

## **BAB III**

### **PEMBAHASAN**

#### **A. Tinjauan Umum**

##### **1. Profil Perusahaan**

Hotel Ibis Budget Surabaya Airport resmi terletak di Bandara Juanda, Surabaya. Gerrard Guillouet, adalah *Senior Vice President of Accor Malaysia, Indonesia dan Singapura*, *Ibis Budget* di Juanda merupakan produk layanan hotel ekonomis-premium dengan layanan hotel yang lengkap namun terjangkau. Kamar Ibis Budget didesain dengan konsep *cocoon* (kepompong) dan dapat mengakomodasi satu hingga tiga orang per kamar.

Hotel ini mempunyai 139 kamar, ditambah dengan sentuhan dekorasi modern warna lembut, memiliki satu unit LED TV, lampu baca, akses Wi-Fi (internet), dan selimut duvet, hingga *shower* kamar mandi. Hotel Ibis Budget Surabaya Airport telah melakukan *soft opening* pada tanggal 21 April 2013.

Dengan beroperasinya Hotel Ibis Budget Surabaya Airport yang merupakan kerja sama antara Angkasa Pura Hotels dengan operator hotel kelas dunia Accor Hotels, mampu memberikan pelayanan terbaik kepada pengguna bandara, khususnya pada pelayanan fasilitas perhotelan dengan standar internasional. Sehingga bandara di Indonesia akan segera

menjadi "*world-class airport with world-class hotel*" yang akan memberikan kontribusi positif untuk perekonomian regional dan nasional.

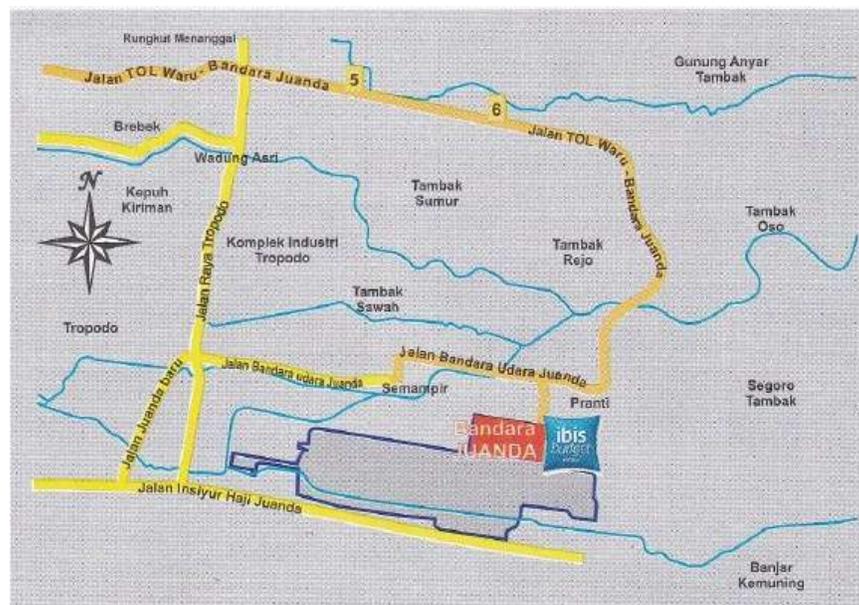
Dengan mengusung konsep *budget hotel*, Hotel Ibis Budget Surabaya Airport berdiri di area seluas 3.416 m<sup>2</sup>, dan menyediakan fasilitas hotel berstandar dunia dengan 139 kamar, 4 *meeting rooms*, *lobby lounge*, *breakfast area*, dan *business centre*, serta dilengkapi dengan fasilitas *wi-fi* untuk seluruh area hotel. Hotel ini berada di atas terminal penumpang, sehingga akses penumpang dari dan menuju hotel akan sangat mudah.

Keunikan lain yang ditawarkan oleh *airport hotel* ini salah satunya adalah setiap kamar akan menggunakan konsep *cocoon room* yang telah memenangkan kompetisi desain kamar hotel di Eropa, sehingga Hotel Ibis Budget Surabaya Airport mampu memberikan fasilitas kamar yang ergonomis, inovatif, namun tetap terjangkau bagi pengguna bandara.

Hotel Ibis Budget Surabaya Airport merupakan hotel pertama yang memulai operasinya dari sejumlah hotel yang sudah masuk di dalam *pipeline* pengembangan hotel milik Angkasa Pura *Hotels*. Harga Rp. 450.000,00 net per kamar. Tamu yang menginap mulai pada jam *check in* 06.00 pagi – 18.00 sore mendapat harga khusus sebesar Rp 350.000,00 ribu per kamar. Hotel ini dibangun menggunakan dana PT AngkasaPura *Hotels* sebesar Rp 40 miliar. Sementara, Accor ditunjuk sebagai pengelola selama 10 tahun kedepan.

Presiden Direktur PT AngkasaPura Hotels, melihat bandara bukan lagi tempat bagi turis dan pebisnis untuk sekedar menggunakan jasa transportasi udara, namun telah menjelma menjadi pusat perkembangan bisnis baru. Pihaknya berusaha memberikan layanan terbaik, termasuk fasilitas akomodasi atau penginapan kepada pengguna jasa terutama pesawat. Dengan beroperasinya Ibis Budget Surabaya Airport, yakin dapat menjawab kebutuhan akomodasi bagi pengguna bandara, serta meningkatkan layanan bandara yang lebih baik."

Hotel Ibis Budget Surabaya Airport terletak di area dalam Bandara Internasional Juanda Terminal 1, Jl. Ir. Juanda Sedati, Sidoarjo.



Gambar 3.1 Lokasi Hotel Ibis Budget Surabaya Airport

## 2. Fasilitas Hotel

Hotel Ibis Budget Surabaya Airport merupakan salah satu hotel dari usaha pariwisata, hotel Ibis Budget Surabaya Airport memberikan jasa pelayanan penyewaan kamar, pelayanan *laundry*, pelayanan makanan dan minuman, penyewaan ruang *meeting*, pelayanan *spa* dan *reflexy* . Semua pelayanan di hotel Ibis Budget Surabaya Airport ini merupakan usaha yang bergerak di bidang jasa. Fasilitas Hotel Ibis Budget Surabaya Airport adalah:

### 1. *Breakfast area*

Merupakan tempat untuk menikmati makanan dan minuman dari hotel.



