

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Pengertian *Guest Laundry*

Menurut Bagyono (2006:59) *Laundry* adalah bagian dari *Housekeeping* yang bertanggung jawab atas pencucian, baik *guest laundry* (*Laundry, Dry Cleaning Dan Pressing*), seragam karyawan maupun *linnen* hotel (*House Laundry*) dan pencucian pakaian atau *linnen* dari luar hotel (*Outside Laundry*).

Menurut Richard Sihite (2000:9) *Guest Laundry* adalah pakaian-pakaian yang berasal dari tamu-tamu hotel dan membayar ongkos pencucian, yang secara langsung akan mendatangkan atau menghasilkan permintaan uang bagi perusahaan lewat *Laundry Departmen, Accounting* biasanya memasukkan *Guest Laundry* ini ke dalam kelompok yang disebut *Revenue Producing Department*, dengan sebutan *Minor Operating Sales*.

Menurut Rumecko (2004) *Guest Laundry* adalah cucian yang berasal dari tamu hotel. *Guest Laundry* disebut sebagai *revenue producing works* karena dapat menghasilkan uang secara langsung. Tamu yang menginap dihotel akan dikenai biaya bila meminta layanan pencucian pakaian. Besarnya biaya pencucian didasarkan atas :

1. Jenis cucian, dimana setiap jenis mempunyai tarif sendiri.
2. Macam *service* yang dikehendaki tamu :
 - a. *Urgent/special service* (selesai dalam waktu dua jam), dengan tarif dua kali lipat dari tarif biasa.

b. *Special service*, (dapat diproses selama empat jam), tambahan tarif 50% dari tarif biasa.

c. *One day service*, cucian dikirim pagi hari, maka akan diantar ke kamar pada sore hari setelah dicuci dan diseterika.

3. Proses penangannya :

a. *Washing (Laundry)*, berarti dicuci, diseterika.

b. *Press Only (PO)*, cukup diseterika saja, tidak perlu di cuci terlebih dahulu.

c. *Dry Cleaning (DC)*, proses pencucian dengan sistem *dry cleaning*, tidak memakai washing machine tetapi dengan pengasapan, bagi cucian yang bahannya dari *wool, sutera, nylon, saten, tissue*.

4. Cucian dari luar dikenai biaya berdasar:

a. Proses penanganan : *washing, press only, atau dry cleaning*.

b. Berat/banyaknya cucian akan ditimbang terlebih dahulu untuk menentukan besarnya biaya yang harus ditanggung oleh pemilik cucian.

5. Proses penanganannya :

- a. *Washing (Laundry)*, berarti dicuci, diseterika.
- b. *Press Only (PO)*, cukup diseterika saja, tidak perlu di cuci terlebih dahulu.
- c. *Dry Cleaning (DC)*, proses pencucian dengan sistem *dry cleaning*, tidak memakai washing machine tetapi dengan pengasapan, bagi cucian yang bahannya dari *wool, sutera, nylon, saten, tissue*.

6. Cucian dari luar dikenai biaya berdasar:

- a. Proses penanganan : *washing, press only*, atau *dry cleaning*.
- b. Berat/banyaknya cucian akan ditimbang terlebih dahulu untuk menentukan besarnya biaya yang harus ditanggung oleh pemilik cucian.

B. Tugas dan Tanggung Jawab Laundry

Menurut Rumekso, untuk menjangkau tugas-tugas itu didalam *laundry* dan *dry cleaning section* terdapat beberapa petugas yang mempunyai tugas dan tanggung jawab sendiri-sendiri, yaitu sebagai berikut.

1. Valet

Petugas yang mengambil cucian tamu dari dalam kamar dan mengantarkannya kembali setelah diproses sehingga bersih dan rapi kembali.

2. Checker

- a. Mengecek *Laundry Bag* apakah cuciannya sudah sesuai dengan *Laundry List* yang menyertainya.
- b. Memeriksa setiap cucian, mengenai jenisnya, jumlah tiap jenis cucian, *service* yang diminta oleh tamu, nomor kamar tamu.

