

TUGAS AKHIR
PENANGANAN OPERASIONAL LAUNDRY
DI THE APURVA KEMPINSKI BALI



POLITEKNIK NEGERI BALI

Lea Angelie Sembel

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN OPERASIONAL LAUNDRY
DI THE APURVA KEMPINSKI BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

**Lea Angelie Sembel
NIM 2015823177**

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

PENANGANAN OPERASIONAL LAUNDRY DI THE APURVA KEMPINSKI BALI

Oleh
Lea Angelie Sembel
NIM 2015823177

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

Pembimbing I,



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

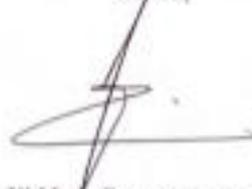
Pembimbing II,



I.G.A. Mirah Sanjiwani, S.Tr.Par., M.Par
NIP 199402172022032006

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Disahkan oleh
Jurusan Pariwisata
Ketua,



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



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: pdtek@pnb.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Lea Angelie Sembel
NIM : 2015823177
Program Studi : D III Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri
Bali

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul:

**"PENANGANAN OPERASIONAL LAUNDRY
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, 14 Agustus 2023

Yang membuat pernyataan



Nama: Lea Angelie Sembel

NIM: 201582315377

PS: D III Perhotelan,
Jurusan Pariwisata,
Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir berjudul "PENANGANAN OPERASIONAL *LAUNDRY* DI THE APURVA KEMPINSKI BALI" ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan bagaimana penanganan operasional *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. Ibu I Gusti Agung Mirah Sanjiwani, S.Tr.Par., M.Par selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
6. 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.
7. 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.
8. Bapak I Ketut Minggu Antara selaku Assistant Laundry Manager yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulis selama penulisan tugas akhir.
9. 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.
10. Bapak Yusak Kristiawan Sembel dan Ibu Herlina selaku orang tua saya tercinta, terimakasih atas doanya selalu menyertai penulis dalam memberi dorongan moral, material dan spiritual serta doa restu sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir tepat pada waktunya.

11. Benedictus Barep Baswara, Ni Putu Natasya Yudita Putri, Ni Ketut Cintya Wulantari, Kadek Tisha Dewi selaku teman dekat saya, terimakasih atas dorongan moral, memberi masukan dan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan 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 ketidaksempurnaan. 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, 14 Agustus 2023

Penulis

DAFTAR ISI

| Isi | Halaman |
|--|----------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | i |
| LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR..... | ii |
| SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT | iii |
| KATA PENGANTAR..... | iv |
| DAFTAR ISI..... | vii |
| DAFTAR GAMBAR..... | vii |
| DAFTAR TABEL | viii |
| DAFTAR LAMPIRAN | ix |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 3 |
| C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan..... | 3 |
| 1. Tujuan Penulisan | 3 |
| 2. Kegunaan Penulisan..... | 4 |
| D. Metode Penulisan..... | 5 |
| 1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data..... | 5 |
| 2. Metode dan Teknik Analisis Data..... | 6 |
| 3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis | 6 |
| BAB II LANDASAN TEORI | 7 |
| A. Hotel..... | 7 |
| 1. Pengertian Hotel..... | 7 |
| 2. Klasifikasi Hotel dari Segi Fasilitas dan Persyaratan | 7 |
| 3. Jenis Kamar Hotel..... | 9 |
| B. Housekeeping Department..... | 13 |
| 1. Pengertian Housekeeping Department..... | 13 |
| 2. Seksi-seksi dalam Housekeeping Department | 14 |
| C. Laundry | 15 |

| | |
|--|-----------|
| 1. Pengertian <i>Laundry</i> | 15 |
| 2. Klasifikasi <i>Laundry</i> | 15 |
| D. Penanganan | 20 |
| 1. Pengertian Penanganan | 20 |
| BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN..... | 21 |
| A. Lokasi dan Sejarah Hotel | 21 |
| 1. Lokasi hotel..... | 21 |
| 2. Sejarah Hotel..... | 22 |
| B. Bidang Usaha dan Fasilitas | 26 |
| 1. Bidang Usaha Hotel | 26 |
| 2. Fasilitas Hotel | 34 |
| C. Struktur Organisasi | 36 |
| 1. Struktur Organisasi <i>Laundry</i> | 36 |
| BAB IV PEMBAHASAN..... | 43 |
| A. Penanganan Operasional <i>Laundry</i> di The Apurva Kempinski Bali..... | 43 |
| 1. Tahap persiapan diri..... | 43 |
| 2. Tahapan sebelum memulai pekerjaan | 46 |
| 3. Tahapan Pelaksanaan | 47 |
| 4. Tahap akhir | 51 |
| B. Hambatan dan solusi dalam penanganan operasional laundry di The Apurva Kempinski Bali | 52 |
| 1. Hambatan Mesin Rusak | 53 |
| 2. Kualitas Hasil Laundry yang Menurun..... | 53 |
| BAB V PENUTUP..... | 55 |
| A. Simpulan | 55 |
| B. Saran | 56 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 57 |
| LAMPIRAN..... | 58 |

