

PAPER NAME

UPAYA LAUNDRY ATTENDENT DALAM
MENANGANI PAKAIAN YANG TERTUKA
R DI LAUNDRY BEVERLY HOTEL BATAM

AUTHOR

MUHAMMAD MUFID HAKIM

WORD COUNT

2396 Words

CHARACTER COUNT

14765 Characters

PAGE COUNT

7 Pages

FILE SIZE

232.7KB

SUBMISSION DATE

Oct 6, 2022 6:22 PM GMT+7

REPORT DATE

Oct 6, 2022 6:24 PM GMT+7

● **48% Overall Similarity**

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 45% Internet database
- 13% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 39% Submitted Works database

● **Excluded from Similarity Report**

- Manually excluded sources

UPAYA LAUNDRY ATTENDENT DALAM MENANGANI PAKAIAN YANG TERTUKAR DI LAUNDRY BEVERLY HOTEL BATAM

Muhammad Mufid Hakim

Mahasiswa Manajemen Divisi Kamar, Politeknik Pariwisata Batam

mufidhakimm@gmail.com

Abstrak

Beverly hotel batam adalah sebuah hotel berbintang empat yang berlokasi di kota Batam, Kepulauan Riau. Kehilangan dan kerusakan linen guest room merupakan permasalahan yang terjadi pada laundry section di Beverly Hotel. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk memberikan upaya dalam menangani pakaian yang tertukar. Penelitian ini menunjukan kendala yang dihadapi oleh laundry section dalam menangani pakaian yang tertukar antara lain kurangnya tanggung jawab housekeeping terhadap pakaian tersebut yang dapat menyebabkan pakaian banyak yang tertukar. Untuk itu housekeeping lebih teliti dan mencatat pakaian yang akan segera di laundry untuk mengurangi tertukarnya pakaian. Laundry merupakan salah satu bagian yang sangat penting di dalam hotel karena laundry memberikan pemasukan yang tidak sedikit dan laundry juga memberikan peranan yang sangat penting untuk meningkatkan mutu pelayanan di hotel. Metodologi penelitian yang digunakan dalam penulisan ini adalah metode deskriptif kualitatif yaitu dengan mendeskripsikan keadaan yang akan diamati di lapangan dengan lebih spesifik transparan dan mendalam. Teknik pengumpulan data yang dipergunakan adalah berbentuk wawancara, dokumentasi.

Kata Kunci : Upaya, Laundry Attendant, Beverly Hotel

Abstract

Beverly hotel batam is a four-star hotel located in the city of Batam, Riau Islands. Loss and damage to guest room linen is a problem that occurs in the laundry section at Beverly Hotel. Therefore, this study aims to provide an effort in dealing with mixed clothes. This study shows the obstacles faced by the laundry section in handling mixed clothes, including the lack of housekeeping responsibility for these clothes which can cause a lot of clothes to be mixed up. For this reason, housekeeping is more thorough and records the clothes that will be in the laundry immediately to reduce the swapping of clothes. Laundry is a very important part of the hotel because laundry provides a lot of income and laundry also plays a very important role in improving the quality of service at the hotel. The research methodology used in this paper is a qualitative descriptive method, namely by describing the conditions that will be observed in the field more specifically, transparently and in depth. The data collection technique used is in the form of interviews, documentation

Keywords: Effort, Laundry Attendant, Beverly Hotel

Pendahuluan

Kota Batam merupakan kota terbesar di provinsi Kepulauan Riau. Ini adalah kota pelabuhan yang sibuk yang merupakan rumah bagi populasi besar orang. Batam bisa menjadi salah satu tujuan wisata, baik wisatawan domestik maupun mancanegara. Batam memiliki banyak tempat wisata dan tempat wisata yang bagus, sehingga wisatawan dapat dengan mudah menjelajahi semuanya dengan bantuan fasilitas di sini.