- c. Memeriksa cucian, barangkali ada barang yang terbawa didalam saku pakaian. Segera beritahukan pada *supervisor* bila menemukannya.
- d. Memisahkan pakaian-pakaian yang menghendaki *special service, express service/urgent*, untuk didahulukan penanganannya.
- e. Mengecek barangkali ada yang terkena noda. *Checker* harus memberitahukan pada *washer* agar diproses secara khusus.
- f. Mengecek cucian mungkin ada kancing baju yang lepas, jahitan sobek dan lain-lainnya. Bila menemukannya maka harus diberitahukan kepada seamstress agar diperbaiki.
- g. Memperhatikan *order* tamu, misalnya ada cucian-cucian yang minta dicuci secara manual, dihanger, dipack dan lain-lain.
- h. Melipat dan membungkus dengan plastic bag cucian-cucian kecil yang telah selesai dicuci, diseterika.
- i. Pakaian-pakaian besar dihanger, ditata di dalam *trolley* beserta *Laundry List* sesuai nomor kamarnya.

3. *Marker*

- a. Memberi tanda/kode pada setiap cucian tamu berdasarkan nomor kamar agar tidak terjadi kekeliruan dan memudahkan *valet* ketika mengantarnya.
- b. Memisahkan cucian sesuai proses penanganannya, jenis bahan, warna pakaian, tingkat kekotoran.
- c. Setelah cucian dipisah-pisahkan, marker kemudian menyerahkannya ke *washer* untuk diproses sedangkan *Laundry Bill* diberikan kepada *Office Clerk/Order Taker* agar dibuatkan *bill*.

4. *Washer*

- a. Menerima dan mengecek semua cucian dari sorter maupun marker.
- b. Memeriksa noda dan kotoran yang melekat pada cucian dan menyikatnya.
- c. Memisahkan cucian menurut jenis, warna, dan tingkat kekotorannya.
- d. Mencuci dengan tangan cucian-cucian yang halus (kecil) yang tidak dapat dicuci dengan *washing machine*.
- e. Memindahkan cucian-cucian yang sudah dicuci dengan *washing machine* ke mesin *extractor*.
- f. Memindahkan semua cucian yang sudah diperas ke dalam *drying tumbler* untuk dikeringkan.
- g. Mengeluarkan pakaian-pakaian dan linnen yang sudah kering dari *drying tumbler* untuk diserahkan kepada *presser* supaya diseterika.

5. *Presser*

- a. Membuka kran *steam* dan membersihkan *flat* (alat pengepress) dengan lilin.
- b. Menyeterika semua cucian mulai dari leher baju sampai ujung lengan baju.
- c. Menghaluskan bagian bahu dan punggung.
- d. Mengepress bagian lengan.
- e. Menyeterika *body* belakang (kiri-kanan)
- f. Menggantungkan semua cucian-cucian yang sudah selesai dipress dengan hanger
- g. Menyerahkan cucian kepada cheker untuk diproses selanjutnya.

6. *Mungler*

Mungler mempunyai tugas seperti *presser*, hanya saja yang diseterika ialah cucian-cucian besar milik hotel itu sendiri yang berupa *linnen supplies*, seperti *sheet, pillow case, table cloth, napkin*. Dan memisahkan menurut jenis dan ukurannya, kemudian mengirimnya ke *linnen room*.

7. *Dry Cleaning Operator*

Petugas yang melakukan proses pencucian secara *dry cleaning (solvent)* menggunakan *dry cleaning machine*.

Prosedurnya adalah sebagai berikut :

- a. Pilah-pilah cucian yang akan dicuci menurut warna, jenis serta tingkat kekotorannya.
- b. Melakukan *spotting* terhadap pakaian yang terkena noda.
- c. Membersihkan *filter* mesin dari kotoran cucian
- d. Buka kran *steam*, air dan angin, lalu hidupkan *power*.
- e. Masukkan cucian ke dalamnya dan menjalankan mesin.
- f. Setelah kurang lebih 25 menit, proses pencucian, pemerasan, dan pengeringan selesai.

8. *Order Taker*

- a. Menerima telepon yang ditujukan *laundry and dry cleaning section*, baik tamu yang ada di kamar maupun dari seluruh Department serta seksi yang ada di dalam hotel tersebut.

- b. Mengerjakan administrasi *laundry*.
- c. Mengarsipkan surat-surat yang masuk ke *laundry* dan laporan-laporan yang telah dibuat.
- d. Ikut menjaga/merawat alat-alat kerja yang digunakan.
- e. Ikut menjaga area tugas.

