

# **TUGAS AKHIR**

## **PENANGANAN LAUNDRY OLEH VALET SERVICE DI DEPARTEMEN HOUSKEEPING THE APURVA KEMPINSKI BALI**



**Ni Putu Ana Triyanita**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2023**

# **TUGAS AKHIR**

## **PENANGANAN LAUNDRY OLEH VALET SERVICE DI DEPARTEMEN HOSKEEPING THE APURVA KEMPINSKI BALI**



Oleh  
**Ni Putu Ana Triyanita**  
**NIM 2015823192**

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

**PENANGANAN LAUNDRY OLEH VALET SERVICE  
DI DEPARTEMEN HOUSKEEPING  
THE APURVA KEMPINSKI BALI**

Oleh  
**Ni Putu Ana Triyanita**  
NIM 2015823192

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

Disetujui Oleh :

Pembimbing I,



**Made Suardani, S Pd. M. Par**  
NIP 197303122002122002

Pembimbing II,



**Drs. I Wayan Pugra, M. Par**  
NIP 196312312000031002

Disahkan Oleh  
Jurusan Pariwisata  
Ketua



**Prof. Ni Made Erlinawati, M. EdM., Ph. D.**  
NIP 196311181990102001



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.pnbac.id](http://www.pnbac.id)  
Email : [poltek@pnb.ac.id](mailto:poltek@pnb.ac.id)

### SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ni Putu Ana Triyanita  
NIM : 2015823192  
Program Studi : DIII Pendidikan Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik  
Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul :

**“PENANGANAN LAUNDRY OLEH VALET SERVICE  
DI DEPARTEMEN HOUSEKEEPING  
THE APURVA KEMPINSKI BALI ”**

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

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

Badung, 15 Agustus 2023  
Yang membuat pernyataan



Nama : Ni Putu Ana Triyanita  
NIM : 2015823192  
PS : DIII Perhotelan  
Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panajtkan ke hadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/ Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat – Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Penanganan Laundry Oleh Valet Service Di Departemen Housekeeping The Apurva Kempinski Bali”.

Tugas Akhir ini dibuat sebagai perbandingan teori atau pembelajaran yang didapatkan dikampus dengan SOP yang di jalankan di laundry service sudah sesuai atau tidak di The Apurva Kempinski Bali. Tugas akhir ini disusun berdasarkan penelitian di The Apurva Kempinski Bali, yang dilaksanakan dari tanggal 13 April 2023 sampai dengan 04 Agustus 2023 , selain itu dengan mengambil data dari beberapa literatur-literatur yang terkait.

Dengan tersusunnya tugas akhir ini penulis mengucapkan 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

5. Made Suardani, S Pd. M. Par selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
6. Drs. I Wayan Pugra, M. 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 yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di The Apurva Kempinski, Bali untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
8. Bapak Komang Ana Priatna selaku Training 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 Wayan Sudiantara selaku Executive Housekeeper di The Apurva Kempinski, Bali yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulis selama penulisan tugas akhir.
10. Bapak Ida Bagus Komang Suadnya selaku Manager Laundry di The Apurva Kempinski, Bali yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulis selama penulisan tugas akhir.
11. Seluruh Staff Housekeeping The Apurva Kempinski, Bali yang telah memberikan masukan, dan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan tugas akhir ini.

12. Bapak I Wayan Putra Yasa dan Ibu Ni Putu Tri Suladewi, 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. I Made Adi Yasa dan Putri Carrollina, selaku kakak penulis yang telah memberikan motivasi dan dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
15. I Gede Juliarta yang telah memberi dukungan dengan tulus dan motivasi untuk penulis menyelesaikan 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, 15 Agustus 2023

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>Isi</b>	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR.....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
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 Tugas Akhir .....	5
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data.....	5
2. Metode dan Analisis Pengumpulan Data .....	5
3. Metode dan Teknik Penyajian Data .....	5
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>7</b>
A. Pengertian Hotel.....	7
B. Klasifikasi Hotel.....	8
C. Jenis – jenis Kamar Hotel.....	9
D. Pengertian Penanganan .....	10
E. Pengertian Housekeeping Departemen .....	11
F. Pengertian <i>Laundry Section</i> .....	11
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....</b>	<b>13</b>
A. Sejarah Hotel.....	13