Hotel adalah bisnis yang menyediakan layanan bagi orang-orang yang bepergian. Sebuah hotel dikelola oleh seseorang yang memilikinya atau memiliki kontrak untuk mengelolanya. Ini mencakup semua fasilitas dan layanan yang diperlukan agar para tamu tetap nyaman dan bersenang-senang. Untuk dapat menggunakan layanan yang disediakan oleh pemilik hotel (G.Ahmad, 2021) Hotel Menurut (Endar S & Sri s, 1996) Hotel adalah sebuah bangunan yang didirikan dan dikelola dengan tujuan komersial dengan jalan menyediakan fasilitas penginapan untuk masyarakat umum. Dengan rincian fasilitas seperti jasa penginapan, jasa pelayanan barang bawaan, jasa penyedia makanan dan minuman, jasa fasilitas perabot dan hiasan, serta jasa pencucian pakaian.

Hotel Beverly adalah hotel bintang empat mapan yang dimiliki secara pribadi. Didirikan pada tahun 2018. Hotel ini memiliki fasilitas modern yang cocok untuk pelancong bisnis maupun rekreasi. The Beverly Hotel Batam memiliki 158 kamar, dengan 8 lantai. Kamar hotel mulai dari lantai dua dan naik ke lantai tujuh.

Housekeeping merupakan salah satu department yang berada di bawah room division. Housekeeping bertugas untuk menjaga, merawat, dan membersihkan

serta memelihara kamar hotel maupun area diluar kamar hotel atau area yang tergolong kedalam public area ada juga laundry untuk mencuci pakaian tamu, linen hotel, pakaian pegawai dan laundry dari luar

Bagian laundry bertugas mencuci linen, seragam, dan linen di hotel. Bagian laundry bertanggung jawab atas semua cucian yang diterima, baik dari laundry rumahan maupun dari laundry tamu atau tamu. Binatu selalu mendapat nilai tinggi dari manajemen dan tamu. Pihak hotel harus menyediakan fasilitas laundry yang memadai agar tamu bisa puas.

Departemen laundry bertanggung jawab untuk membersihkan dan memelihara semua linen, seragam, dan pakaian tamu di hotel. Ada departemen berbeda yang bertanggung jawab atas berbagai aspek operasi hotel, dan ini biasanya disebut Departemen Kamar dan Departemen Makanan & Minuman.

Di hotel-hotel yang lebih besar dan memiliki jangkauan kegiatan yang lebih luas, selain dua departemen tersebut, ada beberapa departemen lainnya, seperti: departemen penjualan dan pemasaran, pusat bisnis, departemen akuntansi, departemen energi dan mekanik, dan laundry. bertanggung jawab untuk mengurus semua tekstil milik hotel, mengikuti rencana kerja yang telah ditentukan oleh pimpinan. Mereka melakukannya setiap hari, setiap minggu, dan setiap bulan.

7 Kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan. Untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan, seseorang harus memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu. Kesediaan dan keterampilan seseorang tidaklah cukup efektif untuk mengerjakan sesuatu tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang akan dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya (Hersey P & Blanchard K, 1993)

6 II. Kajian Pustaka

2.1 Hotel

Pengertian Hotel Secara Umum Hotel adalah perusahaan atau badan usaha yang memberikan layanan penginapan berupa kamar yang biasanya lengkap dengan fasilitas makan dan minum serta fasilitas umum lainnya

Menurut (Sulastiyono A, 2006) Hotel adalah perusahaan atau badan usaha yang menyediakan layanan menginap untuk orang-orang yang melakukan perjalanan. Menurut (Endar S & Sri s, 13 1996) Hotel adalah sebuah bangunan yang didirikan dan dikelola dengan tujuan komersial dengan jalan menyediakan fasilitas penginapan untuk masyarakat umum.

Menurut (Lawson F, 16 1976) Hotel ialah Sarana tempat tinggal untuk wisatawan umum dengan memberikan pelayanan jasa kamar, menyediakan makanan, minuman dan akomodasi dengan syarat pembayaran.