C. Kotoran dan Noda Pakaian

Perbedaan antara kotoran dan noda itu sendiri adalah jika kotoran memiliki ikatan secara fisik biasanya lebih banyak daripada ikatan kimia terhadap kain/bahan cucian sehingga mudah dilepaskan dengan bantuan tenaga mekanistik dan juga bisa ditepuk-tepuk atau dibersihkan dengan menggunakan tangan (garam, gula, sari buah, debu, serbuk gergaji). Sedangkan noda memiliki ikatan kimia lebih sedikit pada bahan/kain (hanya ada di daerah tertentu atau terbatas) dan melepaskannya dipergunakan bantuan reaksi zat kimia lain sebagai *Antioksidator* seperti tinta, karat, kopi, darah (Richard Sihite, 2000).

D. Jenis-Jenis Kotoran Pada Pakaian

Menurut Richard Sihite (2000), Jenis kotoran atau noda yang dapat membuat pakaian menjadi kotor sangat banyak jumlahnya, namun banyaknya kotoran-kotoran tersebut bila diteliti sebenarnya akan mempunyai sifat-sifat yang bersamaan. Kotoran dapat digolongkan pada 4 golongan besar, yaitu :

1. Kotoran Yang Larut Dengan *Drycleaning Solvent*.

Berupa minyak, lemak, lilin dan lain-lain yang larut dengan *Drycleaning Solvent/Volatile dry solvent*.

2. Kotoran Yang Larut Dengan Air.

Mempunyai 2 macam, yaitu yang pertama “sepenuhnya larut dengan air” dan yang kedua “sebagian larut dengan air”.

3. Kotoran Yang Tidak Larut Dengan *Solvent* Atau pun Air.

Kotoran yang banyak ditemui pada pakaian-pakaian kotor berupa debu, pasir, dan tanah, bulu-bulu benang. Kotoran seperti ini tidak mempan dikeluarkan secara pelumasan dan melarutkan, tetapi hanya dapat dikeluarkan melau geseran dan bantingan (*mechanical action*).

4. Noda Dan Kotoran Khusus

Kotoran ini harus dikeluarkan secara khusus dan petugasnya pun adalah *Specialist* atau yang mengetahui teknik dan penguasaan noda-noda pakaian. Pekerjaan dengan mengeluarkan kotoran disebut *Spotter* dari *Spotting Section*.

E. Jenis Dan Kegunaan *Laundry Chemical*

Menurut Rumekso, ada beberapa jenis chemical yang dipergunakan oleh bagian *laundry*, yang masinng-masing jenis memiliki kegunaan sendiri-sendiri; misalnya untuk mencuci, untuk *spotting* maupun untuk *dry cleaning*.

1. Untuk mencuci

- a. *Soil Out*, mencuci pakaian berat (*Cock* atau *Engineering*).
- b. *Permabrite*, mencuci kotoran yang mengandung kotoran ringan dan sedang (*towels, sheet, pillow case*, dan lainnya).
- c. *Clax*, seperti *Permabrite* untuk cucian yang tidak terlalu kotor.
- d. *Bleach*, sebagai pemutih cucian yang berwarna putih.
- e. *Sour*, penetral air sabun yang tertinggal saat proses pembilasan.

- f. *Softner/comfort*, pelembut cucian khususnya *towels*.
 - g. *Oxalit Acit*, digunakan pada cucian yang menyereap karat (zat besi), umumnya yang berwarna putih agar terlihat bersih dan putih.
 - h. *Squestrant*, mencegah karat dalam proses pencucian.
 - i. *Hamix*, campuran alkali untuk menghilangkan/mencuci kotoran berat.
2. Untuk menghilangkan noda-noda atau *spotting*
- a. *Ink-Go*, menghilangkan noda tinta pada cucian.
 - b. *Quick-Go*, pembersih noda darah, susu, dan makanan yang menempel pada cucian.
 - c. *Bon-Go*, noda karena terkena kopi, teh, bir.
 - d. *Tar-go*, menghilangkan noda yang mengandung minyak seperti *lipstick*, semir sepatu dan lainnya.
 - e. *Yellow-Go*, menghilangkan noda pakaian akibat terkena lunturan.
 - f. *Rust-Go*, pembersih noda cucian yang terkena karat.
3. Jenis-jenis noda dan cara menghilangkannya
- a. Noda Darah
 - Cara menghilangkannya:
 - 1) Pakaian yang terkena noda direndam dalam air dingin.
 - 2) Menyikat noda dengan sabun menggunakan *hand brush*.
 - 3) Meneteskan *Quick-Go* pada bagian yang terkena noda dan sikat pelan-pelan.
 - 4) Lalu cuci dan bilas hingga bersih.