Gambar 3.2 *Breakfast Area*

### 2. *Lobby lounge*

Menyediakan menu Indonesia, biasanya untuk tamu yang memesan menu *room service* .Atau dapat juga menikmatinya di *lobby lounge*.

Buka mulai pukul 09.00 pagi

### 3. *Meeting room*

Tempat untuk mengadakan pertemuan baik disewakan untuk tamu maupun acara pertemuan hotel sendiri. Mempunyai 4 ruang *meeting* dengan kapasitas kecil yaitu 50 *pax*.



Gambar 3.3 *Meeting room*

### 4. *Public shower room*

Merupakan kamar mandi untuk umum, jika tamu tersebut tidak menginap di hotel maka untuk menikmati fasilitas ini dikenakan biaya Rp. 25.000 untuk satu orang dengan fasilitas tambahan diberi *soap and shampoo* serta dipinjami 1 *bath towel*.

### 5. *Laundry package*

Merupakan fasilitas pencucian pakaian tamu dengan harga paket atau regular.

6. *Room service*

Merupakan fasilitas pemesanan makanan atau minuman dari kamar dan akan diantar di kamar tamu tersebut.

7. *Spa*

Merupakan fasilitas *spa* jika tamu ingin merelaksasikan tubuh, biaya tergantung berapa jam tamu memesan.

8. *Musholla*

Merupakan fasilitas untuk beribadah umat islam.

9. *Check in Assintance*

Merupakan fasilitas tambahan kepada tamu untuk membantu *mencheck in* kan data tamu ke pihak maskapai yang dipilih oleh tamu.

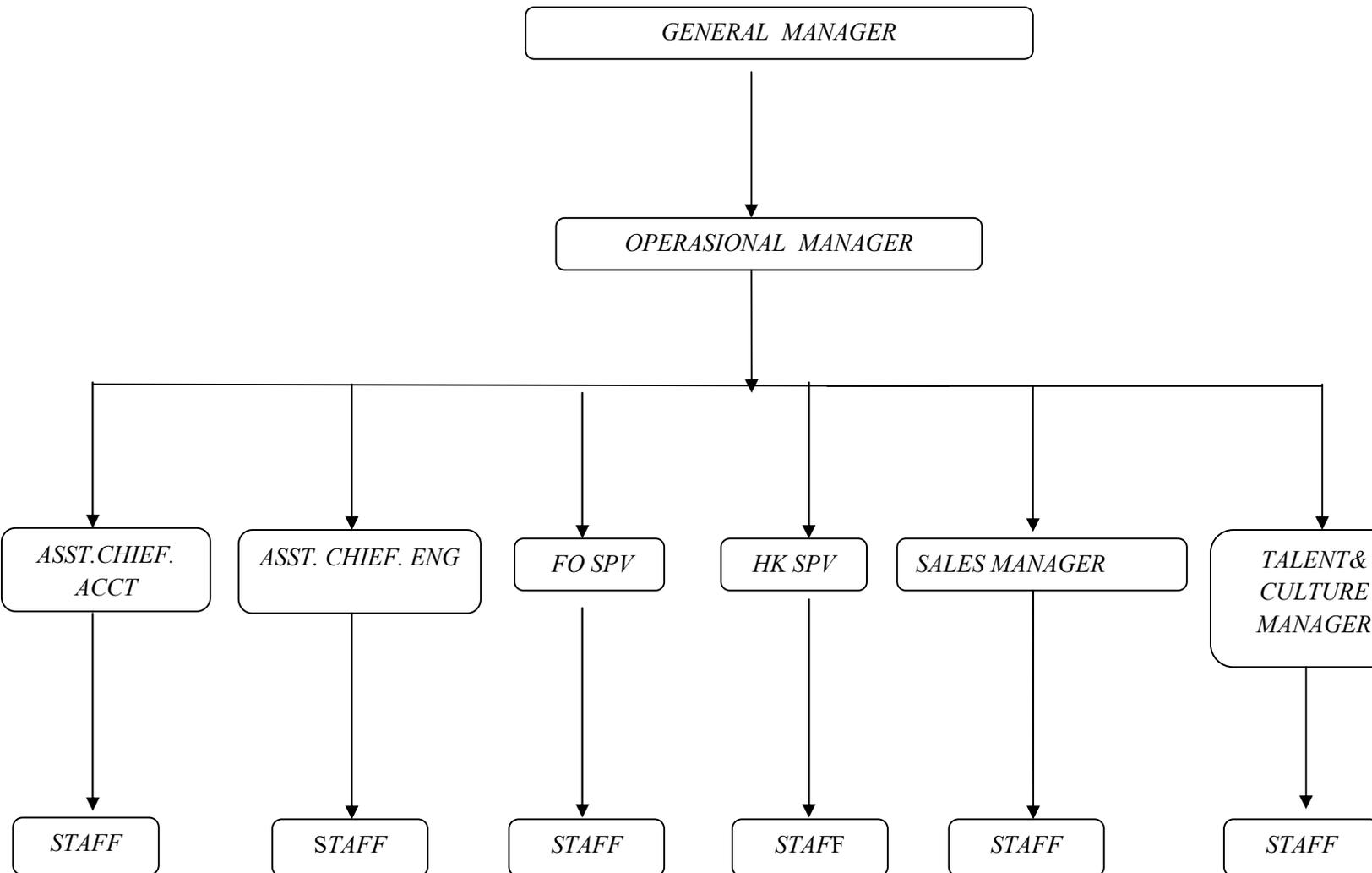
10. *Shuttle bus*

Merupakan fasilitas yang bekerja sama dengan pihak transportasi bandara untuk mengantar tamu ke Bandara Juanda Terminal 2 tanpa dipungut biaya transport.

