

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN *IN-HOUSE GUEST LAUNDRY* DI
HOTEL ANANTARA SEMINYAK BALI RESORT**



Ni Luh Gede Yuni Mastini

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**

TUGAS AKHIR
**PENANGANAN *IN-HOUSE GUEST LAUNDRY* DI HOTEL
ANANTARA SEMINYAK BALI RESORT**



Oleh
Ni Luh Gede Yuni Mastini
191582302

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022

PENANGANAN *IN-HOUSE GUEST LAUNDRY* DI HOTEL ANANTARA SEMINYAK BALI RESORT

Oleh
Ni Luh Gede Yuni Mastini
1915823025

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

Disetujui oleh:

Pembimbing I



I Gde Agus Jaya Sadguna, SST.Par., M.Par
NIP 198502102014041001

Pembimbing II,



Drs Dewa Made Suria Antara, M.Par.
NIP 196409151990031003

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Disahkan oleh
Jurusan Pariwisata
Ketua




Prof. Ni Made Ernawati, MATM., PhD
196312281990102001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI BALI

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

SURAT PERNYATAAN BEBAS PELAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ni Luh Gede Yuni Mastini

NIM : 1915823025

Program Studi : D3 Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul :

**“PENANGANAN IN-HOUSE GUEST LAUNDRY DI HOTEL ANANTARA
SEMINYAK BALI RESORT”**

bener 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 2022

Mah...



Nama : Ni Luh Gede Yuni Mastini

NIM : 1915823025

PS : 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 yang berjudul “Penanganan *In-house Guest Laundry* Di Hotel Anantara Seminyak Bali Resort” ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas Akhir ini diajukan guna untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan program pendidikan D3 Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Selama penyusunan Tugas Akhir ini, banyak hambatan yang penulis temukan dalam hal pengumpulan data. Namun hambatan tersebut dapat diatasi dengan mencari sumber data terkait serta dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Sehubungan dengan hal tersebut melalui kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terimakasih atas bantuan dan dukungan kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom selaku Direktur Politeknik Negeri Bali atas diberikannya kesempatan menuntut ilmu pada Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM, PhD selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan pada Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Drs. Gede Ginaya, M.Si selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata yang telah memberika kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan pada Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par., M.Par. selaku ketua Program Studi Perhotelan yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan pada Program Studi Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. I Gde Agus Jaya Sadguna, SST.Par., M.Par selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing dan memberikan banyak masukan selama penyusunan Tugas Akhir dan meluangkan banyak waktu untuk penulis.
6. Drs Dewa Made Suria Antara, M.Par. selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktunya dalam memberikan pengarahan dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
7. Terence T. Lee selaku *General Manager* Hotel Anantara Seminyak Bali Resort yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengasah kemampuan dan mencari data di Hotel Anantara Seminyak Bali Resort
8. Gede Suarsana selaku *Executive Housekeeper* yang telah memberikan kesempatan pada penulis untuk terjun langsung dalam penanganan yang dilakukan di *Housekeeping Department*.
9. Kedua Orang tua dan keluarga tercinta, atas doanya selalu menyertai penulis yang selalu memberi dorongan moral, material, dan spiritual, serta doa restu dengan sepenuh kasih untuk terus maju, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini tepat pada waktunya.

Penulis sangat menyadari bahwa penulisan Tugas Akhir ini masih kurang sempurna, untuk itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun demi kesempurnaan Tugas Akhir ini. Sebagai akhir kata, semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Badung, Juli 2022

Penulis

DAFTAR ISI

Isi	Halaman
HALAMAN JUDUL _____	ii
HALAMAN PENGESAHAN _____	iii
LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR _____	iv
KATA PENGANTAR _____	v
DAFTAR ISI _____	viii
DAFTAR GAMBAR _____	x
DAFTAR LAMPIRAN _____	xi
BAB I PENDAHULUAN _____	1
A. Latar Belakang_____	1
B. Rumusan masalah_____	3
C. Tujuan dan Kegunaan Penulis Tugas Akhir_____	4
D. Metode Penulisan Tugas Akhir_____	5
BAB II LANDASAN TEORI _____	7
A. Pengertian Hotel dan Resort_____	7
B. Pengertian Housekeeping_____	9
C. Pengertian <i>Laundry</i> _____	13
D. Pengertian <i>Laundry Attendant</i> dan Seksi <i>Laundry</i> _____	14
E. Siklus Pencucian_____	18
F. Pengertian dan Jenis-jenis Noda_____	20
G. Jenis <i>Chemical</i> Pembersih <i>Laundry</i> _____	23
H. Jenis Peralatan <i>Laundry</i> _____	23
I. Pengertian Penanganan_____	26
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN _____	27
A. Lokasi dan Sejarah Hotel_____	27
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel_____	30