b. Noda Tinta

Cara menghilangkannya:

- 1) Cucian yang terkena noda tinta dicuci pada air yang mengalir.
- 2) Disikat dengan menggunakan air sabun yang kental.
- 3) Bila belum hilang, maka teteskan *Ink-Go* pada noda.
- 4) Sikat pelan-pelan lalu bilas dengan air bersih berulang-ulang.

Bila noda tinta sudah mengering, sebaiknya direndam dahulu beberapa saat kemudian ditetesi *Ink-Go*, disikat dan dibilas dengan air bersih.

c. Noda karat

Cara menghilangkannya:

- 1) Cucian yang terkena karat dibasahi/dicuci air dingin yang bersih.
- 2) Teteskan *Rust-Go* pada noda, tunggu beberapa saat agar bereaksi.
- 3) Cuci dan bilas sampai bersih.

d. Noda buah-buahan, makanan dan *sauce*

Cara membersihkannya:

- 1) Cucian yang terkena noda direndam air dingin beberapa saat.
- 2) Bagian yang terkena noda disikat dengan air sabun.
- 3) Bila belum hilang, teteskan *Quick-Go* dan bersihkan dengan sikat nylon.
- 4) Cuci dengan air biasa hingga bersih.

e. Noda karena kena lunturan cucian lain

Cara menghilangkannya:

- 1) Cucian yang terkena luntur dibasahi air terlebih dahulu.
- 2) Rendam dengan air panas yang sudah dicampur obat pembersih (*Yellow-Go*) secukupnya.
- 3) Tunggu beberapa menit hingga noda hilang sambil dicelup-celupkan.
- 4) Bilas dengan air biasa sampai bersih

Yellow-Go digunakan untuk bahan yang berwarna putih. Bila digunakan pada cucian lain, harus dilihat dulu ketahanan baha maupun warna cucian, karena obat tersebut dapat merusak warna asli cucian.

F. Pengertian *Standard Operational Procedure*

Menurut Purnamasari (2015:13) *Standard Operational Procedure* adalah prosedur kerja yang dibuat secara detail dan terperinci bagi semua karyawan untuk melaksanakan pekerjaan dengan sebalik-baiknya sesuai dengan misi, visi, dan tujuan suatu lembaga atau instansi.

Menurut Tambunan (2013:79) *Standard Operational Procedure* merupakan pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional yang ada dalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan bahwa semua keputusan dan tindakan serta penggunaan fasilitas-fasilitas proses yang dilakukan oleh orang-orang di dalam organisasi berjalan secara efektif, konsisten, standar, dan sistematis.

Berdasarkan pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa *Standard Operational Procedure* adalah suatu prosedur yang dibuat secara terperinci yang

digunakan untuk memastikan bahwa semua tindakan dilakukan secara efektif, konsisten, standar, dan sistematis.

G. *Standard Operational Procedure* Pengambilan dan Pengiriman Laundry

Menurut Rumeckso, prosedur yang harus dilakukan oleh *Laundry Attendant* untuk *Standard Operational Procedure* dalam menangani mulai dari pengambilan sampai pengembalian *laundry* yaitu :

1. Bila tamu menelepon *laundry*
 - a. Dari kamar, tamu menelepon langsung ke *laundry*, diterima oleh *order taker*.
 - b. Setelah menerima *order* dari tamu, *order taker* mencatatnya, memberitahukan kepada *valet* agar mengambil cucian ke kamar.
 - c. Di dalam kamar tamu, *valet* memeriksa cucian, dicocokkan dengan *laundry list*, mengenai jenis-jenis cucian, jumlah tiap jenis cucian, nomor kamar tamu, serta macam *service* yang diminta oleh tamu.
 - d. *Valet* membawa cucian dari kamar tamu, menyerahkan kepada *checker* untuk dicek sekali lagi, barangkali ada barang milik tamu terbawa pada cucian, misalnya dompet, uang, cincin, sapu tangan, dan sebagainya.
 - e. Setelah selesai memeriksanya, *checker* menyerahkan cucian kepada *marker* agar diberi tanda/kode berdasarkan nomor kamar tamu, dengan tujuan memudahkan pencarian, memudahkan pembuatan *bill/voucher*, menghindari kekeliruan, menghindari kehilangan, mempermudah *valet* saat mengirimnya kembali ke dalam kamar tamu.
 - f. Cucian diserahkan kepada *washmen (washer)*, untuk dicuci.
 - g. Setelah selesai dicuci, cucian lalu diserahkan ke bagian *Extractor* untuk diperas,

kemudian ke *drying tumbler* untuk dikeringkan.