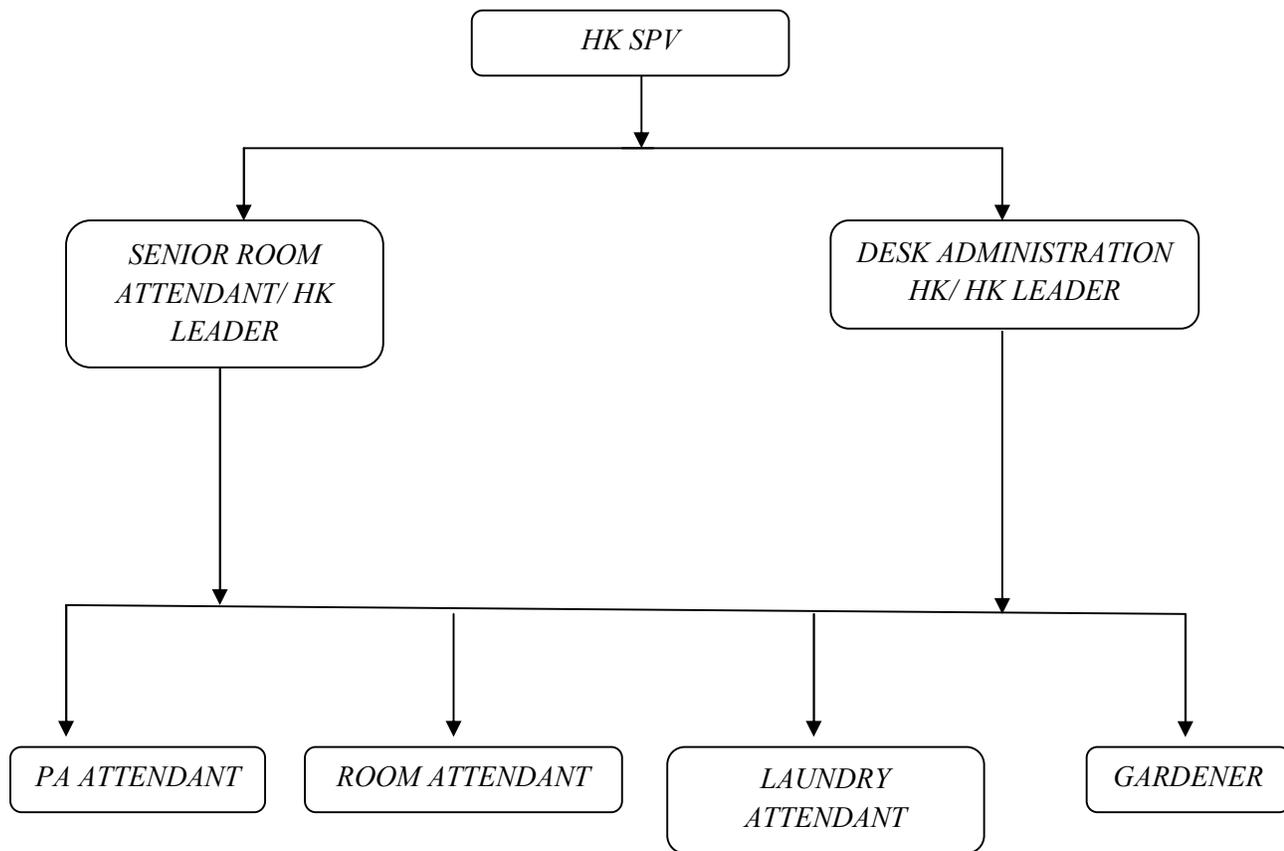
11. *Entertaint Corner*

Merupakan fasilitas *emtertain* untuk tamu, disini ada televise dan juga bisa digunakan untuk bermain *playstation*.

### 3. Struktur Organisasi Perusahaan



Gambar 3.4 Struktur Organisasi Di Hotel Ibis Budget Surabaya Airport (tahun 2017)

**B. Tinjauan Khusus****1. Struktur Organisasi Housekeeping Department**

Gambar 3.5 Struktur Organisasi *Housekeeping Department* (tahun 2017)

## 2. Tugas dan tanggung jawab

### a. *Supervisor Housekeeping*

1. Bertanggung jawab kepada operasional manajer;
2. Mengkoordinir seluruh section yang berada dalam organisasi *Housekeeping*;
3. Membuat *planning strategic* perubahan atau penggantian, penambahan asset yang tentunya disesuaikan dengan *budget* yang ditentukan;
4. Membuat dan mengajukan ilustrasi *budget*;
5. Melakukan inspeksi area kerja;
6. Menganalisa terhadap segala bentuk keluhan dan action yang tepat dengan memberikan solusi yang baik;
7. *Coaching training* untuk semua staff *Housekeeping*;
8. Melakukan penilaian dan memonitoring pekerjaan semua staff *Housekeeping*;
9. Menyelenggarakan internal *meeting* dalam rangka evaluasi kerja.

### b. *Housekeeping leader/ Desk Administration Housekeeping*

1. Bertanggung jawab kepada *Housekeeping Supervisor*;
2. Membuat *time schedule*;
3. Mengawasi operasional dan administrasi;
4. *Merecord lost and found* tiap bulan;

5. Menginventori *linen* dan *towel*, *guest supplies*, dan *cleaning supplies*;
6. Membuat laporan *lost and damage report*;
7. Membuat laporan *clothing* tiap bulan.

c. *Senior Room Attendant*

1. Bertanggung jawab kepada *housekeeping supervisor* dan *housekeeping leader*;
2. Melakukan *double cek* untuk kamar kamar yang telah dibersihkan dan akan siap jual;
3. Menerima laporan dari *Front Office* tentang status kamar yang *Expected arrival* dan *expected departure*, atau status lainnya yang akan di distribusikan *room attendant*.
4. Menerima laporan kerusakan dan membuat *work order*. *Work order* adalah surat perintah dari *housekeeping* untuk *engineering* yang berisi tentang area yang mengalami kerusakan dan penjelasan kerusakannya.
5. Memberikan perhatian khusus untuk kamar kamar VIP dan *complimentary*.

d. *Room attendant*

1. Menerima dan melaksanakan tugas yang diperintah *supervisor*;
2. Bekerja sama dengan baik dengan rekan kerja;

3. Menbersihkan kamar serta mengisi laporan *roomboy control sheet*;
  4. Melaporkan segala kerusakan, kehilangan, atau kejadian yang tidak layak ke *supervisor* atau *leader*;
  5. Bertanggung jawab atas kebersihan area kamar, koridor, dan area kerjanya.
- e. *Public Area Attendant*
1. Bertanggung jawab atas kebersihan di *public area*;
  2. Memelihara setiap perlengkapan atau peralatan yang digunakan untuk bekerja;
  3. Melakukan *general cleaning* sesuai dengan *scheadule*;
  4. Melaporkan segala kerusakan, kehilangan, kejadian kejadian yang tidak layak kepada *supervisor* atau *leader*;
  5. Bekerja sama dengan baik dengan rekan kerja lainnya.
- f. *Gardener*
1. Bertanggung jawab kepada *supervisor*;
  2. Menjaga dan merawat semua tanaman di area hotel;
  3. Merawat pot tanaman dan membersihkannya dari sampah-sampah maupun daun-daun yang kering;
  4. Mengubah dan mengatur kembali susunan tanaman yang tidak sesuai lagi;