C. Struktur Organisasi	36
BAB IV PEMBAHASAN	40
A. Penanganan <i>In-house Guest Laundry</i>	40
1. Tahap Persiapan	42
2. Tahap Penanganan	43
3. Tahap Akhir	50
B. Hambatan Saat Penanganan <i>In-house Guest Laundry</i>	51
BAB V PENUTUP	53
A. Simpulan	53
B. Saran	54

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Seminyak <i>Ocean Suite</i> 2021	30
Gambar 3.2 Seminyak <i>Suite</i> 2021	31
Gambar 3.3 Seminyak <i>Pool Access Suite</i> 2021	31
Gambar 3.4 <i>Moonlite Kitchen & Bar</i> 2021	32
Gambar 3.5 <i>Sunset On Seminyak</i> 2021	33
Gambar 3.6 Anantara Spa 2021	33
Gambar 3.7 <i>Swimming Pool</i> 2021	34
Gambar 3.8 <i>Fitness Centre</i> 2021	34
Gambar 3.9 <i>Meeting Room</i> 2021	35
Gambar 3.10 Struktur Organisasi <i>Laundry Hotel Anantara Seminyak Bali</i> Resort Tahun 2021	36
Gambar 4.11 Prosedur Mengetuk Pintu Kamar Tamu 2022	43
Gambar 4.12 Prosedur Memasuki Kamar Tamu 2022	43
Gambar 4.13 <i>Double Chek Laundry List</i> 2022	44
Gambar 4.14 Pemilahan Warna dan Jenis Pakaian 2022	44
Gambar 4.15 Mengeluarkan Pakaian Yang Sudah Dikeringkan 2022	47
Gambar 4.16 Proses Menyetrika 2022	48
Gambar 4.17 Pengemasan <i>Guest Laundry</i> 2022	50

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : *Look Book Guest Laundry*

Lampiran 2 : *List Guest Laundry*

Lampiran 3 : *Prepare Guest Laundry Di Lipat*

Lampiran 4 : *Prepare Guest Laundry Di Gantung Dengan Hanger*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di Bali pertumbuhan pariwisata sangat pesat menuntut pemerintah dan masyarakat bekerjasama dalam menjaga keamanan agar hal-hal yang buruk yang dapat mengurangi minat wisatawan untuk datang ke Bali tidak terjadi lagi seperti tragedi kemanusiaan bom Bali yang terjadi di Kuta pada tahun 2002. 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-lahan citra pariwisata Indonesia pada umumnya dan Bali pada khususnya kembali membaik dan membuat banyak wisatawan kembali datang ke Bali. Selain keamanan yang terjamin, keindahan alam dan objek wisata yang beraneka jenis. hal yang tidak kalah pentingnya untuk menarik minat wisatawan adalah adanya sarana dan prasarana yang lebih lengkap seperti transportasi, usaha-usaha yang bergerak di bidang akomodasi seperti hotel, villa, restoran dan jenis usaha lainnya sebagai penunjang pariwisata.

Seminyak merupakan daerah tujuan wisata yang sangat merasakan dampak dari tragedi bom Bali, Seminyak juga merupakan daerah yang memulihkan kepercayaan dunia dan mengembalikan minat wisatawan untuk datang ke Bali. Seminyak memiliki keindahan pantai dan disertai dengan pemandangan matahari terbenam yang menakjubkan. Selain untuk menikmati keindahan alam, wisatawan juga memerlukan suatu jasa akomodasi sebagai tempat mereka menginap dan

beristirahat selama berada jauh dari tempat tinggal/ rumah mereka dalam melakukan kegiatan pariwisata.

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

Anantara Seminyak adalah salah satu hotel bintang lima yang berada di Bali tepatnya di Seminyak. Hotel Anantara Seminyak Bali Resort berlokasi di Jl abimanyu (Dhyana Pura), Seminyak, Badung Bali. Hotel ini memiliki 59 kamar dan memiliki fasilitas lengkap yang diperlukan tamu selama tamu menginap dihotel. Selain itu terdapat fasilitas untuk makan dan minum berupa restoran, bar dan *room service*, fasilitas untuk pertemuan (*meeting*), fasilitas rekreasi dan olahraga, kemudian sarana/ fasilitas penunjang lainnya seperti spa.

Laundry Attendant sangat penting peranannya dalam bertanggung jawab atas cucian kotor milik tamu. *Laundry Attendent* memiliki tugas dan tanggung jawab atas kebersihan dan kerapian terhadap *guest laundry*. *Laundry Section*

membuka pelayanan pembersihan pakaian tamu yang menginap di hotel dan luar hotel. Harga yang diberikan terhadap pakaian tamu di tentukan sesuai dengan jenis pakaian dan pelayanan yang di inginkan.

