan yang diinginkan. Setiap hotel memiliki pembagian tersendiri secara lebih spesifik berdasarkan bidang keahlian yang dimiliki oleh *staff* hotel tersebut. Secara umum departemen yang ada di hotel dapat dibagi menjadi beberapa departemen antara lain : Front Office Department, Housekeeping Department, Food and Beverage Department, Accounting Department, Engineering Department, Sales and Marketing Department, Purchasing Department dan Human Resources Department.

The Apurva Kempinski Bali adalah salah satu hotel berbintang 5 yang terletak di Sawangan, Nusa Dua, Bali. Dengan konsep menggabungkan antara nuansa Eropa dan keberagaman budaya Indonesia, The Apurva Kempinski Bali menawarkan banyak sekali keindahan, baik dari arsitektur bangunan yang terinspirasi dari Kerajaan Majapahit dan Pura Besakih, interior dan fasilitas yang mewah, serta pelayanan yang ramah. Hotel ini memiliki luas 14 hektar dan mempunyai 475 kamar, serta memiliki beberapa fasilitas seperti *lobby*,

restaurant, pool, bar, bisnis center, Gym, SPA, cliff lounge dan masih banyak lagi. Hotel ini memiliki beberapa department antara lain: Front Office Department, Housekeeping Department, Food and Beverage Department, Accounting Department, Engineering Department, Sales and Marketing Department, Purchasing Department dan Human Resources Department. Housekeeping Department memiliki 3 section diantaranya : *Room Attendant, Public Area Attendant, dan Laundry Attendant* yang bekerja secara professional agar oprasional berjalan lancar.

Laundry attendant di The Apurva Kempinski Bali memiliki tugas dan tanggung jawab terhadap semua *in house laundry* di hotel. Kegiatan *laundry attendant* mulai dari pemilahan linen *room, uniform* karyawan dan linen pada *restaurant* yang dipilah berdasarkan warna, tingkat kekotoran dan jenis kain. Setelah dilakukan pemilahan tahap selanjutnya adalah pencucian menggunakan mesin pada *uniform* karyawan dan linen, jika pada *uniform* terdapat noda maka dilakukan tahap *spotting* dengan *chemical* khusus untuk menghilangkan noda. Linen dan uniform yang sudah dicuci selanjutnya dilakukan tahap pengeringan dengan menggunakan mesin. Kegiatan selanjutnya adalah *pressing* dan *rolling* pada linen dan *uniform*, untuk *towel* dilakukan proses pelipatan dan *storage*. *Laundry section* juga memberikan pemasukan pada hotel dengan menangani *guest laundry* yang menginap di hotel dan dari luar hotel seperti *Gym member dan SPA member*. *Laundry attendant* di The Apurva Kempinski Bali di bagi menjadi beberapa *section* untuk menunjang kelancaran oprasional di antaranya : *washer, dryer, presser, linen preparation, linen control, valet, checker, guest*

washer, linen uniform, runner, mangler dan *tailor* yang bekerja sesuai dengan Standar Operasional Prosedur.

Berpedoman pada uraian di atas penulis tertarik untuk mengangkat judul “Penanganan *Quality Control House Laundry* di *The Apurva Kempinski Bali*”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka yang menjadi rumusan permasalahan yang akan dibahas dalam laporan tugas akhir ini adalah sebagai berikut

1. Bagaimana Penanganan *Quality Control House Laundry* oleh *Laundry Attendant* di *The Apurva Kempinski Bali*?
2. Apa saja hambatan yang dihadapi seorang *laundry Attendant* dalam melakukan *quality control house laundry* di *The Apurva Kempinski Bali* dan bagaimana cara mengatasinya?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan

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

1. Tujuan Penulisan

Tujuan penulisan tugas akhir ini adalah menjawab pertanyaan dari rumusan masalah yang telah diuraikan, yaitu:

- a. Untuk mengetahui bagaimana penanganan *quality control house laundry* oleh *laundry attendant* di *The Apurva Kempinski Bali*.
- b. Untuk mengetahui hambatan apa saja yang dihadapi seorang *laundry attendant* dalam melakukan *quality control in house laundry* di *The Apurva*

Kempinski Bali dan bagaimana cara mengatasinya.

2. Kegunaan Penulisan

Kegunaan penulisan antara lain:

a. Bagi Mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu syarat yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Program Studi D III Perhotelan Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.
- 2) Mengetahui secara detail tentang penanganan *quality control house laundry* oleh *laundry attendant* di The Apurva Kempinski Bali.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

- 1) Menjadi referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang nantinya diharapkan dapat digunakan untuk menambah ilmu pengetahuan pembaca yang ingin menambah pengetahuan dalam bidang Housekeeping Department khususnya pada *laundry*.
- 2) Mengukur kemampuan mahasiswa dalam mengembangkan ide melalui penulisan tugas akhir dan juga sebagai referensi bagi mahasiswa maupun dosen pengajar dalam menyusun tugas akhir atau buku ajar tentang penanganan *quality control house laundry* oleh *laundry attendant* di The Apurva Kempinski Bali.

c. Bagi Perusahaan

- 1) Sebagai bahan masukan bagi pihak hotel yang dapat bermanfaat dalam

meningkatkan kualitas penanganan *laundry* hotel. Dengan adanya penulisan Tugas Akhir ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran mengenai permasalahan yang ada di hotel The Apurva Kempinski Bali.

- 2) Dapat mengambil tindakan yang tepat berdasarkan hambatan saat oprasional pada *laundry*.