5. Melaporkan segala kerusakan, kehilangan, kejadian-kejadian yang tidak layak kepada *supervisor* atau *leader*;
6. Bekerja sama dengan baik dengan rekan kerja lainnya.

g. *Laundry attendant/ Linen Checker*

1. Bertanggung jawab terhadap semua cucian, cucian tamu maupun *uniform, linen* atau *towel* hotel;
2. Mengontrol pemakaian alat serta *chemical*;
3. Menjaga area kerja selalu bersih;
4. Memelihara setiap perlengkapan atau peralatan yang digunakan untuk bekerja;
5. Melakukan *general cleaning* terhadap mesin mesin *laundry*;
6. Melaporkan segala kerusakan, kejadian kejadian yang tidak layak kepada *supervisor* atau *leader*;
7. Bekerja sama dengan baik dengan rekan kerja lainnya;
8. Menghitung, mencatat, menyimpan linen yang bersih di rak;
9. Melakukan pengecekan *linen* yang akan dikirim ke *laundry* luar.

## C. PEMBAHASAN

### 1. Laundry di Hotel Ibis Budget Surabaya Airport

*Laundry* sangat berpengaruh terhadap jalannya operasional di Hotel Ibis Budget Surabaya Airport, karena kegiatan pencucian *linen-linen* hotel dan tamu adalah tanggung jawab bagian *laundry* yang dipimpin oleh *housekeeping leader*. Dalam operasional *laundry* di Hotel Ibis Budget Surabaya Airport bekerja sama dengan perusahaan *outside laundry* yaitu PT. Polaris Satoria Binatu dan Fabricare Laundry dikarenakan *laundry* yang ada di Hotel Ibis Budget Surabaya Airport ini mempunyai fasilitas *laundry* dalam skala kecil.

Fasilitas *laundry* di Hotel Ibis Budget Surabaya Airport ini ditunjang dengan 2 mesin cuci dan 3 mesin pengering dalam skala kecil, 2 *iron board* dan 2 *hand iron*. Jenis cucian yang dikerjakan hanya untuk pencucian dalam skala kecil saja, seperti *guest laundry*, *uniform* karyawan, *pillow case* dan beberapa *guest towel*. Untuk *linen supplies* dan *guest towel* yang lainnya dikirimkan ke *outside laundry*.

Berikut tujuan Hotel Ibis Budget Surabaya Airport mendirikan fasilitas *laundry* dalam skala kecil :

1. Untuk memenuhi fasilitas hotel yaitu kebutuhan *guest laundry*.
2. Untuk menghemat pengeluaran cucian yang *non producing revenues*.
3. Untuk penunjang tambahan operasioal di *room section*.

Dalam memenuhi fasilitas hotel, yaitu kebutuhan *guest laundry*, Hotel Ibis Budget Surabaya Airport mempunyai jam operasional *laundry* yaitu 24 jam. Hal ini dilakukan untuk mengantisipasi jika ada tamu yang mencuci pakaiannya pada malam hari, serta untuk membantu mencuci *guest towel* yang akan digunakan untuk memenuhi operasional *room section* pada keesokan harinya. Hotel Ibis Budget Surabaya Airport ini juga menerima pakaian kotor dari tamu luar yang tidak menginap di hotel, karena melihat peluang dari jauhnya *laundry* komersil dari Bandara. *Laundry* di Hotel Ibis Budget Surabaya Airport ini juga menerima layanan setrika saja (*pressing only*). Adapun jenis pelayanan *guest laundry* yang ada di Hotel Ibis Budget Surabaya Airport :

- a. *One day service* adalah pelayanan cucian pakaian tamu dimana cucian diserahkan sebelum pukul 10.00 pagi dan akan dikembalikan pada pukul 18.00 pada hari yang sama. Atau jika tamu menyerahkan cuciannya bukan pada waktu tersebut, maka pengembalian cucian akan dikembalikan 8 jam berikutnya setelah *pick up laundry*.
- b. *Express service* adalah apabila tamu menghendaki pelayanan yang cepat, cucian selesai dalam waktu 2 sampai 3 jam. Untuk pelayan ini biasanya hotel akan memberikan harga 2 kali lipat dari harga normal untuk setiap jenis cuciannya.

## 2. Standar Operasional Prosedur yang ada di laundry

### a) Standar Operasional Prosedur *Pick Up laundry (guest inside)* :

- a. Tamu yang akan mencuci pakaiannya dapat melalui beberapa cara, yaitu :
  - 1) Menghubungi *Operator*
  - 2) Menaruh pakaiannya di dekat kartu pelayanan *laundry* yang ada di kamar.
  - 3) Memberitahukan kepada *room attendant*
- b. Informasi yang diterima oleh petugas di atas selanjutnya akan di informasikan kepada *laundry attendant*.
- c. Setelah menerima informasi tersebut *laundry attendant* akan menuju kamar tamu sambil membawa perlengkapan yang diperlukan, yaitu *laundry bag* dan *laundry list*.
- d. Sesampainya di kamar tamu, ketuk pintu kamar tamu 3X sambil menyebutkan identitasnya.
- e. Apabila dibuka oleh tamu, ucapkan salam dan katakana bahwa akan mengambil cucian yang akan di cucikan.
- f. Mintalah ijin kepada tamu untuk mengecek cucian
- g. Setelah melakukan pengecekan, masukkan kembali ke *laundry bag* beserta *listnya*