1 Dengan merujuk pada definisinya, hotel merupakan salah satu jenis usaha komersial. Artinya, pengusaha hotel memberikan pelayanan dengan tujuan untuk mendapatkan keuntungan ekonomis.

2.2 Karakteristik Hotel

- 1 Hotel termasuk badan usaha padat modal dan padat karya karena dalam pengelolaannya, dibutuhkan modal usaha yang besar dan karyawan yang banyak.
2. Pelanggan atau tamu diperlakukan sebagai raja sekaligus partner usaha karena keuntungan yang diperoleh sangat tergantung pada jumlah pelanggan.
3. Hotel beroperasi selama 24 jam penuh dalam sehari tanpa ada hari libur untuk melayani tamu hotel yang menginap atau masyarakat umum yang akan menggunakan fasilitas yang dimiliki hotel.
4. Hotel menghasilkan dan memasarkan jasanya di tempat hotel tersebut berada.
5. Kelangsungan usaha hotel dipengaruhi situasi ekonomi, politik, sosial, budaya, dan keamanan di tempat hotel tersebut beroperasi ataupun secara nasional dan global. (G.Ahmad, 2021)

2.3 Kriteria Hotel

Sistem peringkat bintang untuk hotel dibagi menjadi lima tingkat, dengan simbol yang sesuai dengan satu hingga lima bintang. Keputusan Direktur Jenderal Pariwisata, Pos, dan Telekomunikasi menyatakan demikian. 1 Review hotel dilakukan oleh Dirjen Pariwisata setiap tiga tahun sekali.

- 28 1. Sebuah hotel bintang 1 harus memiliki minimal 15 kamar standar dan luas minimal 20 meter persegi. Selain itu, setiap kamar harus memiliki 1 kamar mandi di dalam.
2. Hotel bintang 2 harus memiliki jumlah kamar standar minimal 20 dan luas minimal 20 meter persegi. Jumlah minimum suite adalah 1, dengan luas

minimum 44 meter persegi. Suite ini memiliki kamar mandi dengan TV, telepon, dan AC, serta lampu dan jendela. Ada juga lobi dengan fasilitas olahraga dan bar.

3. Ada korelasi antara kecerdasan dan prestasi akademik. Sebuah hotel bintang tiga harus memiliki minimal 30 kamar standar dan luas minimal 24 meter persegi. Jumlah minimal suite adalah 2 dengan luas minimal 48 m². Suite ini memiliki toilet pribadi, TV, telepon, dan AC. Kamar juga memiliki jendela yang membuka ke lobi dengan fasilitas olahraga dan rekreasi serta bar. Parkir tersedia di lokasi.
4. Hotel Bintang empat. Jangkauan minimum kamar modis adalah 30 dengan lokasi minimal 24 m². Kisaran minimum suite adalah tiga dengan lokasi minimal empat puluh delapan m². Lokasi foyer minimal seratus m². Kamar mandi dengan air panas/tidak berdarah, TV, telepon, AC, penerangan, jendela, fasilitas olahraga dan olahraga, bar, restoran.
5. Hotel Bintang Lima Kamar modis minimal seratus dengan luas minimal 26 m². Jangkauan minimal suite adalah empat dengan luas minimal lima puluh dua m². Tempat tidur dan perabotan kamar kelas satu yang tinggi. Kamar mandi panas/tidak berdarah, TV, telepon, AC, penerangan, jendela, foyer, fasilitas olahraga dan olahraga, bar, tempat makan 24 jam dan makanan dapat dibawa ke kamar, parkir valet.

2.4 Upaya

Mengatasi pakaian tertukar memang selalu menjadi perhatian bagi laundry departement yang bertanggung jawab atas cucian yang sudah diserahkan.

Ketika housekeeping datang untuk menyerahkan beberapa pakaian kotor laundry attendant sebaiknya menghitung pakaian yang masuk kemudian buat catatan yang berisikan kolom rincian jenis-jenis pakaian sesuai dengan jumlah masing-masing yang diserahkan contohnya 3 sprei , 3 baju dan lain-lain.

