



**UPAYA LAUNDRY ATTENDANT DALAM MENANGANI PAKAIAN YANG
TERTUKAR DI BEVERLY HOTEL BATAM**

Oleh

Muhammad Mufid Hakim¹, Nensi Lapotulo²

^{1,2}Manajemen Divisi Kamar, Politeknik Pariwisata Batam

E-mail : ¹mufidhakimm@gmail.com, ²in.nen104@gmail.com

Abstrak

Beverly Hotel Batam is a four-star hotel located in the city of Batam, Riau Islands. Mixed and swapped guest clothes is a problem that occurs in the laundry section at Beverly Hotel. This study aims to describe an effort of laundry attendant in dealing with swapped clothes. This study shows the obstacles faced by the laundry section in handling swapped 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 need more thorough and records the clothes that will be going to 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, observation and documentation.

Kata Kunci: Upaya, Laundry Attendant, Pakaian Tertukar, Hotel

PENDAHULUAN

Kota Batam merupakan salah satu kota besar di provinsi Kepulauan Riau. Batam telah menjadi salah satu tempat tujuan wisata, baik bagi wisatawan domestik maupun wisatawan mancanegara. Dengan memanfaatkan berbagai fasilitas dan kemudahan yang terdapat di Batam, wisatawan bisa menikmati berbagai wisata yang ada dengan mudah.

Salah satu faktor penunjang dari kegiatan kepariwisataan adalah industri perhotelan. Hotel merupakan perusahaan atau badan usaha yang menyediakan layanan menginap untuk orang-orang yang melakukan perjalanan. Dikelola oleh pemilik atau ownernya dengan layanan tempat tidur beserta fasilitas makanan dan minuman serta fasilitas lengkap lainnya, agar dapat digunakan dengan layanan yang disediakan oleh pemilik hotel (Shamdika, 2021). Sedangkan hotel menurut (Endar & Sri, 1996) adalah sebuah bangunan yang didirikan dan dikelola dengan tujuan komersial berikut

fasilitas penginapannya 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.

Beverly hotel adalah salah satu hotel bintang empat yang didirikan pada tahun 2018 yang merupakan usaha milik pribadi. Beverly hotel dibangun dengan fasilitas modern yang sesuai untuk pelancong berbisnis maupun rekreasi. Jumlah kamar yang dimiliki Beverly hotel sebanyak 158 kamar, dengan jumlah lantai sebanyak 8 lantai, dengan kamar hotel dimulai dari lantai 2 hingga lantai 7.

Di Beverly hotel terdapat beberapa departemen yang mengurus operasional hotel, salah satunya adalah housekeeping department atau yang disebut juga dengan tata graha yaitu merupakan salah satu departemen yang berada di bawah room division. Housekeeping department berfungsi menjaga, merawat, dan



membersihkan serta memelihara kamar hotel, baik area diluar kamar hotel maupun area yang tergolong sebagai area umum atau public area. Di hotel ini terdapat juga laundry section yang mempunyai tanggungjawab dalam mencuci towel, linen hotel, pakaian pegawai dan laundry tamu.

Laundry section merupakan bagian dari housekeeping department dimana tugasnya disebut dengan laundry attendant, yang mempunyai kewajiban untuk mencuci semua linen hotel dan uniform staff. Laundry attendant bertanggung jawab atas semua cucian yang diterima, baik dari house laundry maupun dari tamu atau guest laundry. Laundry section selalu mendapatkan perhatian yang sangat besar baik dari pihak manajemen maupun tamu. Pihak hotel menyediakan fasilitas laundry yang memadai demi kepuasan para tamunya.

Sebagai laundry attendant yang mempunyai tanggungjawab terhadap proses pencucian linen dengan wash cyclenya adalah menjadi suatu keharusan untuk tetap mempertahankan kinerjanya.

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).

Melayani tamu merupakan kinerja atau performance dari laundry attendant dengan memahami dan mengetahui keinginan mereka, apabila terjadi ketidak sesuaian atau tidak seperti ekspektasi tamu maka akan mengakibatkan tamu komplek, ini yang menyebabkan kinerja laundry attendant menurun dan bisnis hotel menjadi sedikit mengalami kekurangan. Salah satu hal penyebabnya adalah kelalaian dari laundry attendant dalam menangani pakaian tamu yang bertukar.

Penelitian ini difokuskan pada kegiatan yang dilakukan laundry attendant sebagai upaya dalam menangani pakaian tamu yang bertukar. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan upaya laundry attendant dalam menangani pakaian yang bertukar di laundry section Beverly Hotel Batam.

KAJIAN PUSTAKA

1. Hotel

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, 1996) hotel adalah sebuah bangunan yang didirikan dan dikelola dengan tujuan komersial dengan jalan menyediakan fasilitas penginapan untuk masyarakat umum. Menurut (Lawson F, 1976) hotel ialah sarana tempat tinggal untuk wisatawan umum dengan memberikan pelayanan jasa kamar, menyediakan makanan, minuman dan akomodasi dengan syarat pembayaran.

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

2. Karakteristik Hotel

- a. Hotel termasuk badan usaha padat modal dan padat karya karena dalam pengelolaannya, dibutuhkan modal usaha yang besar dan karyawan yang banyak.
- b. Pelanggan atau tamu diperlakukan sebagai raja sekaligus partner usaha karena keuntungan yang diperoleh sangat tergantung pada jumlah pelanggan.
- c. 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.