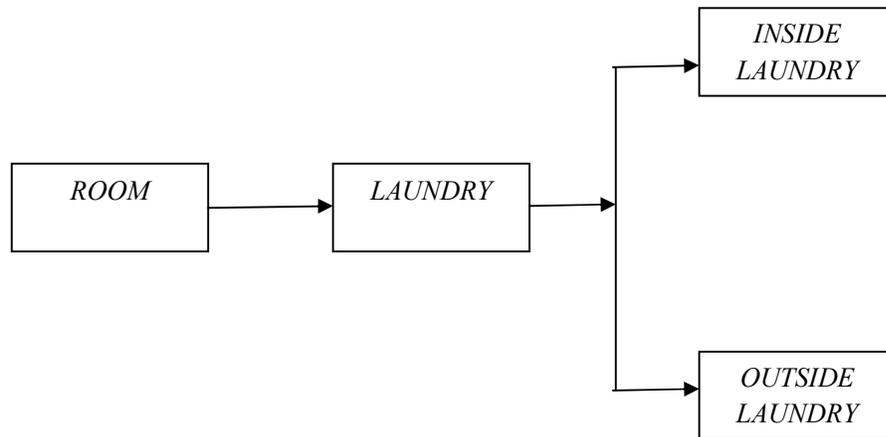
- h. Keluar dari kamar tamu, dan mengucapkan terima kasih kepada tamu serta tutup pintu perlahan.
- i. Jika saat *pick up laundry* tidak ada tamu di dalam kamar. Maka ambillah cucian kotor dari kamar tamu, dan segeralah keluar kamar.
- j. Bawa cucian kotor tadi ke ruang *laundry* agar segera diproses.

**b) Standar Operasional Prosedur *Pick Up laundry ( guest outside )* :**

- a. Tamu luar yang mencuci pakaiannya di *laundry* akan diterima *Front Office*, setelah itu *front office* akan menghubungi *laundry attendant* untuk mengambil cucian tersebut.
- b. *Laundry Attendant* akan mengecek cucian tersebut, dan mengisi *laundry list* serta meminta tanda tangan tamu tersebut.
- c. *Laundry attendant* akan menanyakan kepada tamu kapan akan diambil cucian yang bersih.
- d. Setelah semua selesai, masukkan kembali cucian kotor ke *laundry bag*.
- e. Segera bawa cucian kotor ke *laundry* agar diproses

c) **Standar Operasional Prosedur Pengambilan dan Pengiriman *Soil linen* dari kamar ke *laundry***

Di bawah ini adalah alur pengambilan *linen-linen* kotor dari kamar menuju ke *laundry* :



Gambar 3.6 Alur pengambilan dan pengiriman *linen* kotor dari kamar ke *laundry*

Prosedur pengambilan *linen* kotor di Hotel Ibis Budget Surabaya Airport dilakukan oleh *linen checker* dan akan dikirimkan ke *laundry*, langkah-langkahnya sebagai berikut :

1. *Linen checker* mengambil *linen* dan *towel* kotor dari semua kamar-kamar yang sudah *check out* dilakukan mulai pukul 07.00. Pengumpulan *linen* kotor yang baik akan sangat menguntungkan proses pencucian yang efisien. Dalam pengumpulan *linen* kotor usahakan ditaruh di tempat yang disediakan seperti di *trolley* ataupun *container*, hindari penggunaan *linen* yang tidak semestinya seperti untuk mengelap *bathroom* maupun untuk proses

pembersihan yang tidak semestinya. Pengumpulan *linen* kotor yang tidak benar akan menambah ekstra noda pada *linen* yang mungkin akan menimbulkan *permanent soil* yang sukar dihilangkan.

2. Setelah semua *linen* kotor terkumpul maka *linen checker* akan mendistribusikannya ke *laundry* lalu mensortir berdasarkan jenisnya. Membagi *linen* yang dicuci di laundry hotel serta *linen* dan *towel* yang akan dikirimkan ke *laundry* luar. Setelah itu *laundry attendant* akan mensortir berdasarkan tingkat kekotorannya, lalu akan mencucinya, mengeringkan, menyetrica dan melipat, serta menyimpannya di rak *linen* sesuai jenisnya. Transportasi *linen* kotor dapat dilakukandengan 2 metode yaitu *hand carrying* dan *trolley*. *Hand carrying* adalah mengangkut dengan menggunakan tangan, dalam hal ini hindari *over load* agar tidak terseret, tumpah, terinjak , dan sebagainya. Sedangkan jika transportasi menggunakan *trolley* juga perlu diperhatikan keadaan *trolley* tersebut, hindari penggunaan *trolley* kotor, berkarat rodanya rusak, dan sebagainya agar tidak terjadi *permanent soil* pada linen.

### **3. Standar Operasional Prosedur Pencucian di Hotel Ibis Budget Surabaya Airport**

#### **a) Standar Operasional Prosedur Pencucian *Guest Laundry***

##### **1.SORTIR (PEMILAHAN)**

Cara Pensortiran Pakaian:

- a. Pisahkan Pakaian berdasarkan Jenisnya : *Shirt, Trouser, T-shirt, Under Shirt*, dll.
- b. Pisahkan Pakaian berdasarkan Warnanya : Gelap (semua warna gelap /tua). Terang ( Semua warna Cerah ),putih ( semua warna Putih ).
- c. Pisahkan Pakaian yang berbahan *Dry Cleaning* ( *wool, silk*, sutra dll).
- d. Pisahkan Pakaian yang tidak bisa di cuci dengan Mesin cuci dan *Dry Cleaning*.
- e. Pisahkan Pakaian yang mudah luntur ( merah, hitam pekat dll ).

## 2. *MARKER* (PENCATATAN)

Cara pencatatan :

- a. Pastikan Nomor kamar tamu tertulis jelas pada *Laundry List*. Periksalah cucian yang ada dan cocokan dengan yang tertulis pada *Laundry List*.
- b. Catatlah pada *Log Book Guest Laundry* tentang nomer kamar, jenis pakaian, warna pakaian , jumlah pakaian, merek pakaian dan tanggal pencucian.
- c. Periksalah setiap saku untuk memastikan bahwa tidak ada barang tamu yang tertinggal / tercuci ( pen, uang dll).
- d. Laporkan bila ada kejanggalan – kejanggalan pada pakaian tersebut sebelum di cuci ( sobek, kelunturan, kancing hilang / pecah dll.