Selain dari itu Beverly hotel harus memiliki struktur organisasi di laundry departement jadi dengan jelas tugas dan tanggung jawab masing-masing jabatan

1. Laundry manager

Adalah orang yang bertanggung jawab penuh semua operasional laundry dan tugasnya baik harian maupun bulanan

2. Laundry Supervisor

Adalah orang yang bertanggung jawab untuk mengawasi semua kegiatan kerja langsung maupun tidak langsung.

Dengan adanya tugas dan tanggung jawab masing-masing jabatan di Beverly Hotel Batam dengan mudah meminimalisir tertukarnya pakaian di laundry.

2.5 Laundry Attendant

Menurut (Bagyono, 2006) Laundry adalah bagian dari housekeeping yang bertanggung jawab atas pencucian, baik pencucian pakaian tamu (laundry, dry cleaning dan pressing) seragam karyawan maupun linen linen hotel (house laundry) dan pencucian pakaian atau linen dari luar hotel (outside laundry).

Dari pengertian diatas penulis mencoba menyimpulkan bahwa pengertian laundry section adalah bagian hotel yang bertanggung jawab atas semua cucian yang dikirimkan kepadanya, baik cucian tamu, seragam karyawan maupun linen-linen hotel.

Petugas laundry adalah petugas yang bertanggung jawab atas segala siasat pencucian linen mulai dari teknik penerimaan cucian kotor, sortasi cucian, teknik pencucian, linen darurat, pengemasan hingga pengiriman cucian yang sudah jadi ke bagian linen.

Dalam menjalankan tugasnya, petugas laundry akan selalu menggunakan sistem dan teknik pencucian yang ada saat ini secara manual dan tidak terlepas dari penggunaan bahan kimia pembersih. operasi. Dengan bagian tersebut, lukisan dapat dibagi sesuai dengan kemampuan dan bakat pria atau wanita agar lukisan lebih sederhana dan lebih efektif.

Pada bagian laundry, perlu mengenal kira-kira gaya linen dan prosedur perawatan linen, cara mencucinya baik penggunaan mesin maupun manual, penggunaan bahan pembersih, teknik menyetrika dan berbagai hal teknis lainnya.

III. Metodologi Penelitian

3.1 Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah upaya laundry attendant Beverly hotel batam. Penelitian ini dilakukan karena laundry merupakan salah satu bagian salah satu yang sangat penting karena mempengaruhi mutu dari hotel tersebut. Penulis menjadikan Beverly hotel Batam menjadi objek penelitian dengan judul “Upaya Laundry Attendant dalam menangani pakaian yang tertukar di Laundry Beverly Hotel Batam.

3.2 Metode Penelitian

Metode yang digunakan oleh penulis dalam melakukan penelitian ini adalah metode deskriptif yaitu metode penelitian dalam mengumpulkan data. Menurut (Nazir, 1988) Metode deskriptif merupakan suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia,

suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Penulis melakukan pengumpulan data dengan :

1. Wawancara
Adalah suatu teknik untuk mengumpulkan data atau informasi dengan berkomunikasi dimana komunikasi tersebut dilakukan dengan cara dialog secara lisan baik langsung maupun tidak langsung. Tujuan dari wawancara dalam penelitian ini adalah untuk memperoleh data dan informasi yang berkaitan dengan upaya laundry attendant dalam menangani pakaian yang tertukar di laundry Beverly Hotel Batam.
2. Observasi
Observasi merupakan teknik mengumpulkan data atau informasi dengan cara mengamati secara langsung maupun tidak langsung pada objek dalam kegiatan yang sedang berlangsung baik dihotel maupun diluar hotel.
3. Dokumentasi
Diperlukan sejumlah dokumen sebagai sumber data yang mendukung proses penelitian. Oleh karena itu pengambilan dokumen sangat diperlukan. Dokumentasi merupakan fakta dan data yang tersimpan dalam berbagai bahanyang berbantuk dokumentasi