Guest laundry terdiri dari *shirt, trouser, short, skirt, dress, brassier, panties, cardigan, jumpsuit, night gown, pyjamas, jacket, kimono, sock, shoes, t-shirt, blouse, slack, scart, tie, suit, vest*. Pelayanan yang ada terdiri dari *reguler service* dan *exspres service*. Penanganan *guest laundry* merupakan salah satu pelayanan yang sangat di perlukan bagi tamu luar Negeri yang menginap di hotel. Khususnya tamu luar Negri yang berasal dari Negara Australia, Inggris, China, Amerika. Biasanya setelah mereka melakukan perjalanan keluar hotel. Setelah kembalinya mereka sangat lelah dan tidak memiliki waktu untuk mencuci dan menyetrika pakaiannya, pasti akan memerluka penanganan *guest laundry* untuk mencuci pakaiannya dengan cepat dan bersih. Berpedoman pada uraian di atas, penulis tertarik untuk mengangkat judul “Penanganan *In-house Guest Laundry* di Hotel Anantara Seminyak Bali Resort”.

B. Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, dapat dibuat beberapa rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah penanganan *in-house guest laundry* pada hotel Anantara Seminyak Bali Resort ?
2. Hambatan apa sajakah yang sering terjadi dalam penanganan *in-house guest laundry* di hotel Anantara Seminyak Bali Resort dan bagaimana cara mengatasi permasalahan tersebut?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulis Tugas Akhir

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disampaikan di atas, maka dapat disampaikan tujuan dan kegunaan penulisan tugas akhir ini yaitu :

1. Tujuan Penulisan tugas akhir ini

Tujuan penulisan tugas akhir ini adalah :

- a. Menjabarkan prosedur penanganan *in-house guest laundry* di Hotel Anantara Seminyak Bali Resort
- b. Mengidentifikasi kendala yang dihadapi *Laundry Attendant* dalam prosedur penanganan *in-house guest laundry* di Hotel Anantara Seminyak Bali Resort dan bagaimana cara mengatasinya.

2. Kegunaan penulisan

a. Bagi Mahasiswa

Adapun manfaat dalam penulisan tugas akhir ini antara lain:

- 1) Salah satu persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan Diploma III pada Program Studi Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
- 2) Meningkatkan pemahaman dalam penanganan *in-house guest laundry* antara teori yang didapat di perkuliahan dengan kenyataan yang ada di *industry* perhotelan.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Adapun manfaat penulisan tugas akhir ini bagi Politeknik Negeri Bali antara lain:

- 1) Sebagai tambahan informasi dan pengetahuan bagi civitas akademik di lingkungan Politeknik Negri Bali dalam bidang Housekeeping Departement khususnya di bagian *Laundry Section*
- 2) Sumber informasi bagi mahasiswa Politeknik Negri Bali dan pihak lain yang ingin mengetahui lebih lanjut mengenai prosedur penanganan *in-house guest laundry* di Hotel Anantara Seminyak Bali Resort

c. Bagi Perusahaan

Penulisan tugas akhir ini bermanfaat bagi Hotel Anantara Seminyak Bali Resort sebagai bahan masukan bagi pihak hotel yang dapat bermanfaat dalam meningkatkan kualitas penanganan *in-house guest laundry* di hotel Anantara Seminyak Bali Resort.. dan dengan adanya penulisan Tugas akhir ini bisa diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran mengenai permasalahan yang ada di hotel Anantara Seminyak Bali Resort

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

Dalam pembuatan tugas akhir ini, metode yang digunakan adalah:

1. Metode Pengumpulan Data

a. Metode Observasi

Metode Observasi yaitu pengumpulan data melalui pengamatan secara langsung dan ikut terjun langsung mempraktekkan dan mempelajari penanganan *inhouse guest laundry* di hotel Anantara Seminyak Bali Resort.

b. Metode Wawancara

Metode pengumpulan data dengan cara mengajukan pertanyaan yang struktur maupun tidak terstruktur secara langsung dan terbuka kepada 1 *leader*

supervisor, 1 laundry attendant

c. Metode Kepustakaan

Pengumpulan data melalui teknik mengumpulkan, mencari, membaca dan mengutip dari sumber-sumber atau buku yang berkaitan dengan metode dan teknik penulisan data.

2. Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan adalah teknik analisis deskriptif kualitatif yaitu analisis tentang penanganan *in-house guest laundry* di hotel Anantara Seminyak Bali Resort.

3. Metode Penyajian Hasil Analisis

Dalam metode penyajian hasil analisis, digunakanlah metode informal dan formal. Metode informal adalah cara menyajikan hasil analisis data dengan menggunakan kata-kata biasa yaitu menggunakan metode deskriptif dengan data kualitatif. Metode formal yaitu cara menyajikan hasil analisis menggunakan data seperti tabel dan gambar sehingga memperjelas objek yang dibahas. (Sudaryanto, 2015: 241).