DAFTAR GAMBAR

| Isi | Halaman |
|---|----------------|
| Gambar 3. 1 Logo The Apurva Kempinski Bali | 22 |
| Gambar 3. 2 Struktur Organisasi Laundry di The Apurva Kempinski Bali..... | 37 |

DAFTAR TABEL

| Isi | Halaman |
|---|----------------|
| Tabel 3. 1 Tipe Kamar Grand Deluxe di The Apurva Kempinski Bali | 26 |
| Tabel 3. 2 Tipe kamar Suite di The Apurva Kempinski Bali..... | 27 |
| Tabel 3. 3 Tipe kamar Villa di The Apurva Kempinski Bali..... | 29 |

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1: Kamar Grand Deluxe
- Lampiran 2: Kamar Suite
- Lampiran 3: Kamar Villa
- Lampiran 4: Selasar Deli Restaurant
- Lampiran 5: Pala Restaurant
- Lampiran 6: Kubu Pool Bar
- Lampiran 7: Koral Restaurant
- Lampiran 8: Reef Beach Club
- Lampiran 9: Izakaya By Oku Restaurant
- Lampiran 10: Bai Yun Restauran
- Lampiran 11: Cliff dan Villa Lounge
- Lampiran 12: L'Atelier by Cyril Kongo Restaurant
- Lampiran 13: In Room Dining
- Lampiran 14: The Apurva Spa
- Lampiran 15: Fitness Centre
- Lampiran 16: Jalak Family Club
- Lampiran 17: Swimming Pool
- Lampiran 18: Asha Boutique and Gallery
- Lampiran 19: Wedding Chapel. Apurva chapel, Amala Chapel, Kimaya Chapel
- Lampiran 20: Parang meeting room, Kawung meeting room, Ikat meeting room
- Lampiran 21: Candi Ballroom
- Lampiran 22: Pelayanan Concierge
- Lampiran 23: Clinic

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pulau Bali merupakan destinasi wisata yang terkenal di Indonesia dan juga didunia, yang membedakan pulau Bali dengan pulau lain berada di Indonesia antara lain adalah keindahan alam, budaya, serta beragam kuliner yang khas di pulau Bali. Beragam dan lengkap juga Jenis-jenis tempat wisata yang dimiliki oleh pulau Bali, mulai dari hamparan sawah, pantai dan air terjun, serta kawasan wisata buatan seperti desa wisata juga sudah dikenal dunia.

Pariwisata merupakan rangkaian aktivitas, dan penyediaan layanan baik untuk kebutuhan atraksi wisata, transportasi, akomodasi, dan layanan lain yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan perjalanan seseorang atau sekelompok orang. Perjalanan yang dilakukan hanya untuk sementara waktu saja meninggalkan tempat tinggalnya dengan maksud beristirahat, berbisnis, atau untuk maksud lainnya. Bali yang dikenal sebagai destinasi wisata sudah berkembang sangat pesat. Beragam tempat wisata yang dimiliki oleh Bali membuat banyak hotel – hotel yang dibangun untuk memenuhi kebutuhan wisatawan untuk tempat menginap selama mereka berada di destinasi.

Hotel merupakan sebuah bangunan permanen yang dikelola manajemen secara komersial dengan memberikan fasilitas penginapan untuk tamu, seperti fasilitas pelayanan makanan dan minuman, pelayanan kamar, pelayanan barang bawaan, pencucian pakaian (*laundry*) dan layanan lainnya.