## 3. *WASHING* ( PENCUCIAN )

Tahap – tahap pencucian *laundry*

a. *Pre-Wash* ( pembasahan )

Masukkan pakaian kedalam bak cuci, basahi dan rendam sebentar dengan air.

b. *Main Wash* ( pencucian )

Ambil pakaian yang sudah direndam air kemudian masukkan ke bak yang sudah ada sabunya, rendam dan kucek ( bila perlu ). Jika ada noda berat maka lakukan pencucian dengan sikat tangan dengan hati hati, kemudian peraslah dan masukkan kedalam mesin cuci. Aturprogram pencucian sesuai dengan standart yang sudah ditentukan. Beri nomor kamar (sesuai dengan yang tertera pada *laundry list*) pada kaca mesin cuci dengan kertas marker.

c. *Bleaching* ( Pemutih )

Jika ada pakaian yang perlu memakai pemutih maka pisahkan dan lakukan proses dengan bak berbeda.

d. *Spotting*

Jika terdapat noda berat pada *uniform*, pisahkan dan lakukan proses *spotting* pada tempat terpisah.

4. *DRYING* ( PENGERINGAN )

Setelah pakaian selesai dalam tahap pencucian, segera masukkan kedalam mesin pengering. Atur program pengering sesuai dengan standart yang sudah ditentukan. Beri nomor kamar (sesuai dengan yang tertera pada *laundry list*) pada kaca mesin pengering dengan kertas marker.

## 5. *PRESSING* (SETRIKA)

### a. *Pressing Kemeja*

Press bagian Kerah dan Pergelangan tangan terlebih dahulu, setelah itu lakukan pengepressan pada bagian punggung, dada dan lengan. Bila masih ada yang kurang bagus maka lakukan pengepressan bagian lengan bawah.

### b. *Pressing T Shirt*

Pertama- tama lakukan pengepressan pada bagian kerah. kemudian lakukan pengepressan pada bagian lengan, setelah itu baru lakukan pengepressan pada bagian badan.

### c. *Pressing Trouser*

Pengepressan *Trouser (cotton)* : lakukan pengepressan pada bagian pinggang, dilanjutkan dengan pada bagian kaki ( pastikan garis yang terbentuk harus sama dengan sebelumnya ).

Pengepressan *Trouser (Jeans)* : lakukan pengepressan pada bagian pinggang, selanjutnya pada bagian kaki, ( penggunaan garis hanya jika ada permintaan dari tamu )

## 6. *FOLDING*(PELIPATAN)

Lipatlah pakaian dengan rapi yang sesuai dengan langkah dan jenis pakaian. Masukkan pakaian yang sudah dilipat kedalam plastik laundry yang sudah disediakan, beri nomor kamar pada plastik.

## 7. *QUALITY CONTROL*

- a. Pastikan jumlah cucian sesuai dengan jumlah yang tertulis pada *laundry list* dan *log book guest laundry*.

- b. Pastikan penulisan nomor kamar sesuai.
- c. Pastikan hasil pressingan sudah rapih.
- d. Pastikan tidak ada kancing pakaian yang lepas.
- e. Pastikan tidak ada noda yang harus di hilangkan lagi pada pakaian tamu.
- f. Bila semua sudah tidak ada masalah susunlah *Laundry* yang sudah rapi tadi berdasarkan nomor kamar secara berurutan agar memudahkan pengantaran.

#### 8. *DELIVERY* (PENGANTARAN)

Tamu ada di dalam kamar :

- a. Siapkan *log book guest laundry*, isi kolom pada *log book* sesuai dengan *laundry* yang akan diantarkan.
- b. Pastikan pakaian tamu tidak ada yang tertinggal.
- c. Pastikan berada didepan kamar yang sesuai dengan nomor kamar yang tertera pada pakaian yang akan diantar.
- d. Ketuk pintu 3 kali dengan menyebutkan identitas “*Laundry Service*”
- e. Ketika tamu membukakan pintu, ucapkan salam dan berikan pakaian tersebut, mintalah tamu untuk cek kembali pakaiannya.
- f. Mintalah tanda tangan tamu pada *log book guest laundry*.
- g. Jika *laundry* tersebut “*cash basis*”, maka mintalah pembayaran langsung ketika pengantaran *laundry*.

- h. Setelah menerima uang pembayaran, serahkan uang tersebut pada pihak *Front Office* (mintalah kembalian jika ada dan serahkan kembali kepada tamu).

Tamu tidak ada didalam kamar

- a. Siapkan *log book guest laundry*, isi kolom pada *log book* sesuai dengan *laundry* yang akan diantarkan.
- b. Pastikan pakaian tamu tidak ada yang tertinggal.
- c. Pastikan berada didepan kamar yang sesuai dengan nomor kamar yang tertera pada pakaian yang akan diantar.
- d. Ketuk pintu 3 kali dengan menyebutkan identitas “ *Laundry Service* ”
- e. Jika sudah mengetuk pintu 3 kali belum ada jawaban dari tamu, maka buka perlahan pintu kamar tersebut.
- f. Jika laundry tersebut “ *cash basis* ”, maka bawalah *laundry* tersebut kembali dan disimpan di *laundry*. Tunggu sampai tamu datang dan meminta pakaiannya diantarkan karena harus membayar langsung ketika pengantaran.
- g. Jika laundry tersebut “ *package / compliment* “, maka taruhlah pada pakaian tersebut di tempat tidur (jika kamar sudah dikerjakan) /meja/digantung

Tamu dari luar hotel :

- a. Setelah cucian selesai *di packing*, tempelkan *laundry list*.

- b. Apabila tamu mengambil cucian yang bersih, maka minta lah tanda tangan pada *log book guest laundry*.
- c. Serahkan *bill laundry* dan jelaskan berapa uang yang harus dibayar.
- d. Serahkan pembayaran tersebut kepada *Front Office*

**b) Standar Operasional Prosedur Pencucian *Linen***

Prosedur Pencucian *linen* di Hotel Ibis Budget Surabaya Airport ada 2 proses, yaitu proses pencucian secara *inside laundry* dan *outside laundry*. Proses pencucian secara *inside* dilakukan oleh petugas di *laundry section*, sedangkan proses pencucian secara *outside* dilakukan oleh petugas *laundry* luar.

Berikut ini adalah *standart operasional procedure* pencucian *linene inside laundry* :

1. *Sortir* (pemilahan)

Pisahkan dan letakkan pada kantong secara terpisah antara *linen* dan *towel* sesuai jenisnya (*pillow case, bath towel, bath math, hand towel*).