- d. Hotel menghasilkan dan memasarkan jasanya di tempat hotel tersebut berada.
- e. Kelangsungan usaha hotel dipengaruhi situasi ekonomi, politik, sosial, budaya, dan keamanan di tempat hotel tersebut beroperasi ataupun secara nasional dan global. (G.Ahmad, 2021)

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. Review hotel dilakukan oleh Dirjen Pariwisata setiap tiga tahun sekali:

- a. Sebuah hotel bintang 1 harus memiliki minimal 15 kamar standar dan luas minimal 20 meter persegi. Selain itu, setiap kamar harus memiliki kamar mandi di dalam.
- b. 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.
- c. Ada korelasi antara kecerdasan dan prestasi akademik. Sebuah hotel bintang tiga harus memiliki minimal 30 kamar standar dan luas minimal 24 meter persegi. Jumlah minimum 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.
- d. Hotel Bintang empat. Jangkauan minimum kamar modis adalah 50 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.

- e. 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.

4. Upaya

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

Ketika housekeeping staff 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 juga harus memiliki struktur organisasi di laundry section, jadi dengan jelas tugas dan tanggung jawab masing-masing jabatan seperti:

- a. Laundry Manager, adalah orang yang bertanggung jawab penuh semua operasional laundry dan tugasnya baik harian maupun bulanan
- b. 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 tamu yang ada di laundry section.

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 kepada section tersebut, baik cucian tamu, seragam karyawan maupun linen-linen hotel.

Laundry attendant 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, laundry attendant akan selalu menggunakan sistem dan teknik pencucian yang ada saat ini secara manual maupun menggunakan mesin dan tidak terlepas dari penggunaan bahan kimia pembersih dalam pengoperasiannya. Dan pada laundry section tersebut, laundry attendant dapat dibagi sesuai dengan kemampuan dan skill masing-masing pekerja agar pekerjaan menjadi lebih efektif dan efisien.

Pada laundry section, dirasa perlu juga untuk mengetahui dan mengenal jenis linen dan prosedur perawatan linen, cara mencucinya baik penggunaan mesin maupun secara manual, penggunaan bahan pembersih, teknik menyetrica dan berbagai hal teknis lainnya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif yakni penelitian yang memberikan gambaran atau memaparkan suatu peristiwa. Metode yang digunakan adakah 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. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui:

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 bahan yang berbantuk dokumentasi

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Profil 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

2. Upaya laundry attendant dalam menangani pakaian yang tertukar

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

Tabel 1

Seksi	Jumlah Karyawan	Jumlah Trainee
Laundry Section	4	2

Sumber: Laundry section Beverly Hotel Batam

Dari data yang diperoleh, bisa dikatakan bahwa jumlah karyawan yang sedikit mempengaruhi baik buruknya sistem pengelolaan linen atau pakaian di laundry

section, karena dengan jumlah karyawan yang sedikit hasil kerja yang didapatkan menjadi tidak maksimal. Sedikitnya jumlah karyawan di laundry Beverly Hotel Batam mempengaruhi efektifitas waktu kerja yang diberikan.

Adapun factor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan menurut (Mangkunegara A A, 2005) adalah:

- a. Faktor kemampuan
- b. Faktor motivasi
- c. Dukungan yang diterima
- d. Keberadaan pekerjaan yang dilakukan
- e. Hubungan dengan organisasi

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

- a. Efektivitas dan Efisiensi
- b. Wewenang (otoritas)
- c. Disiplin
- d. Inisiatif

PENUTUP Kesimpulan

Dalam meningkatkan kinerja atau performance dalam pelayanan maka dilakukan program pelatihan dan briefing pada setiap hari, ini sangat diperlukan untuk mengetahui kekurangan serta pemahaman atas section yang di tugaskan.

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

Membuat laundry attendant mengenal lebih jelas kebutuhan dan karakter tamu dengan mengidentifikasi kebutuhan tamu dan mengembangkan berbagai skill yang dibutuhkan untuk melayani tamu.

2. Saran

Adapun saran atau masukan dari penulis untuk laundry section di Beverly Hotel Batam:

- a. Agar laundry attendant lebih teliti dalam melaksanakan wash cycle terhadap pakaian-pakaian tamu agar tidak terjadi kesalahan.

- b. Agar sebaiknya menambah tenaga kerja di laundry section, dengan memilih yang skill dibidang laundry agar aktivitas operasional berjalan dengan lancar.
- c. Membentuk tim laundry runner yang khusus menangani guest laundry.

Peneliti menyadari bahwa penelitian ini masih sangat jauh dari sempurna, peneliti selanjutnya dapat melakukan pengkajian tentang laundry dari aspek yang berbeda yang suatu saat dapat mengangkat trend baru dalam bidang laundry.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Bagyono. (2006). Manajemen Housekeeping Hotel. Alfabeta.
- [2] Endar S & Sri s. (1996). Pengantar Industri Akomodasi dan Restoran. Gramedia Pustaka Utama.
- [3] G.Ahmad. (2021). PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR LAUNDRY di Hotel Hilton Bandung. 7(5), 1683–1688.
- [4] Hersey P & Blanchard K. (1993). Management For Organizational. Prentice Hall.
- [5] Lawson F. (1976). Hotels, Motels, and Condominius : Design, Planning, and Maintenance. Architectural Press.
- [6] Mangkunegara A A. (2005). Manajemen Sumber Daya Manusia. PT Remaja Rosdakarya.
- [7] Nazir. (1988). Metodologi Penelitian. Ghalia indonesia.
- [8] Sulastiyono A. (2006). Manajemen Penyelenggaraan Hotel. Alfabeta.