The Apurva Kempinski Bali adalah salah satu hotel ternama di Bali yang sangat mampu bersaing dengan hotel – hotel ternama lainnya yang ada di Bali. Letak hotel ini berada di Lot 4, Jl. Raya Nusa Dua Selatan, Benoa, Kec. Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali. The Apurva Kempinski Bali berjarak 16 km dari Bandara Internasional Ngurah Rai. The Apurva Kempinski Bali memiliki konsep Nusantara Indonesia yang digabungkan dengan konsep Eropa. Dengan luas 14 hektar hotel ini mempunyai total 475 kamar, 256 *grand deluxe*, 176 *iconic suites*, 43 *villa*. di The Apurva Kempinski Bali terdapat juga beberapa departemen untuk menunjang operasional hotel tersebut yaitu *front office*, *food and beverage*, *accounting*, *engineering*, *security*, *sales and marketing*, *purchasing* dan *human resources department*, dan *housekeeping department*

Housekeeping department bertanggung jawab untuk mengurus kebersihan setiap sudut ruangan, kondisi kamar hotel dan lingkungan sekitar hotel agar terjaga kebersihan dan kerapiannya. *Housekeeping department* dibagi menjadi beberapa *section*, diantaranya: *public area*, *room attendant* dan *laundry attendant*. Ketiga *section* tersebut bertanggung jawab atas proses pencucian linen kotor hingga menjadi linen bersih di hotel adalah *Laundry attendant*. The Apurva Kempinski Bali memiliki jam operasional laundry selama 24 jam, untuk memperlancar proses pencucian linen *guest*, linen *restaurant*, linen *uniform* kerja dan kebutuhan linen bersih di hotel. Maka, jam operasional tersebut merupakan standar dari laundry di The Apurva Kempinski Bali. *Laundry Attendant* hanya bisa mengerjakan kebutuhan linen *room* dan *outlet* lain pada *okupansi* 70 %, yang artinya jika *okupansi* hotel tinggi atau banyaknya kamar yang dihuni lebih dari 70% artinya

laundry wajib buka 24 jam. Jika *okupansi* tinggi artinya semakin banyak linen kotor yang harus diproses menjadi linen bersih.

Proses kelancaran operasional laundry dalam memenuhi kebutuhan linen hotel dilengkapi dengan struktur organisasi laundry dan juga sumber daya manusia yang professional seperti: *Laundry Manager, Assistance Laundry Manager, Administrasi Laundry, Washer, Dryer, Presser, mangler, linen preparation, linen control, valet, checker, guest washer, linen uniform* dan *Tailor*.

Berpedoman pada uraian diatas maka penulis tertarik untuk mengangkat judul “Penanganan Operasional *Laundry* di The Apurva Kempinski Bali”

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana penanganan operasional laundry di The Apurva Kempinski Bali?
2. Apa saja hambatan dan solusi dalam penanganan operasional laundry di The Apurva Kempinski Bali?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan

1. Tujuan Penulisan

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

- a. Untuk mengetahui bagaimana cara penanganan operasional laundry di The Apurva Kempinski Bali.
- b. Untuk mengetahui hambatan dan solusi dalam penanganan operasional laundry di The Apurva Kempinski Bali.

2. Kegunaan Penulisan

Kegunaan penulisan antara lain:

a. Bagi Mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu syarat yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Program Studi Diploma III Perhotelan pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.
- 2) Mengetahui secara detail tentang penanganan operasional laundry di The Apurva Kempinski Bali.
- 3) Memberikan pengalaman belajar bagi para mahasiswa untuk menguraikan, menerangkan karya ilmiah sesuai bidangnya dalam hal ini bidang *pariwisata Housekeeping department*.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

- 4) 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 sesuai dengan bidang housekeeping dalam operasional laundry.
- 5) 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.

c. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan masukan bagi pihak hotel yang dapat bermanfaat dalam meningkatkan kinerja laundry hotel dan untuk memperbaiki, membantu

kelancaran kenyamanan operasional laundry, serta dapat memberikan sumbangan pikiran mengenai permasalahan yang ada di hotel The Apurva Kempinski Bali dan dapat mengambil tindakan yang tepat saat ada masalah pada operasional laundry.

D. Metode Penulisan

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Pada penyusunan tugas akhir ini disusun sesuai dengan praktek kerja di hotel The Apurva Kempinski Bali yakni sebagai berikut:

a. Metode Observasi

Metode Observasi dilakukan dengan pengumpulan data melalui pengamatan secara langsung seperti mengamati bagaimana cara kerja mesin washer, dryer, mangler, presser di laundry dan ikut berpartisipasi untuk mengikuti *training* yang diberikan *laundry manager* seperti *training grooming standard* dan mempraktekan *training* yang diberikan, seperti memperhatikan kebersihan tubuh, kerapian diri, cara berpakaian dan berdandan pada saat bekerja.

b. Metode Wawancara

Metode wawancara merupakan suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan secara terstruktur maupun tidak terstruktur dan terbuka dapat dilakukan dengan bertemu langsung maupun dengan menggunakan telepon. pengumpulan data dilakukan dengan pendekatan dengan pertanyaan terstruktur maupun tidak terstruktur secara langsung dan terbuka kepada *Human Resources, Manager Laundry, Assistant Manager Laundry, Supervisor Laundry dan staff* di The Apurva Kempinski Bali.