B. Lokasi Hotel.....	14
C. Fasilitas The Apurva Kempinski Bali .....	14
a. Fasilitas Kamar.....	14
D. <i>Restaurant</i> .....	21
E. Fasilitas Tambahan.....	26
F. <i>Struktur Organisasi</i> .....	31
a. <i>Struktur Organisasi Laundry Section</i> .....	31
b. Kegiatan dan Tugas Utama Laundry .....	31
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>34</b>
A. Pelayanan Jasa <i>Valet Laundry</i> .....	34
1. Persiapan .....	34
2. Prosedur dan Pelaksanaan Kerja Jasa <i>Valet Laundry</i> .....	39
3. Kendala Yang Terjadi di <i>Valet Laundry</i> dan Penyelesaiannya .....	41
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>43</b>
A. Simpulan .....	43
B. Saran.....	43
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR GAMBAR

<b>Isi</b>	<b>Halaman</b>
Gambar 3.1 Hotel The Apurva Kempinski Bali .....	14
Gambar 3.2 Grand Deluxe Room.....	15
Gambar 3.3 Grand Deluxe Ocean Court Resort.....	16
Gambar 3.4 Grand Deluxe Lagoon Room... ..	16
Gambar 3.5 Cliff Private Pool Junior Suite.....	17
Gambar 3.6 Cliff Private Pool Ocean Junior Suite.....	17
Gambar 3.7 The Apurva Prestige Suite.....	18
Gambar 3.8 The Apurva Prestige Ocean Suite.....	18
Gambar 3.9 Ocean Front Private Pool Junior Suite .....	19
Gambar 3.10 Ocean Front Prestige Suite .....	19
Gambar 3.11 Singhasari one-bedroom Villa.....	20
Gambar 3.12 Sriwijaya two-bedroom Villa .....	20
Gambar 3.13 Majapahit three-bedroom Villa .....	21
Gambar 3.14 Nusatara President Villa.....	21
Gambar 3.15 Selasar Deli.....	22
Gambar 3.16 Izakaya By Oku... ..	22
Gambar 3.17 Rooftop Bar .....	23
Gambar 3.18 Pala Restaurant... ..	23
Gambar 3.19 Koral Restaurant.....	24
Gambar 3.20 Reef Beach Club.....	24
Gambar 3.21 Kubu Pool Bar .....	25
Gambar 3.22 Cliff Lounge .....	25

Gambar 3.23 Villa Lounge.....	26
Gambar 3.24 Ballroom dan Meeting Room... ..	26
Gambar 3.25 Gym... ..	27
Gambar 3.26 Spa.....	27
Gambar 3.27 Asha Boutique and Gallery... ..	28
Gambar 3.28 Main Pool... ..	28
Gambar 3.29 Klub Keluarga Jalak (Family Club) .....	29

<b>Isi</b>	<b>Halaman</b>
Gambar 3.30 Apurva Chapel.....	29
Gambar 3.31 Amala Chapel.....	30
Gambar 3.32 Kimaya Chapel.....	30
Gambar 3.33 Laundry Section The Apurva Kempinski Bali.....	31
Gambar 4.1 Absensi <i>Finger print</i> .....	34
Gambar 4. 2 <i>Personal Grooming Laundry</i> .....	35
Gambar 4.3 <i>Basket Valet Laundry</i> .....	35
Gambar 4.4 <i>Operator Menelpon Ke Valet Laundry</i> .....	39
Gambar 4.5 Pengambilan <i>Laundry (Pick Up)</i> .....	40
Gambar 4.6 Pengiriman <i>Laundry (Delivery)</i> .....	41

## DAFTAR LAMPIRAN

### **Lampiran 1**

Gambar 1.1 Administrasi *Laundry List*

Gambar 1.2 Pencatatan Pakaian Tamu (*Laundry Book*)

