

**TUGAS AKHIR**

**PENANGANAN GUEST LAUNDRY  
OLEH LAUNDRY ATTENDANT  
MENGUNAKAN BAHAN PEMBERSIH RAMAH LINGKUNGAN  
DI MAYA SANUR RESORT & SPA**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Anak Agung Gde Aditya Permana**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2023**

**TUGAS AKHIR**

**PENANGANAN GUEST LAUNDRY  
OLEH LAUNDRY ATTENDANT  
MENGUNAKAN BAHAN PEMBERSIH RAMAH LINGKUNGAN  
DI MAYA SANUR RESORT & SPA**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Oleh**

**Anak Agung Gde Aditya Permana**

**NIM 2015823076**

**PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN**

**JURUSAN PARIWISATA**

**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**BADUNG**

**2023**

**PENANGANAN GUEST LAUNDRY  
OLEH LAUNDRY ATTENDANT  
MENGUNAKAN BAHAN PEMBERSIH RAMAH LINGKUNGAN  
DI MAYA SANUR RESORT & SPA**

Oleh

**Anak Agung Gde Aditya Permana**

NIM 2015823076

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

**Politeknik Negeri Bali**

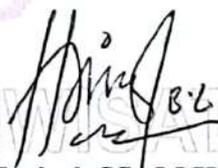
Disetujui oleh:

Pembimbing I,

Pembimbing II,



**Drs. I Wayan Jendra, M.Ed., Admin**  
NIP 196001251988031001



**Harisal, SS., M.Hum**  
NIP 198410012018031001

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 : Anak Agung Gde Aditya Permana

NIM : 2015823076

Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PENANGANAN GUEST LAUNDRY  
OLEH LAUNDRY ATTENDANT  
MENGUNAKAN BAHAN PEMBERSIH RAMAH LINGKUNGAN  
DI MAYA SANUR RESORT & 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, Agustus 2023  
Yang membuat pernyataan,



Nama : Anak Agung Gde Aditya Permana

NIM : 2015823076

PS : Perhotelan

Jurusan Pariwisata

Politeknik Negeri Bali

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/ Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul PENANGANAN GUEST LAUNDRY OLEH LAUNDRY ATTENDANT MENGGUNAKAN BAHAN PEMBERSIH RAMAH LINGKUNGAN DI MAYA SANUR RESORT & SPA ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Penanganan *Guest Laundry* Oleh *Laundry Attendant* Menggunakan Bahan Pembersih Ramah Lingkungan di Maya Sanur Resort & Spa.

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 DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Drs. I Wayan Jendra, M.Ed.,Admin. selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
6. Harisal, S.S., M. Hum. selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Jesus Gisbert, selaku General Manager yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Maya Sanur Resort & Spa untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
8. Bapak Kadek Agus Dessy Ambara Sastra selaku Training Manager di Maya Sanur Resort & Spa yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Maya Sanur Resort and Spa untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
9. Bapak I Ketut Sonder Ardiasa selaku Executive Housekeeper di Maya Sanur Resort & Spa yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulis selama penulisan tugas akhir.
10. Bapak I Wayan Ardi Kusuma Jaya selaku Assistant Housekeeper di Maya Sanur Resort & Spa yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulis selama penulisan tugas akhir.

11. Seluruh *staff* di Maya Sanur Resort & Spa yang telah memberikan masukan, dan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan tugas akhir ini.
12. Bapak Anak Agung Gde Diyatmika dan Ibu Ni Nyoman Mirahadi, selaku orang tua penulis yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan tugas akhir ini.
13. Teman-teman di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan semangat, dukungan moral, dan motivasi dalam penulisan tugas akhir ini.
14. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu dengan memberikan kritik dan saran dalam penulisan 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, Agustus 2023

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>COVER HALAMAN .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan .....	6
D. Metode Penulisan Tugas Akhir .....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>10</b>
A. Hotel .....	10
B. Pengertian Housekeeping .....	15
C. Jenis-Jenis Tamu Hotel.....	17
D. Definisi Laundry .....	18
E. Pengertian dan Jenis-jenis Noda.....	19
F. Jenis <i>Chemical</i> Pembersih Laundry.....	22
G. Penanganan .....	23
H. Pengertian Ramah Lingkungan.....	23
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....</b>	<b>25</b>
A. Lokasi dan Sejarah Hotel.....	25
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel.....	27
C. Struktur Organisasi Hotel .....	35
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>41</b>
A. Pelaksanaan Penanganan <i>Guest laundry</i> .....	41