D. Metode Penulisan

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Metode Pengumpulan data yang digunakan oleh penulis untuk memperoleh data dalam penyusunan tugas akhir di hotel The Apurva Kempinski Bali yakni sebagai berikut :

a. Metode Observasi

Metode Observasi dilakukan dengan pengumpulan data melalui pengamatan secara langsung dan ikut berpartisipasi untuk mempraktekan sebagai *laundry attendant* dalam melakukan *quality control in house laundry* di hotel The Apurva Kempinski Bali.

b. Metode Wawancara

Metode ini dilakukan dengan pengumpulan data dengan cara mengajukan pertanyaan yang terstruktur maupun tidak terstruktur secara langsung dan terbuka kepada *laundry manager, laundry supervisor, signature trainer housekeeping* dan *staff laundry* di The Apurva Kempinski Bali.

c. Studi Kepustakaan

Metode kepustakaan yaitu penulis mengumpulkan data melalui teknik mencari, membaca dan mengutip dari sumber-sumber atau buku yang

berkaitan dengan metode dan teknik penulisan data tentang penanganan *quality control house laundry* oleh *laundry attendant* di The Apurva Kempinski Bali.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Metode dan teknik analisis data yang digunakan penulis adalah teknik analisis deskriptif yaitu mendeskripsikan data yang telah terkumpul tentang penanganan *quality control house laundry* oleh *laundry attendant* di The Apurva Kempinski Bali.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Dalam penyajian data yang diperoleh, penulis menggunakan metode informal dalam bentuk kata-kata dari narasumber dan metode formal dalam bentuk gambar dan tabel menjelaskan penanganan *quality control house laundry* oleh *laundry attendant* di The Apurva Kempinski Bali.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian mengenai penanganan *quality control house laundry* oleh *laundry attendant* di The Apurva Kempinski Bali dapat disimpulkan bahwa:

1. Peran *laundry attendant* dalam melakukan *quality control house laundry* terdiri dari 4 tahapan yaitu:

a. Tahap persiapan diri

Pada tahap ini adalah melakukan persiapan *grooming* yang baik dan sesuai SOP dan melakukan absensi kehadiran (*finger print*).

b. Tahapan Pelaksanaan

Seorang *laundry attendant* melakukan *quality control* terhadap seluruh *section* yang ada di *laundry*

c. Tahapan saat mengakhiri *shift* kerja

Saat akan mengakhiri *shift* kerja seorang *laundry attendant* melakukan *over handle* seluruh *section* pada *laundry attendant* yang *incharge* *dishift* selanjutnya.

2. Hambatan yang dihadapi seorang *laundry attendant* saat operasional *running* antara lain: *steam* yang turun, kekurangan tenaga kerja (*manning*), mesin yang tiba-tiba *error*, *complaint guest laundry*. Seluruh hambatan dapat diselesaikan dengan komunikasi yang baik

B. Saran

Berdasarkan pengamatan dan kendala-kendala yang dihadapi ketika *laundry attendant* berperan dalam melakukan *quality control in house laundry* di The Apurva Kempinski Bali, maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Untuk *steam* dalam keadaan turun dan mengganggu operasional maka penulis memberikan saran *laundry attendant* selalu memantau *steam*, jika sudah sedikit berkurang agar segera melakukan *follow up* pada engineering dan memaksimalkan kegiatan *general cleaning*.
2. Untuk mesin *washer* dan *dryer error* saat operasional, penulis memberikan saran agar secara rutin dilakukan pengecekan kondisi mesin agar meminimalisir terganggunya operasional.
3. Untuk kekurangan *manning* dan tenaga kerja saat operasional, penulis memberikan saran agar seluruh *staff* dan *daily worker* diwajibkan menguasai seluruh *section* agar jika ada kekurangan tenaga kerja di satu *section* dapat diambil dari *section* yang kelebihan *manning*.
4. Untuk *complaint guest laundry*, penulis memberikan saran agar *laundry supervisor* lebih *take care* dengan kinerja para *valet* dan *guest washer*.

Daftar Pustaka

- Agusnawar. (2000). *Oprasi Tata Graha Hotel*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Anggraini, B. (2001). *Critical Book Review Management Pendidikan*. Sulawesi Selatan: Alfabeta.
- Assauri, s. (2008). *Maagement Pemasaran*. Jakarta: Raja Grafindo.
- Dharma, A. (2004). *Management Supervisi*. Jakarta: Rajawali Press.
- Perwani, S. Y. (2004). *Teori dan Petunjuk Praktek Housekeeping*. Kalimantan Timur: Badan Perpustakaan.
- Prihantoro, C. (2013). *Konsep Pengendalian Mutu*. Semarang: Remaja Rosdakarya.
- Putra, I. K. (2020). *Penanganan Laundry oleh Laundry Attendant di Hotel Melia Bali*. Badung: Alumni.
- Rumekso. (2002). *Housekeeping Hotel Laundry Section*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sarwono, S. (2015). *Psikologi Lintas Budaya*. Samarinda: PT. Raja Grafindo Persada.
- Sarwoto. (2001). *Dasar-dasar Organisasi dan Management*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Sihite, R. (2000). *Houseman Housemaid (Pembersih)*. Surabaya: Pembersih.
- Siwi, G. G. (2018). *Peranan Penyelia dalam Mengawasi Kinerja Pramugraha di Hotel Conrad Bali*. Badung: Alumni.
- Soekanto, S. (2001). *Teori Peranan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sukarna. (2011). *Dasar-dasar Management*. Bandung: Mandar Maju.
- Vincent, G. (2005). *Sistem Management Kinerja terintegrasi Balanced Scorecard dengan six Sigma untuk Organisasi Bisnis dan Pemerintah*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.