Gambar 1.3 Pengantaran *Laundry*

### **Lampiran 2**

Gambar 2.1 Proses pencucian pakaian

Gambar 2.2 *Chemical* untuk pencucian

Gambar 2.3 Proses perapian dengan setrika

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pulau Bali merupakan salah satu destinasi wisata yang menjadi tujuan utama oleh wisatawan *domestic* dan *internasional*, kekayaan budaya dan keindahan alam dari pulau Bali menjadi daya tarik terbesar yang dimiliki Bali untuk menarik wisatawan selalu berkunjung ke Bali, seiring berkembangnya teknologi, banyak media dan jasa yang sudah menyediakan informasi mengenai fasilitas dan destinasi yang bias dikunjungi di Bali, Hal Ini terbukti bahwa kunjungan wisatawan asing maupun wisatawan *domestik* ke Bali dari tahun ke tahun semakin meningkat. Meningkatnya kunjungan wisatawan ke pulau Bali ini membuat masyarakat Bali khususnya pengelola objek wisata dan penyedia jasa di pulau Bali juga harus meningkatkan atau mengembangkan fasilitas dan pelayanan yang ada, tidak hanya di satu daerah di Bali saja namun juga di seluruh wilayah yang ada di pulau Bali.

Salah satu fasilitas yang menjadi penunjang utama dalam meningkatkan citra pariwisata suatu daerah ialah adanya akomodasi penginapan yang sesuai dengan standar dari wisatawan yang berkunjung, salah satunya adalah hotel, hotel yang dapat memberikan kenyamanan dan fasilitas yang berbeda dari penginapan biasa.

Berbagai macam fasilitas yang ditawarkan oleh setiap penyedia fasilitas di Bali dalam menarik minat wisatawan. Salah satunya The Apurva Kempinski, berdiri pada 1897, Kempinski Hotel merupakan sebuah grup hotel mewah pertama di *Eropa*. Kempinski menjunjung tinggi keramahan dan sentuhan *individu* di setiap pelayanan propertinya. Saat ini, Kempinski telah mengelola sebanyak 76 hotel bintang lima yang tersebar di 31 negara.

Kempinski telah mengembangkan propertinya di Jakarta. Kemudian Kempinski Hotel menyasar Bali sebagai destinasi wisata baru dengan peluncuran The Apurva Kempinski Bali. Berlokasi di tepi pantai sekitaran Sawangan, Nusa Dua. Hotel–hotel naungan Kempinski memiliki karakteristik istimewa. Tidak

hanya kemewahan dan fasilitas lengkap, tetapi juga pengenalan tradisi dan kebudayaan di setiap lokasi hotel. The Apurva Kempinski Bali mencerminkan budaya, tradisi dan keanekaragaman Indonesia.

Hotel bintang lima yang memiliki identitas dan pilar yang unik dengan menawarkan konsep “*Majestic Open Air Theatre*” atau teater terbuka yang megah. Arsitekturnya dipenuhi kekayaan warisan Bali, kita akan merasakan kemewahan di tepian pantai dengan pemandangan Samudera Hindia dan taman tropis.

The Apurva Kempinski Bali memiliki beberapa departemen dalam mendukung operasional hotel, diantaranya *room division* departemen, *F & B division* departemen dan beberapa departemen lain yang saling berhubungan satu sama lain dalam memberikan pelayanan terbaik dan melancarkan kegiatan operasional.

*Food & beverage* departemen merupakan bagian dari hotel yang mengurus dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makanan dan minuman serta kebutuhan lain yang terkait dari para tamu yang tinggal maupun tidak di hotel tersebut, dan dikelola secara *komersial* serta *professional*. *Room* departemen adalah gabungan dari beberapa departemen hotel yang memiliki tugas dan tanggung jawab terhadap seluruh operasional hotel termasuk *reservasi*, pelayanan tamu, kebersihan, makanan, perawatan dan juga pemeliharaan seluruh *area* hotel.

Dalam kinerjanya, *room division* terdiri dari beberapa departemen yaitu *front office* departemen dan *housekeeping* departemen. *Housekeeping* departemen dengan *front office* departemen memiliki hubungan dimana *front office* memberi informasi kepada *housekeeping* bahwa ada tamu yang akan segera masuk/*check in*, sehingga *housekeeping* akan menyiapkan kamar untuk tamu tersebut.