B. Hambatan Saat Pelaksanaan dan Solusi Penanganan <i>Guest laundry</i> .....	55
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	<b>57</b>
A. Simpulan .....	57
B. Saran .....	58

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo Maya Sanur Resort & Spa.....	25
Gambar 3. 2 Struktur <i>Housekeeping Department</i> .....	35
Gambar 4. 1 Grooming .....	43
Gambar 4. 2 <i>Guest Laundry List</i> .....	45
Gambar 4. 3 Pengecekan jumlah pada <i>laundry list</i> .....	47
Gambar 4. 4 Melakukan pengecekan pakaian .....	48
Gambar 4. 5 Mengatur mode mesin cuci .....	50
Gambar 4. 6 Memasukkan pakaian .....	50
Gambar 4. 7 Proses <i>drying</i> .....	51
Gambar 4. 8 Proses menyetrika pakaian .....	52
Gambar 4. 9 Proses pengemasan .....	53

## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Jenis Kamar .....	27
Tabel 3. 2 Jenis <i>Restaurant dan Bar</i> .....	29

## DAFTAR LAMPIRAN

1. *Eco-brite detergent*
2. *Softenit plus*
3. *Eco-Clhorine bleach*
4. Mesin cuci
5. *Folding Board*
6. Mesin Pengering

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

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

Pariwisata merupakan serangkaian aktivitas serta kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh manusia. Baik secara perorangan ataupun berkelompok, secara sementara dari satu tempat ke tempat lainnya guna mendapatkan keseimbangan, ketenangan, kedamaian, keserasian, serta kebahagiaan jiwa. Sektor Pariwisata merupakan pendapat terbesar untuk devisa negara.

Indonesia mempunyai kekayaan serta sumber daya alam yang melimpah dan didukung dengan adanya lautan serta ribuan pulau yang mengelilinginya. Berbagai kekayaan dan sumber daya alam tersebut menjadi potensi dalam pengembangan pariwisata di Indonesia utamanya pada bidang alam. Indonesia merupakan negara kepulauan terbesar di dunia yang membuat Indonesia dikenal sebagai nusantara atau negara maritim. Perlu disadari bahwa sektor pariwisata memiliki peranan penting terhadap perekonomian Indonesia. Hal tersebut dikarenakan pertumbuhan pariwisata di Indonesia yang berada di atas pertumbuhan ekonomi Indonesia.

Pada saat ini pariwisata selalu menjadi sorotan dan pusat perhatian bagi wisatawan. Industri pariwisata menjadi salah satu cara yang tepat guna meningkatkan kemajuan ekonomi masyarakat. Pariwisata mampu memberi pengaruh serta manfaat yang melimpah, selain menghasilkan devisa negara serta memperluas lapangan pekerjaan. Sektor pariwisata memiliki tujuan untuk menjaga kelestarian alam serta pengembangan pada budaya lokal.

Bali merupakan salah satu bagian dari Indonesia yang menyimpan berbagai keindahan di dalamnya. Bali memiliki banyak potensi yang dapat dijadikan sebagai tempat kunjungan wisata. Adat-istiadat yang terdapat di Bali menjadi suatu keunikan yang dapat dijadikan sebagai daya tarik bagi wisatawan mancanegara maupun domestik untuk melihat serta mempelajari budaya tersebut. Berbagai potensi yang dimiliki oleh Bali menjadikannya terkenal di mata dunia, hal tersebut membuat Bali memiliki berbagai julukan yang diakui dan disanjung seperti julukan Pulau Dewata, Pulau Seribu Pura, *The Island of God*, dan banyak lagi.

Perkembangan pariwisata yang sangat pesat di Bali membuat sarana dan prasarana akan sangat dibutuhkan oleh para wisatawan. Hal tersebut juga didukung dengan pembangunan infrastruktur yang terus dilakukan oleh pemerintah di bidang pariwisata. Beberapa infrastruktur penunjang di bidang pariwisata seperti, akomodasi, restaurant, rekreasi, hiburan dan transportasi. Akomodasi yang sangat diperlukan oleh wisatawan saat melakukan perjalanan atau berkunjung ke suatu daerah adalah hotel.

Hotel merupakan sebuah bangunan yang dikelola secara komersial dengan memberikan fasilitas penginapan untuk umum. Hotel juga dilengkapi dengan fasilitas pelayanan seperti, pelayanan makanan dan minuman, pelayanan pembersihan kamar, pelayanan barang bawaan serta pencucian pakaian. Tamu yang menginap dapat menggunakan fasilitas perabotan dan menikmati hiasan-hiasan yang ada di dalamnya.