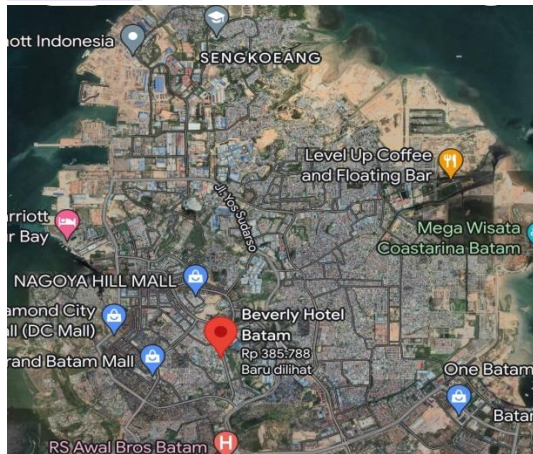
IV. DATA DAN PEMBAHASAN

4.1 Profil Beverly Hotel

4.1.1 Sejarah Beverly Hotel

Beverly hotel didirikan pada tahun 2018 yang merupakan usaha milik pribadi. Beverly Hotel Batam dimiliki oleh PT. Alexindo Grahapratama pada tanggal 30 juli 2019,

Beverly Hotel Batam beralamat di Jalan Raden Patah terletak di kawasan Nagoya kecamatan Lubuk Baja, Kota Batam. Yang dimana lokasi ini merupakan salah satu pusat keramaian di kota Batam.



Sumber: google maps

4.2 Hasil Penelitian

4.2.1 Upaya laundry attendant dalam menangani pakaian yang tertukar

Salah satu bagian Housekeeping, bagian laundry bertanggung jawab atas semua linen hotel, termasuk linen yang digunakan di kamar tamu serta taplak meja, serbet, penutup kursi, dan barang-barang lain yang digunakan oleh departemen makanan dan minuman. Bagian binatu juga bertanggung jawab atas pencucian, penyetrikaan, penyortiran linen, inventaris linen, serta tempat dan metode penyimpanan linen. Bagian laundry Beverly Hotel Batam tidak melakukan pembersihan semua linen atau pakaian kepada pihak ketiga. Untuk mengurangi kerugian, Beverly Hotel tidak mengalihdayakan cuciannya ke pihak ketiga. Ini tidak terjadi dengan linen lainnya. berdasarkan informasi yang diperoleh melalui wawancara dengan supervisor laundry. Informasi yang dikumpulkan menunjukkan bahwa ada 4 personel di divisi cuci, bersama dengan 2 pelatih.

Tabel 1

Seksi	Jumlah Karyawan	Jumlah Training
Laundry Dapartement	4	2

Sumber: Laundry Dapartement

Dari data tersebut dapat dikatakan bahwa jumlah karyawan yang sedikit mempengaruhi baik buruknya sistem pengelolaan linen atau pakaian oleh Laundry Section, karena dengan adanya jumlah karyawan yang sedikit hasil kerja yang didapatkan menjadi tidak maksimal. Sedikitnya jumlah karyawan di laundry Beverly Hotel mempengaruhi efektifitas waktu kerja yang diberikan.

Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Menurut (Mangkunegara A A, 2005)

faktor yang mempengaruhi kinerja adalah :

1. Faktor Kemampuan
2. Faktor Motivasi
3. Dukungan yang diterima
4. Keberadaan pekerjaan yang dilakukan
5. Hubungan dengan organisasi

Selain itu, ada juga faktor yang memengaruhi kinerja diantaranya yaitu:

1. Efektivitas dan Efisiensi
2. Wewenang (Otoritas)
3. Disiplin
4. Inisiatif

V. Kesimpulan dan Saran

5.1 Kesimpulan

Dalam meningkatkan kinerja maka dilakukan program pelatihan dan briefing pada setiap hari sangat diperlukan untuk mengetahui kekurangan dan pemahaman atas section yang di tugaskan.