2. *Washing* (pencucian)

Tahap – tahap pencucian laundry :

a. *Pre-Wash* (pembasahan)

Masukkan *linen* dan *towel* secara terpisah / bergantian (antara *linen* dan *towel*) kedalam bak cuci, basahi dan rendam sebentar

dengan air. Untuk *bath towel* dan *bath mat*, proses pencucian langsung masuk ke mesin cuci tanpa direndam diluar.

b. *Main Wash* (pencucian)

Ambil *linen* atau *towel* yang sudah direndam air kemudian masukkan ke bak yang sudah ada sabunnya, rendam dan kucek (bila perlu). Jika ada noda maka lakukan pencucian dengan sikat tangan dengan hati hati, kemudian peraslah dan masukkan kedalam mesin cuci. Atur program pencucian sesuai dengan standart yang sudah ditentukan.

c. *Bleaching* ( Pemutih )

Jika ada pakaian yang perlu memakai pemutih maka pisahkan dan lakukan proses dengan bak berbeda.

d. *Spotting*

Jika terdapat noda berat pada *linen* atau *towel*, pisahkan dan lakukan proses *spotting* pada tempat terpisah.

3. *Drying* ( pengeringan )

Setelah *linen* atau *towel* selesai dalam tahap pencucian, segera masukkan kedalam mesin pengering. Atur program pengering sesuai dengan standart yang sudah ditentukan. Selalu cek apakah sudah kering atau belum.

4. *Pressing* (setrika)

Setelah *linen* kering, keluarkan dari mesin pengering dan letakkan pada bak tempat *linen* kering. Lakukan proses setrika, pastikan hasil setrika licin tidak lecek dan lipatan rapi.

5. *Quality control*

Hitung *linen* dan *towel* yang sudah dilipat dan *input* ke dalam *form* yang sudah disediakan. Pastikan hitungan sesuai dan benar dengan hasil yang dicuci.

Untuk kelancaran operasional *linen*, Hotel Ibis Budget Surabaya Airport juga menggunakan fasilitas *outside laundry*. Kerja sama antara Hotel Ibis Budget Surabaya Airport dengan *outside laundry* harus terjalin hubungan yang harmonis agar operasional petugas *laundry* di Hotel Ibis Budget Surabaya Airport berjalan sesuai yang diharapkan yaitu bisa memaksimalkan kelancaran operasional di *laundry section*. Hotel Ibis Budget Surabaya Airport menggunakan 2 jasa *outside laundry*, yaitu PT.Polaris Satoria Binatu dan Fabricare Laundry. Fabricare Laundry hanya digunakan saat hotel mengalami *high season* saja, dan mengambil *linen* atau *towel* yang akan di *treatment* atau *spoting*.

Dibawah ini adalah alur petugas *laundry* PT. Polaris Satoria Binatu untuk mengambil dan mengembalikan *linen-linen* ke Hotel Ibis Budget Surabaya Airport:

1. Pukul 12.00 pagi dan jam 12.00 malam, petugas *laundry* dari PT. Polaris Satoria Binatu datang untuk mengambil *towel* dan *linen*

*supplies* yang kotor, serta petugas *laundry* PT. Polaris Satoria Binatu mengembalikan *towel* dan *linen supplies* yang bersih.

2. Pengambilan dan pengiriman *towel* dan *linen supplies* harus di *record* di *log book*, serta di *bill laundry*. *Bill laundry* harus ditanda tangani kedua belah pihak petugas *laundry* yang saat itu sedang bertugas.

Dibawah ini adalah alur petugas Fabricare Laundry untuk mengambil dan mengembalikan *linen-linen* ke Hotel Ibis Budget Surabaya Airport:

1. Pukul 09.00 pagi petugas *laundry* Fabricare Laundry datang untuk mengambil *guest towel* kotor.
2. Pukul 17.00 sore pada hari yang sama, mengirimkan *guest towel* yang sudah bersih ke hotel, pada jam ini petugas Fabricare Laundry mengambil *towel* yang kotor lagi dan akan dikirimkan pada malam harinya sekitar pukul 22.00 .
3. Pengambilan dan pengiriman *towel* dan *linen supplies* harus di *record* di *log book*, serta di *bill laundry*. *Bill laundry* harus ditanda tangani kedua belah pihak petugas *laundry* yang saat itu sedang bertugas.

### **3. Parstok *linen* di Hotel Ibis Budget Surabaya Airport**

Persediaan *linen* yang digunakan di Hotel Ibis Budget Surabaya Airport ini menggunakan 3 *par*, yaitu :

- a) 1 *par* terpasang

- b) 1 *par* yang masih dicuci di *laundry*
- c) 1 *par* di main linen sebagai cadangan

#### 4. Inventory *Linen* di Hotel Ibis Budget Surabaya Airport

*Inventory* sangatlah penting untuk mengetahui jumlah linen yang dimiliki oleh suatu hotel. *Inventory* di Hotel Ibis Budget Surabaya Airport dilakukan satu kali dalam sebulan di minggu ke empat sekitar tanggal 25 sampai tanggal 31, sebelum ditentukannya *monthly closing* dari pihak *accounting*. *Inventory linen* dilakukan oleh *room attendant* yang bertugas pada section kamarnya, serta *Housekeeping leader* dibantu oleh *linen checker* menghitung semua *linen*.

Langkah- langkah melakukan *inventory* :

1. Menyiapkan *form inventory*
2. *Inventory linen* yang ada di kamar dilakukan oleh *room attendant* yang bertugas pada *section* kamarnya.
3. *Inventory linen* yang ada di *pantry* dilakukan oleh *linen checker* yang dipimpin oleh *housekeeping leader* pada pagi hari sebelum *room attendant* melakukan tugasnya, semua *linen* yang ada di *trolley room attendant*, *linen* yang di *linen room* (*parstok*, dan operasional) dan *linen* yang sudah *out of order* maupun yang masih *rewash* (*spotting linen*), serta menghitung semua *linen* yang masih ada di *laundry section*.