Maya Sanur Resort & Spa adalah hotel adalah salah satu hotel yang terletak di kawasan Sanur, hotel ini memiliki total 103 kamar yang tersebar dari lantai satu

hingga lantai empat. Terdapat beberapa jenis kamar seperti Wonderful Garden View, Wonderful Pool Access, Impressive Nest Suite, Impressive Lagoon Pool Suite, Heavenly Pool Suite dan Heavenly Ocean View Pool Suite. Fasilitas yang dimiliki oleh Maya Sanur *Resort & Spa* berupa kamar, Restaurant, bar, Swimming Pool, Fitness center, Spa, Yoga studio, Wedding Chapel, Kids club dan Meeting room.

Dalam mengelola sebuah hotel, dibutuhkan sumber daya manusia yang ikut berperan dalam kelancaran operasional hotel. Terdapat beberapa departemen yang berperan di bidangnya masing-masing, yaitu: Front Office Department, Sales and Marketing Department, Accounting Department, Engineering Department, Security Department, Human Resources Department, Food and Beverage Department dan juga Housekeeping Department. Department tersebut berperan sangat penting dalam kelancaran operasional hotel.

*Housekeeping* adalah *department* yang mengatur atau menata peralatan, menjaga kebersihan, memperbaiki kerusakan dan memberi dekorasi. Dengan tujuan agar area tersebut tampak rapi, bersih, menarik dan menyenangkan bagi penghuni/tamu. *Housekeeping* di Maya Sanur Resort & Spa memiliki beberapa section yang mendukung pekerjaan pada *housekeeping* yaitu: *room section, public area section, mini bar section, order taker, pool section, florist section dan laundry section*.

Selain bertugas dalam menjaga kenyamanan dan kebersihan seluruh area hotel, *housekeeping department* juga memiliki peranan atas laundry. Laundry adalah salah satu section di hotel yang mempunyai tugas atas pemeliharaan linen untuk

operasional hotel, selain itu laundry section juga bertugas untuk menangani seragam karyawan dan menerima jasa pencucian pakaian dari tamu yang menginap di hotel. Penerimaan pencucian ini juga merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan penghasilan hotel.

Saat melakukan proses *guest laundry*, *laundry attendant* harus teliti dalam menangani pakaian tamu mulai dari pengecekan jumlah pakaian, pengecekan kerusakan pakaian, pemberian *laundry tag* pada pakaian agar tidak tertukar hingga proses pembungkusan pakaian tamu. *Laundry attendant* juga harus memiliki pengetahuan tentang penggunaan *chemical* yang tepat pada noda pakaian dan juga mengenai jenis kain, cara pencucian yang tepat serta pada tahap penyetricaan menggunakan suhu yang tepat sesuai pada label pakaian. Hal tersebut bermanfaat agar tidak terjadi kerusakan pada pakaian tamu.

Pencucian *guest laundry* di Maya Sanur Resort & Spa memiliki harga satuan pada setiap jenis pakaian yang dicuci. Adapun harga untuk setiap pakaian yang laundry yaitu, *shirt* Rp. 44.000, *T-shirt* Rp. 39.000, *Trousers* Rp. 44.000, *Short* Rp. 33.000, *Underpants* Rp. 22.000, *Singlet* Rp. 22.000, *Pajamas* Rp. 44.000, *Handkerchief* Rp. 15.000, *Socks* Rp. 17.000, *Swimsuit* Rp. 18.000, *Sarong* Rp. 39.000, *Sweater* Rp. 39.000, *Jacket* Rp. 44.000 dan *Shoes* Rp. 44.000.

Penggunaan bahan pencuci ramah lingkungan di Maya Sanur Resort & Spa menggunakan produk dari *Ecolab* yang sudah memiliki standar internasional. *Ecolab* merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang produksi bahan-bahan kimia khusus yang digunakan untuk pengolahan air, pembangkit tenaga, sistem penndingin, industri kayu dan kertas, serta industri pengolahan dan kilang minyak.