c. Studi Kepustakaan

Metode kepustakaan yaitu mengumpulkan data melalui teknik mengumpulkan, mencari, membaca dan mengutip dari sumber-sumber serupa dan buku literatur lainnya yang berkaitan dengan bidang housekeeping.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Dalam menyajikan hasil analisis data yaitu teknik formal dan teknik informal. Teknik formal adalah penyajian hasil analisis data dengan menggunakan kaidah, aturan atau suatu pola dalam bahasa seperti rumus, bagan/diagram, table dan gambar. Teknik penyajian informal adalah penyajian hasil analisis data dengan menggunakan kata-kata biasa.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Hasil analisis data dalam penelitian ini akan di sajikan dengan metode penyajian formal dan informal. Teknik formal merupakan penyajian hasil analisis data dengan menggunakan kaidah, aturan atau suatu pola dalam bahasa seperti rumus, bagan/diagram, table dan gambar. Teknik penyajian informal merupakan penyajian hasil analisis data dengan menggunakan kata-kata biasa. Pelaksanaan kedua metode tersebut dibantu dengan teknik yang merupakan perpaduan dari kedua metode tersebut, yaitu penggunaan kata-kata dan tanda-tanda atau lambang.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan uraian pada bab sebelumnya mengenai penanganan operasional *laundry* di The Apurva Kempinski Bali, dapat disimpulkan bahwa:

1. Penanganan operasional *laundry* di The Apurva Kempinski Bali terbagi menjadi beberapa tahap yaitu:
 - a. Tahap persiapan diri yaitu melakukan persiapan *grooming* yang baik dan sesuai SOP dengan melakukan absensi kehadiran (*finger print*), menggunakan seragam hotel yang bersih dan rapi. Tahapan sebelum memulai pekerjaan, yaitu *briefing* atau pengarahan memiliki peran penting dalam memastikan seluruh karyawan dapat menjalankan tugas mereka dengan baik, memahami tujuan yang ingin dicapai dan dapat mengikuti standar operasional yang ditetapkan oleh hotel The Apurva Kempinski Bali.
 - b. Tahap pelaksanaan, yaitu sumber daya yang baik, serta pemeriksaan kualitas bahan kimia dan deterjen, karyawan dapat memastikan bahwa operasional berjalan dengan lancar dan menghasilkan layanan *laundry* berkualitas tinggi untuk para tamu hotel.
 - c. Tahap akhir yaitu biasanya melakukan *evening briefing* untuk karyawan yang bekerja di *shift sore*. *Evening briefing* bertujuan memberikan arahan, serta memastikan karyawan yang bekerja di *shift sore* memahami tugas yang diberikan.

B. Saran

Beberapa saran yang dapat penulis berikan guna meningkatkan kualitas pelayanan dan pekerjaan di The Apurva Kempinski Bali diantaranya:

1. **Menetapkan Standar Kualitas Tinggi:** team laundry harus menetapkan standar kualitas yang tinggi untuk semua layanan *laundry*. Hal ini termasuk pengecekan kualitas cucian sebelum dan sesudah proses pencucian untuk memastikan tidak ada noda atau kerusakan.
2. **Komunikasi yang Efektif:** Pastikan komunikasi dengan tim atau rekan kerja mengenai pesanan atau permintaan tamu dilakukan dengan jelas dan tepat. Hal ini akan membantu menghindari kesalahpahaman.

DAFTAR PUSTAKA

- Bagyono, (2006). *Manajemen Housekeeping Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Bagyono. (2014). *Teori Dan Praktik Hotel Front Office*. Bandung: Rajawali Pers.
- Ikhsan, A. dan I.B.T Prianthara. (2008). *Sistem Akuntansi Perhotelan Yogyakarta: Graha Ilmu*.
- Kuswiyata, P. (2018). *Mengenal Laundry*. Yogyakarta: Penerbit Deepublish
- Maluto dan S. Winang. (2014). *Peranan Room Attendant Dalam Upaya Mengatasi Keluhan Tamu di Hotel Quality Gorontalo*. Gorontalo: Universitas Negeri Gorontalo.
- Pendit, N. S. (2005). *Glosari Pariwisata Kontemporer*. Jakarta: Pradnya Paramita.
- Redjasa, I. K. dan I.W Sudinata. (2016). *Tata Graha 1*. Badung: Politeknik Negeri Bali.
- Rumekso. (2001). *Housekeeping Hotel*, Yogyakarta: Andi.
- Rumekso. (2005). *Housekeeping Hotel Floor Section*. Yogyakarta: C.V Andi.