h. Laundry list dibawa ke office clerk (order taker) untuk dibuatkan bill/voucher, sesuai nomor kamar serta dicatat dalam buku laundry sebagai bahan laporan.

i. *Bill/voucher* tamu harus segera dibawa ke FOC (*Front Office Cashier*) untuk ditagihkan kepada tamu saat *Check-Out*.

j. Cucian yang sudah di-*extract* dan di-*drying tumbler* lantas diberikan kepada *presser* agar dilicinkan/diseterika.

k. Cucian kemudian diserahkan ke bagian *checker*, diperiksa, dan dikumpulkan menurut kamar. Cucian-cucian kecil dibungkus dan plastic bag, sedangkan cucian besar dihanger menurut kode dari marker atau nomor kamar, ditata didalam *trolley*, siap dikirm ke setiap kamar.

l. Sebelum diantar ke kamar, semua cucian dicatat pada *valet pick up and delivery form*.

m. Valet mengantarkan cucian tamu ke tiap kamar. Setiap cucian yang sudah dimasukkan ke dalam kamar/diserahkan kepada tamu, maka pemiliknya dimohon membubuhkan tanda tangan pada *valet pick up and delivery form* tadi atau petugas valet sendiri yang bertanda tangan (bila tamu tidak ada di kamar) sebagai pertanggungjawaban kepada atasan.

2. Bila tamu menyerahkan cucian kepada *Room Boy*

a. Tamu menyerahkan cucian kepada *room boy* atau *room boy* mengambil cucian tamu yang sudah dimasukkan ke dalam *laundry bag disertai laundry list* ketika melakuka *checking room*.

- b. Room boy menelepon di bagian *laundry*, diterima oleh *order taker* atau menyerahkannya langsung kepada *valet* bila *valet* kebetulan sedang keliling mengumpulkan dan mengambil cucian para tamu yang sudah dikumpulkan oleh *room boy*.
- c. *Valet* menyerahkan semua cucian kepada *checker* untuk dicek.
- d. Setelah selesai memeriksanya, *checker* menyerahkan cucian kepada *marker* agar diberi tanda/kode berdasarkan nomor kamar tamu.
- e. Cucian diserahkan kepada *washmen (washer)*, untuk dicuci.
- f. Setelah selesai dicuci, cucian lalu diserahkan ke bagian *Extractor* untuk diperas, kemudian ke *drying tumbler* untuk dikeringkan.
- g. Laundry list dibawa ke *office clerk (order taker)* untuk dibuatkan *bill/voucher*, sesuai nomor kamar serta dicatat dalam buku *laundry* sebagai bahan laporan.
- h. *Bill/voucher* tamu harus segera dibawa ke FOC (*Front Office Cashier*) untuk ditagihkan kepada tamu saat *Check-Out*.
- i. Cucian yang sudah di-*extract* dan di-*drying tumbler* lantas diberikan kepada *presser* agar dilicinkan/diseterika.
- j. Cucian kemudian diserahkan ke bagian *checker*, diperiksa, dan dikumpulkan menurut kamar. Cucian-cucian kecil dibungkus dan *plastic bag*, sedangkan cucian besar dihanger menurut kode dari marker atau nomor kamar, ditata didalam *trolley*, siap dikirm ke setiap kamar.
- k. Sebelum diantar ke kamar, semua cucian dicatat pada *valet pick up and delivery form*.

1. *Valet* mengantarkan cucian tamu ke tiap kamar. Setiap cucian yang sudah dimasukkan ke dalam kamar/diserahkan kepada tamu, maka pemiliknya dimohon membubuhkan tanda tangan pada *valet pick up* dan *delivery form* tadi atau petugas *valet* sendiri yang bertanda tangan (bila tamu tidak ada di kamar) sebagai pertanggungjawaban kepada atasan.