*Chemical* dari *Ecolab* adalah *chemical* ramah lingkungan yang dapat meminimalkan atau bahkan menghilangkan bahaya yang diakibatkan oleh zat kimia terhadap lingkungan. Penggunaan *chemical* dari *Ecolab* bertujuan untuk mengurangi dampak kerusakan terhadap lingkungan. Maya Sanur Resort & Spa juga sudah menggunakan beberapa produk lain yang ramah lingkungan seperti pulpen yang terbuat dari kertas, tempat sabun dan *shampoo* yang menggunakan bahan keramik, *hanger* yang terbuat dari kayu, pembungkus teh yang terbuat dari kertas, pembungkus kopi yang terbuat dari plastik ramah lingkungan yang dapat terurai dengan cepat, sedotan yang sudah menggunakan bahan kertas dan seluruh pembayar sudah bisa melalui barcode.

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas, maka penulis tertarik mengangkat judul “Penanganan Guest Laundry oleh Laundry Attendant Menggunakan Bahan Pembersih Ramah Lingkungan di Maya Sanur Resort & Spa”.

## **B. Rumusan Masalah**

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

1. Bagaimana penanganan *guest laundry* oleh *laundry attendant* menggunakan bahan pembersih ramah lingkungan di Maya Sanur Resort & Spa?
2. Apa saja kendala yang dihadapi dalam penanganan *guest laundry* oleh *laundry attendant* menggunakan bahan pembersih ramah lingkungan di Maya Sanur Resort & Spa?

### 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 mendeskripsikan penanganan *guest laundry* oleh *laundry attendant* menggunakan bahan pembersih ramah lingkungan di Maya Sanur Resort & Spa.
- b. Untuk menguraikan kendala yang dihadapi dalam penanganan *guest laundry* oleh *laundry attendant* menggunakan bahan pembersih ramah lingkungan di Maya Sanur Resort & Spa

#### 2. Kegunaan Penulisan

Kegunaan penulisan ini antara lain:

- a. Bagi Mahasiswa
  - 1) Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Program Studi Perhotelan Diploma III pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali, dan diharapkan mahasiswa dapat menambah pengetahuan, wawasan, dan kompetensi di Bidang *Housekeeping Department*.
  - 2) Mengetahui secara detail tentang penanganan *guest laundry* oleh *laundry attendant* di Maya Sanur Resort & Spa.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

- 1) Menjadi referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang nantinya diharapkan dapat digunakan sebagai bahan untuk menambah ilmu pengetahuan pembaca yang ingin menambah pengetahuan dalam Bidang *Housekeeping*.
- 2) Mengukur kemampuan mahasiswa dalam mengembangkan ide melalui penulisan tugas akhir dan juga sebagai referensi bagi mahasiswa maupun dosen pengajar dalam penyusunan tugas akhir atau buku ajar tentang penanganan *guest laundry*.

c. Bagi Perusahaan

- 1) Sebagai bahan referensi tambahan bagi pihak hotel yang bermanfaat dalam meningkatkan mutu dan pelayanan kepada tamu, khususnya dalam penanganan *guest laundry* yang efisien.
- 2) Dapat mengambil tindakan yang tepat berdasarkan hambatan saat penanganan *guest laundry*.

#### **D. Metode Penulisan Tugas Akhir**

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

a. Metode Observasi

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

b. Metode Wawancara

Wawancara adalah mengajukan beberapa pertanyaan baik langsung maupun tidak langsung kepada pihak-pihak yang dianggap berwenang untuk memberikan informasi yang diperlukan. Penulis melakukan wawancara langsung dengan pihak human resources mengenai sejarah Maya Sanur Resort & Spa, kemudian penulis juga melakukan wawancara dengan *Excecutive 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 Maya Sanur Resort & Spa.

c. Studi Kepustakaan

Pencatatan dokumen merupakan teknik pengumpulan data dengan jalan membaca dan mengadakan pencatatan dari buku bacaan maupun melalui internet yang ada hubungannya dengan permasalahan yang dibahas, seperti definisi hotel, jenis-jenis hotel, klasifikasi hotel, departemen pada *housekeeping*, jenis-jenis tamu hotel, definisi laundry, pengertian dan jenis-jenis noda, jenis *chemical* pembersih pakaian, jenis-jenis bahan pembersih ramah lingkungan yang digunakan, dan definisi penanganan.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Dalam penulisan laporan tugas akhir ini penulis menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif, yaitu mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah didapatkan selama melaksanakan praktek kerja lapangan di Maya Sanur Resort & Spa, khususnya mengenai penanganan *guest laundry* oleh *laundry attendant* menggunakan bahan pembersih ramah lingkungan.