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan uraian mengenai penanganan *Inhouse Guest Laundry* di Hotel Anantara Seminyak Bali Resort, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

A. Penanganan *in-house guest laundry*

Penanganan cucian tamu dari dalam hotel/tamu yang menginap di hotel. Adapun pelayanan yang ada seperti : Pelayanan *laundry* biasa, pelayanan *dry cleaning* dan pelayanan *pressing*.

Penanganan *inhouse guest laundry* terbagi menjadi beberapa tahapan meliputi:

1. Tahap Persiapan

a. Persiapan diri dan penampilan

b. Pengarahan

Sebelum melakukan pekerjaan, Laundry Attendant berkumpul untuk melakukan absensi dan diberikan pengarahan oleh Supervisor tentang informasi occupancy hotel dan permintaan khusus tamu

c. Persiapan Alat dan Bahan

Mempersiapkan bahan-bahan laundry, produk yang digunakan adalah produk dari ecolab seperti *detergent*, *builder* dan *sericol* (chemical pembersih linen), *sour plus* (chemical pembersih *guest house laundry*), *softener* atau *softenit*

(pelembut), destainer (pemutih/*bleach*). Mempersiapkan alat-alat seperti *ironer mechin, hanger, baske, books guest laundry, list laundry*.

2. Tahap Penanganan

a) Pengisian *list laundry*

b) Prosedur penanganan *guest laundry*

3. Tahap Akhir

1) Pengembalian cucuaian bersih setelah di cuci, di setrika dan di pack petugas laundry akan mengembalikan kepada *Laundry Attendant*,

2) Mengecek kembali *guest laundry* yang di kirimkan apakah sudah sesuai dengan jenis pakaian, warna, merek dan ukurann yang tertulis di *look book guest laundry*.

3) Penutupan *laundry* pukul 21:00

B. Hambatan yang sering timbul pada saat Penanganan in-house guest laundry di Hotel Anantara Seminyak Bali Resort adalah:

1) Pada Saat penyetricaan pakaian tamu pemanas setrikaan kurang panas

2) Penggunaan bahan kimia terlalu banyak menyebabkan baju tamu luntur

B. Saran

Berdasarkan uraian pembahasan tentang Penanganan *In-house Guest Laundry* di Hotel Anantara Seminyak Bali Resort maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut :

1. Cara mengatasi permasalahan tersebut sebaiknya setrika harus rutindi cek tiap sebulan sekali atau setelah menggunakannya agar mengetahui kerusakan yang ada di dalam mesin setrika. Jika sudah di perbaiki dan kerusakannya terus terjadi staf haru menginformasikan kepada *Sepervisor* agar diberikan solusi dengan masalah yang terjadi.

2. Cara mengatasi permasalahan tersebut staf maupun training harus lebih teliti mempelajari tentang SOP yang benar. Pada saat pengecekan pakaian tamu harus lebih teliti dan mengetahui obat pembersih apa yang harus di gunakan pada pakaian tamu agar pakaian tamu tersebut tidak luntur.

DAFTAR PUSTAKA

- Ainul, Muhammad Syawal. 2016. *Analisis Perancangam Aplikasi Laundry Berbasis Visual Basic 2010* pada Gajayana Laundry. Seminar Nasional Teknologi Informasi dan media 2016.
- Darsono, Agustinus. 2011. *Housekeeping Hotel*. Jakarta: PT Grasindo
- Aulia, Fadhli. 2018. *Menajemen Hotel Syariah*. Yogyakarta: Gava Media.
- Chair, Ira Meirina. 2017. *Hotel Room Divison Management*. Kencana
- Kuswiyata, Pontianus. 2018. *Mengenal Laundry*. Indonesia: Deepublish
- Novita, Yulia 2018. *Housekeeping Laundry*. Dumai : CV. Mifan Karwa Sekawan.
- Pembinaan Bahasa, Kemdikbud. 2020. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Online
- Sudaryanto. 2015. *Metode dan Aneka Teknik Analisis Bahasa*. Yogyakarta: Duta Wacana University.
- Sulastiyono, A. 2011. *Seri Manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata dan Akomodasi: Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Suwarno, Y ., Laksmitasari, R., & Widyawati, K. 2017. *Perancangan Hotel Bintang Tiga dengan Konsep Hospitality* di Jakarta Selatan. *Jurnal Desain*. Hal 53-60.
- Wilarto, Qalbi Pangestu 2019 *Sistem Informasi Pelayanan Jasa Laundry Pada Ravif Laundry*. Universitas Komputer Indonesia.
- Ariarta, I Putu Eka 2022 *Dasar Menjadi Seoraang Laundry Attendant*. Elizabeth International. *Ezzy Class*
- .