Selain itu ada upaya-upaya yang lain untuk meningkatkan kinerja laundry attendant seperti menjalankan keakraban agar merasa nyaman dan juga adanya suatu penghargaan bagi karyawan terbaik di Hotel Hilton Bandung, hal ini diharapkan agar karyawan lebih semangat lagi dalam bekerja.

5.2 Saran

Adapun saran / masukan dari penulis untuk laundry di Beverly Hotel Batam

1. Teliti dalam memberikan chemical ke pakaian-pakaian tamu agar tidak terjadi kesalahan
2. Sebaiknya menambah tenaga kerja agar aktivitas berjalan dengan lancar.

Daftar Pustaka

Bagyono. (2006). *Manajemen Housekeeping Hotel*. Alfabeta.

24 Lendar S & Sri s. (1996). *Pengantar Industri Akomodasi dan Restoran*. Gramedia Pustaka Utama.

32 G.Ahmad. (2021). *PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR LAUNDRY di Hotel Hilton Bandung*. 7(5), 1683–1688.

Hersey P & Blanchard K. (1993). *Management For Organizational*. Prentice Hall.

25 Lawson F. (1976). *Hotels, Motels, and Condominius : Design, Planning, and Maintenance*. Architectural Press.

11 Mangkunegara A A. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT Remaja Rosdakarya.

Nazir. (1988). *Metodologi Penelitian*. Ghalia indonesia.

Sulastiyono A. (2006). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Alfabeta.

48% Overall Similarity

Top sources found in the following databases:

- 45% Internet database
- Crossref database
- 39% Submitted Works database
- 13% Publications database
- Crossref Posted Content database

TOP SOURCES

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	salamadian.com Internet	9%
2	repository.unas.ac.id Internet	4%
3	Politeknik Pariwisata Lombok on 2022-01-28 Submitted works	4%
4	jasaptk.com Internet	2%
5	dailytripp.my.id Internet	2%
6	Universitas Pelita Harapan on 2019-11-29 Submitted works	2%
7	scribd.com Internet	2%
8	ejurnal.pps.ung.ac.id Internet	2%

9	repository.stp-bandung.ac.id	Internet	2%
10	unud.ac.id	Internet	2%
11	123dok.com	Internet	1%
12	toptenid.com	Internet	1%
13	repository.unair.ac.id	Internet	1%
14	eprints.ums.ac.id	Internet	1%
15	vitka on 2022-05-11	Submitted works	1%
16	ejurnal.poltekparmedan.ac.id	Internet	<1%
17	text-id.123dok.com	Internet	<1%
18	docplayer.info	Internet	<1%
19	primaito.co.id	Internet	<1%
20	ejournal.lppmsttpagaralam.ac.id	Internet	<1%

21	garuda.kemdikbud.go.id	Internet	<1%
22	journalstkipgrisitubondo.ac.id	Internet	<1%
23	Bellevue Public School on 2021-06-27	Submitted works	<1%
24	Universitas Pendidikan Indonesia on 2021-01-19	Submitted works	<1%
25	University of Technology, Sydney on 2007-06-01	Submitted works	<1%
26	slideshare.net	Internet	<1%
27	semanticscholar.org	Internet	<1%
28	Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya on 2022-05-06	Submitted works	<1%
29	Universitas Pendidikan Ganesha on 2021-07-15	Submitted works	<1%
30	alowisata.com	Internet	<1%
31	agungpers.blogspot.com	Internet	<1%
32	repository.telkomuniversity.ac.id	Internet	<1%

33	id.123dok.com Internet	<1%
34	nurdinnuryadin98.blogspot.com Internet	<1%
35	repository.uin-suska.ac.id Internet	<1%
36	sabiia.cnptia.embrapa.br Internet	<1%
37	lokerbali.id Internet	<1%

● Excluded from Similarity Report

- Manually excluded sources

EXCLUDED SOURCES

vitka on 2022-09-20

Submitted works

70%