### 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**

Berdasarkan uraian pada Bab IV mengenai penanganan penanganan *guest laundry* oleh *laundry attendant* menggunakan bahan pembersih ramah lingkungan di Maya Sanur Resort & Spa, maka peneliti dapat menyimpulkan sebagai berikut:

1. Tahap persiapan
  - a. Penanganan *guest laundry* dibagi menjadi beberapa tahapan yaitu:
    - 1) Persiapan Diri, dilakukan oleh *laundry attendant* sebelum memulai pekerjaan.
    - 2) Pengarahan atau *briefing*, dilakukan sebelum memulai pekerjaan, biasanya diberikan pengarahan oleh *supervisor* tentang tingkat hunian atau *occupancy* hotel serta permintaan-permintaan tamu atau *request*.
    - 3) Persiapan operasional, persiapan ini bertujuan untuk menghindari terjadinya hal yang tidak diinginkan seperti, terjadinya kecelakaan saat bekerja dan kehilangan atau kekurangan bahan ketika bekerja.
2. Tahap Pelaksanaan
  - a. Tahap pengambilan *guest laundry* dilakukan oleh *laundry attendant* setelah mendapat informasi dari *order taker* dan *room attendant*.
  - b. Memproses *guest laundry* mulai dari pengecekan (*checking guest laundry*), menandai (*marking guest laundry*), penghilangan noda (*stain removed*), pencucian (*washing guest laundry*), pengeringan (*dryer*), menyetrika (*ironing*

*guest laundry*), pengemasan *guest laundry* (*packaging*).

3. Tahap Akhir
  - a. Laundry attendant menginput tagihan *laundry* ke dalam komputer.
  - b. Tahap pengiriman *guest laundry* dilakukan setelah melakukan posting tagihan ke dalam komputer.

## **B. Saran**

Berdasarkan uraian pada Bab IV mengenai penanganan penanganan *guest laundry* oleh *laundry attendant* menggunakan bahan pembersih ramah lingkungan di Maya Sanur Resort & Spa, maka peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Untuk permasalahan kurangnya *staff* pada *laundry attendant*, pada *section laundry* seharusnya menambah *staff* atau *daily worker* sehingga beban kerja tidak terlalu berat. Dan jika jumlah *staff laundry* sudah terpenuhi akan lebih mudah mengatur pekerjaan.
2. Untuk permasalahan kurangnya keranjang sintesis, pada *section laundry* di Maya Sanur Resort & Spa seharusnya menambah atau membeli keranjang sintesis agar tidak terjadinya *delay* pada saat pengiriman *guest laundry*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustiari, I. (2022). *Penanganan Long Stay Guest Laundry Oleh Laundry Attendant di Hotel Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa*. Politeknik Negeri Bali.
- Bella, C., & Darmayanti, T. E. (2022). *Penerapan Material Ramah Lingkungan pada Microlibrary Bima Kota Bandung*. Waca Cipta Ruang
- Br Barus, A., & Lincoln Ketaren, A. (2022). *Peranan Room Attendant Dalam Penanganan Barang Lost And Found Pada Housekeeping Departement Di Hotel Khas Parapat*.
- Chair, I. M., & Pramudia, H. (2017). *Hotel Room Division Management* (Edisi Pert). Kencana.
- Kuswiyata, P. (2018). *Mengenal Laundry*. Deepublisher.
- Mastini, Y. (2022). *Penanganan inhouse Guest Laundry di Hotel Anantara Seminyak Bali Resort*.
- Putri, A. R., & Kristiutami, Y. P. (2016). *Pelayanan Housekeeping Dalam Meningkatkan Hunian Kamar di Grandia Hotel Bandung*. Konferensi Nasional Ilmu Sosial & Teknologi (KNiST).
- Putri, E. D. H., & Wicaksono, F. (2015). *Peranan Housekeeping Dalam Meningkatkan Kenyamanan Tamu Di The Sahid Rich Yogyakarta*. AKPAR BSI Yogyakarta.
- Rumekso. (2004). *Housekeeping Hotel*. ANDI.
- Simargolang, M. Y., & Nasution, N. (2018). *Aplikasi Pelayanan Jasa Laundry Berbasis WEB (Studi Kasus : Pelangi Laundry Kisaran)*. Jurnal Teknologi Informasi.
- Sudarmika, I. P. A. (2022). *Penanganan Barang Bawaan Tamu Group Saat Check-In Oleh Bellboy Di Novotel Bali Nusa Dua Hotel & Residences*.
- Thanri, Y., Tanti, L., Riza, B. S., Iriani, J., & Alfitra, A. (2023). *Penerapan Metode MAUT sebagai Model Penentuan Bahan Alami Penghilang Noda Kopi Pada Pakaian*.