4. Ketika semua penghitungan *linen* yang ada di dalam hotel selesai, maka *Housekeeping Supervisor* akan mengecek *linen* hotel yang masih dicucikan di *outside laundry*, mengecek apakah ada *linen* yang masih belum dikirim ke hotel, serta mengembalikan *linen* yang tertukar oleh hotel lain pada saat pihak *outside laundry* mengirimkan *linen* bersih ke hotel.
5. Setelah semua *linen* dihitung maka hasil perhitungannya di *input* pada *file monthly inventory* oleh *Housekeeping leader*.
6. *Housekeeping supervisor* akan mengecek hasil *monthly inventory linen* tersebut dan akan di laporkan ke *Operasional Manager*.

#### **5. Form form yang digunakan di Laundry section**

Untuk menjalankan tugasnya, dan juga untuk keperluan administrasi, petugas *laundry* harus mengisi berbagai formulir. *Form-form* yang digunakan di bagian *laundry section* adalah :

1. *Laundry List* adalah daftar harga *laundry* per jenis pakaian beserta jenis permintaan tamu.
2. *Linen Form* adalah *form* penukaran *linen supplies* yang kotor (yang dikeluarkan dari kamar) dengan *linen supplies* yang bersih.
3. *Linen Count Sheet* adalah *form* yang digunakan untuk mencatat perhitungan *linen items*.
4. *Linen Rewash And Linen Discard form* adalah *form* yang digunakan untuk mencatat *linen* atau *towel* yang *spot* dan yang sudah *Out of Order* (tidak layak pakai).

5. *Log book Laundry section* adalah sebuah buku yang digunakan untuk petugas *laundry section* mencatat semua aktivitas yang dilakukan, dan untuk serah terima pekerjaan selanjutnya oleh *shift* berikutnya.

#### **D. Hasil Survei**

Dari standar operasional prosedur pengelolaan *linen* di Hotel Ibis Budget Surabaya Airport diatas, penulis melakukan survei dan wawancara dengan cara menyebarkan angket wawancara pada 5 orang *room attendant* untuk mengisinya. Penulis menentukan jumlah responden berdasarkan *standart manning* yang ditetapkan saat hotel mengalami *high session*. Dengan tujuan untuk mengetahui seberapa pentingnya peranan *laundry section* untuk kelancaran operasional di *room section*. Dengan demikian penulis mengajukan beberapa pertanyaan serta mendapatkan hasil bahwa :

1. Bagaimana persediaan *linen* untuk operasional *room section* di Hotel Ibis Budget Surabaya Airport ?

Jawaban : Dari 5 *room attendant*, menurut 4 *room attendant* persediaan *linen* yang digunakan untuk operasional *room* masih memadai meskipun bergantung pada jasa *laundry* luar. Sedangkan menurut 1 *room attendant* persediaan *linen* untuk operasional *room* kurang dikarenakan banyak sekali *linen* dan *towel* yang sudah *Out of Order*.

2. Bagaimana sirkulasi pencucian *linen* di Hotel Ibis Budget Surabaya Airport ?

Jawaban : Dari 5 *room attendant*, menurut 4 *room attendant* sirkulasi pencucian yang ada di Hotel Ibis Budget Surabaya Airport berjalan secara lancar karena terbantu dari pihak *laundry* luar. Tetapi menurut 1 *room attendant* sirkulasi pencucian *linen* sangat bergantung dari *laundry* luar tersebut, apabila terlambat *pick up* maka *stock linen* bersih akan lama juga untuk didistribusikan.

3. Apakah pengumpulan *linen* kotor di Hotel Ibis Budget Surabaya Airport efektif dalam membantu kelancaran di operasional *room*? Mengapa?

Jawaban: Dari 5 menurut 4 *room attendant* pengumpulan *linen* kotor efektif dalam membantu kelancaran di operasional *room* karena dengan adanya pengumpulan *linen* kotor, *room attendant* merasa terbantu dalam pengerjaan kamar. Dan menurut 1 *room attendant* mengatakan bahwa pengumpulan *linen* kotor sama saja karena masih tertimbun apabila tidak segera diambil oleh pihak *laundry* luar.

4. Bagaimana pendistribusian *linen* bersih di Hotel Ibis Budget Surabaya Airport ?

Jawaban: Dari ke lima *room attendant*, semua mengatakan bahwa pendistribusian *linen* bersih di Hotel Ibis Budget Surabaya Airport dilakukan secara cepat dan tepat, serta jumlah *linen* dibagi secara merata dan disesuaikan dengan kebutuhan tiap-tiap *room attendant*.

5. Menurut anda, apakah kerja sama antara Hotel Ibis Budget Surabaya Airport dengan pihak *laundry* luar bisa memenuhi kelancaran di *room section* ?

Jawaban: Ke lima *room attendant* berpendapat bahwa kerja sama antara Hotel Ibis Budget Surabaya Airport dengan *laundry* luar yaitu PT. Polaris Satoria Binatu dan Fabricare Laundry bisa memenuhi kelancaran operasional *room* karena di Hotel Ibis Budget Surabaya Airport ini hanya memiliki *laundry* dalam skala kecil. Tetapi kedua belah pihak harus konsisten dalam berkomitmen memberikan hasil yang sesuai harapan Hotel Ibis Budget Surabaya Airport.

Dari hasil *interview* kepada 5 *room attendant* terdapat beberapa sebab yang dapat menimbulkan masalah dalam kelancaran operasional *laundry* dalam menangani *linen room* di Hotel Ibis Budget Surabaya Airport, adapun hambatan dan penyelesaian yang dilakukan di Hotel Ibis Budget Surabaya Airport adalah :

1. Terdapat perangkapan tugas di dalam operasional *laundry*, yang mana *linen checker* merangkap sebagai *laundry attendant*. Penyelesaian yang dilakukan adalah jika ada siswa dari sekolah yang melakukan Praktik Kerja Lapangan di hotel, maka salah satu siswa akan dialokasikan untuk membantu di *laundry section*.

2. Masih ditemukannya *linen* yang terkena noda pada penerimaan *linen* bersih dari pihak *laundry* luar, sehingga *linen-linen* yang terkena noda membandel menumpuk di rak.

Penyelesaian yang dilakukan adalah *linen* yang terkena noda harus segera di *spoting* agar tidak terlalu banyak yang menumpuk dan agar bisa dipakai untuk operasional.

3. Banyaknya *linen Out of Order* yang tertimbun di gudang membuat persediaan operasional *room* menjadi kurang memadai.

Penyelesaian yang dilakukan adalah *linen* yang sudah *Out of Order* bisa di alokasikan untuk keperluan yang lain.