Departemen *Housekeeping* merupakan salah satu departemen yang dimiliki oleh Hotel The Apurva Kempinski Bali. Dalam departemen *housekeeping* terdapat salah satu *section* yang berperan penting dalam membantu memenuhi kebutuhan tamu setiap harinya adalah *laundry section*. *Laundry section* Sesuai namanya, *seksi* ini bertugas untuk mencuci, menyetraka dan melipat semua kain yang digunakan di hotel. Termasuk juga memberikan jasa *laundry* kepada tamu (jasa ini tidak gratis,

akan dikenakan biaya yang diperhitungkan saat tamu *check out*). Semua kain milik hotel tersebut meliputi handuk mandi, *bathrobe*, gordena, sprei dan selimut. Pada beberapa hotel, seragam karyawan juga termasuk menjadi tanggung jawab bagian ini. *Laundry section* di The Apurva Kempinski Bali memiliki pelayanan ekstra yaitu *valet service*, dimana *valet service* memberikan kemudahan bagi tamu yang menginap tidak perlu mengantarkan pakaian kotor ke *laundry room*, *valet service* menyediakan layanan antar jemput pakaian kotor milik tamu. Tamu hanya tinggal memesan layanan *valet service* melalui OT untuk mengambil pakaian yang kotor ke kamar dan akan diantarkan ketika sudah selesai. Dalam pelayanan *valet service* ini tamu juga dapat pelayanan dimana pakaian kotor yang dicuci dapat selesai dalam hitungan jam.

Pelayanan *valet service* tidak dikenakan *charge* melebihi dari biaya yang sudah ditentukan dalam *laundry list* yang tersedia di setiap kamar.

## **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. Bagaimanakah pelayanan *Laundry* oleh *Valet Service* di Departemen *Housekeeping* The Apurva Kempinski Bali ?
2. Apa sajakah kendala yang sering terjadi pada pelayanan *Valet Service* di Departemen *Housekeeping* dan cara mengatasinya?

## **C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan**

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

### **1. Tujuan Penulisan**

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

- a. Untuk mengetahui bagaimana pelayanan *Laundry* oleh *Valet Service* di Departemen *Housekeeping* The Apurva Kempinski Bali.
- b. Untuk mengetahui kendala yang terjadi pada pelayanan *Laundry* oleh

Valet Service Departemen Housekeeping dan cara mengatasinya.

## 2. Kegunaan Penulisan

Kegunaan penulisan ni 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 kemampuan dalam bidang Housekeeping.
- 2) Mengetahui secara menyeluruh mengenai proses kerja laundry service di The Apurva Kempinski Bali.

### 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 *Laundry Service*.

### c. Bagi Perusahaan

1. Sebagai bahan referensi tambahan bagi pihak hotel yang bermanfaat dalam meningkatkan mutu dan pelayanan kepada tamu, khususnya dalam peningkatan pelayanan *laundry service*.
2. Dapat mengambil tindakan dan memperbaharui sistem berdasarkan kendala yang terjadi di *laundry service*.
3. Meningkatkan kualitas kerja pada *laundry service* guna memberikan kepuasan kepada tamu saat menggunakan jasa *laundry service*.

## **D. Metode Penulisan tugas Akhir**

### **1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data**

Sub – bab ini berisikan penjelasan mengenai metode pengumpulan data baik itu metode wawancara, observasi maupun kepustakaan.

#### **a. Metode Observasi**

Observasi lapangan Data yang diperoleh dengan melakukan pengamatan dan pencatatan secara cermat dan sistematis secara nyata di lapangan saat mendapat tugas di Departemen *Housekeeping* khususnya di bagian *laundry service*.

#### **b. Metode Wawancara**

Metode wawancara dilakukan kepada karyawan di setiap penanggung jawab proses pekerjaannya. Serta melibatkan beberapa seksi lain yang terlibat dalam proses *laundry service*.

#### **c. Studi Kepustakaan**

Studi kepustakaan dilakukan dengan mencari bahan-bahan pustaka, yang diperoleh yaitu:

- a. Instansi terkait Departemen *Housekeeping* Teh Apurva KempinkiBali
- b. Perpustakaan Politeknik Negeri Bali
- c. Internet

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

Pengolahan data dilakukan dengan melakukan analisis perbandingan antara standar yang sudah ada dengan penerapan aktual di lapangan. berdasarkan data yang dianalisis dan hasil pengolahan data dapat dilakukan secara kualitatif maupun kuantitatif guna memperoleh kesimpulan sementara. Selanjutnya kesimpulan sementara ini akan diolah lebih lanjut dalam bagian pembahasan.

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

Dalam tugas akhir ini penyajian hasil analisis menggunakan teknik informaldan formal, dimana data yang diperoleh di lapangan akan di

sampaikan secara uraian kata – kata dan perhitungan persentase, penulis akan memaparkan dan membandingkan standar operasional yang ada di The Apurva Kempinski Bali dengan *actual* penerapan di lapangan, kemudian akan dibuat persentase dari penerapan *operasional* di lapangan kemudian akan dibuatkan solusi untuk memaksimalkan penerapan standar operasional kerja yang sudah ada di The Apurva Kempinski Bali.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Jasa *valet laundry* merupakan salah satu bagian pelayanan di *section laundry* dimana pakaian tamu akan diambil dan diantarkan kembali ke kamar tamu setelah selesai di cuci, selain itu tamu juga dapat meminta pesanan mengenai jadwal pakaian yang mereka cuci selesai dan diantarkan Kembali sesuai dengan keinginan tamu, sehingga memudahkan tamu dalam melakukan pencucian pakaian, selain itu jasa *valet laundry* juga dapat meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan kepada tamu saat menginap.

Ada beberapa kendala yang sering dihadapi pada jasa *valet laundry* diantaranya, pakain yang tidak selesai dicuci sesuai dengan jadwalnya karena permasalahan mesin ataupun ada kesalahan komunikasi antara pihak yang terlibat dalam *laundry* dan pakain yang memerlukan perlakuan khusus dalam mencucinya mengingat bahan pakain yang berbeda – beda.

#### **B. Saran**

Beberapa hal yang dapat dilakukan untuk mengatasi kendala yang terjadi pada *valet laundry*, agar meningkatkan mutu pelayanan laundry di The Apurva Kempinski Bali antara lain :

1. Sebaiknya dalam pelaksanaan *valet laundry*, bagian *valet laundry* selalu memeriksa Kembali *check list* pakain yang mereka ambil dan menginformasikan kepada pihak pencucian agar tidak ada pakaian yang hilang, rusak dan selesai tepat waktu.
2. Akan lebih baik jika pemeriksaan mesin *laundry* selalu dilakukan secara berkala agar tidak terjadi keterlambatan akibat mesin rusak.
3. Sebaiknya selalu dilakukan koordinasi terlebih dahulu oleh *section laundry* agar tiak terjadi salah komunikasi antara karywan di *laundry*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adiburrahman. 2019. Prosedur Kerja Room Attendant dalam Mendukung Pelayanan Kamar di Royal Hotel n' Lounge Jember. <http://repository.unej.ac.id/handle/123456789/93528>. Diakses pada tanggal 18 Juli 2021.
- Ames Boston. 2021. Pengertian Villa : Jenis , Karakteristik, Harga dan Fasilitas. <https://www.amesbostonhotel.com/pengertian-villa/>. Diakses Pada Tanggal 30 Juli 2021.
- Anonim. 2016. Laporan Training. <http://gunawangst.blogspot.com/2016/08/ccontoh-laporan-training-semoga.html>. Diakses pada tanggal 17 Juli 2021.
- Bayu Pangestu Ananda. 2019. Apa Itu Housekeeping dan Hal-Hal yang Perlu Anda Tahu sebagai Tamu. <https://www.99.co/id/panduan/apa-itu-housekeeping>. Diakses pada tanggal 18 Juli 2021.
- Boston Ames. 2021. Pengertian Food and Beverage service . <https://www.amesbostonhotel.com/pengertian-food-and-beverage-service/>. Diakses pada tanggal 18 Juli 2021.
- Boston Ames. 2021. Pengertian Front Office Departement. <https://www.amesbostonhotel.com/pengertian-front-office/>. Diakses pada tanggal 18 Juli 2021.
- Boston Ames. 2021. Room Attendant: Pengertian, Tugas, Perlengkapan dan Jam Kerja. <https://www.amesbostonhotel.com/room-attendant/>. Diakses pada tanggal 18 Juli 2021.
- Jeje. 2019. Department Hotel. <https://department-hotel.blogspot.com/2019/01/department-accounting-di-hotel.html>. Diakses pada tanggal 18 Juli 2021.
- Munandar Nazib. 2012. Housekeeping Departemen. <http://akomodasi-perhotelan.blogspot.com/2012/09/housekeeping-departemen.html>. Diakses pada tanggal 18 Juli 2021.
- Yuliani Selvi. 2012. Ruang Lingkup & Tanggung Jawab Departemen Housekeeping terhadap Hotel. <http://privateselv.blogspot.com/2012/01/ruang-lingkup-tanggung-jawab-departemen.html>. Diakses pada tanggal 19 Juli 2021.