TUGAS AKHIR

MANFAAT JASA LAUNDRY EKSTERNAL DALAM MENGATASI GANGGUAN OPERASIONAL LAUNDRY INTERNAL DI HOTEL SINTESA PENINSULA

Diajukan sebagai salah satu syarat
Untuk menyelesaikan Studi Program Diploma III
Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Manado

OLEH

JENDRI BEYAH

NIM : 22061002

POLITEKNIK NEGERI MANADO
JURUSAN PARIWISATA
PROGRAM STUDI D-III PARIWISATA
TAHUN 2025

ABSTRAK

Jendri Beyah, 2025 **"Manfaat Jasa *Laundry* Eksternal Dalam Mengatasi Gangguan Operasional *Laundry* Internal Di Hotel Sintesa Peninsula.** Di bawah bimbingan Jemmy R. Pangemanan, SE., M.Si dan Maykel A. J. Karauwan, S.Pi., M.Si

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui manfaat penggunaan jasa laundry eksternal dalam mengatasi gangguan operasional laundry internal di Hotel Sintesa Peninsula Manado**.** Fasilitas laundry internal hotel mengalami kerusakan serius pada beberapa mesin utama seperti washer-extractor, tumble dryer, dan flatwork ironer, sehingga hanya mampu beroperasi sekitar 10% dari kapasitas normal. Kondisi ini menghambat kelancaran pelayanan housekeeping, khususnya dalam penyediaan linen bersih bagi kamar tamu, restoran, dan fasilitas hotel lainnya. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, manajemen hotel menjalin kerja sama dengan pihak ketiga penyedia jasa laundry eksternal. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kerja sama dengan laundry eksternal membawa sejumlah manfaat, antara lain menjamin ketersediaan linen bersih setiap hari, menjaga standar pelayanan kamar tetap prima, mengurangi beban kerja staf internal, serta mencegah potensi kerugian akibat keterlambatan layanan. Namun, tantangan seperti keterlambatan pengiriman linen bersih dan kualitas cucian yang tidak selalu konsisten juga ditemukan. Secara keseluruhan, keberadaan laundry eksternal menjadi solusi efektif dan strategis dalam menjaga kelancaran operasional hotel selama fasilitas internal mengalami gangguan.

Kata kunci: laundry eksternal, laundry internal, operasional hotel, housekeeping, Hotel Sintesa Peninsula.

ABSTRACT

Jendri Beyah, 2025 **"*The benefits of external laundry services in overcoming operational disruptions to internal laundry at the* Sintesa Peninsula Hotel''** *Under the guidance of* Jemmy R. Pangemanan, SE., M.Si dan Maykel A. J. Karauwan, S.Pi., M.Si

This study aims to identify the benefits of using external laundry services in overcoming operational disruptions of internal laundry facilities at Sintesa Peninsula Hotel Manado. The hotel's internal laundry experienced major breakdowns in key machines such as the washer-extractor, tumble dryer, and flatwork ironer, resulting in a drastic reduction of operational capacity to only around 10%. This condition disrupted housekeeping operations, particularly in providing clean linen for guest rooms, restaurants, and other hotel facilities. To address this issue, hotel management established a partnership with a third-party professional laundry service provider. The research used a qualitative descriptive method, with data collected through observation, interviews, and documentation. The findings reveal that cooperation with external laundry services offers several advantages, including ensuring daily availability of clean linen, maintaining service quality standards in guest rooms, reducing internal staff workload, and preventing potential financial losses due to delayed services. However, challenges such as delayed linen delivery and inconsistent laundry quality were also identified. Overall, the use of external laundry services proved to be an effective and strategic solution to maintain hotel operations during internal facility failures.

Keywords: external laundry, internal laundry, hotel operations, housekeeping, Sintesa Peninsula Hotel.

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Gagal atau berhasil adalah bagian dari sebuah proses,yang paling penting adalah kamu sudah berani untuk mencobannya

(Monkey d Luffy)

Tulisan ini Saya Persembahkan Untuk :

Tuhan Yang Maha Esa, Diri Saya sendiri,dan Keluarga, Saya yang selalu mendukung Saya

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Tugas Akhir oleh Jendri Julio Beyah
Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Manado, Juli 2025

Disetujui

Dosen Pembimbing I	Dosen Pembimbing II
Jemmy R. Pangemanan, SE., M.Si **NIP: 19660522 200612 1 1001**	**Maykel A. J. Karauwan, S.Pi., M.Si** **NIP: 19731220 200112 1 1001**

Ketua Panitia

Maykel A. J. Karauwan, S.Pi., M.Si
NIP: 19731220 200112 1 1001

LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

"MANFAAT JASA LAUNDRY EKSTERNAL DALAM MENGATASI GANGGUAN OPERASIONAL LAUNDRY INTERNAL DI HOTEL SINTESA PENINSULA"

Oleh

JENDRI BEYAH

Nim: 22061002

Telah dipertimbangkan di depan dewan penguji dan dinyatakan sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Ahli Madya Pariwisata (A.Md.Par)

Pada tanggal Kamis 1 Agustus 2025

Ketua/Penguji

Dr Mirjam P. Tenda, S.Pd, M.Hum
NIP.19680604 199903 2 002

Penguji 2

Hendry M.E. Kumaat, SE., M.SI
NIP. 1971042 3200312 1 001

Penguji 3

Ellen Altje Tuwaidan, SE., MM
NIP.19710417 199903 2 001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Pariwisata

Dr. Bernadain D. Polii, M.Pd
NIP.19681208 200501 2 001

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama	: Jendri beyah
NIM	: 22061002
Jurusan	: Pariwisata
Program Studi	: D-III Pariwisata
Judul Tugas Akhir	: Manfaat Jasa Laundry Eksternal Dalam Mengatasi Gangguan Operasional Laundry Internal di Hotel Sintesa Peninsula

Dengan ini menyatakan bahwa tulisan karya ilmiah berupa Tugas Akhir ini adalah asli karya penulis, tidak ada karya/ data orang lain yang telah dipublikasikan, dan bukan karya orang lain dalam rangka mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi, selain yang diacu dalam kutipan dan/ atau dalam daftar pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat, jika dikemudian hari terbukti karya ini merupakan karya orang lain baik yang di publikasikan maupun dalam rangka memperoleh gelar akademik di perguruan tinggi, saya bersedia ditindak sesuai peraturan perundang- undangan uang berlaku, dan siap untuk dicabut gelar akademik saya.

Manado, Jumat 01 Agustus 2025

Yang Membuat Pernyataan

Jendri beyah

NIM. 22061002

BIODATA MAHASISWA

Nama Lengkap	: Jendri Julio Beyah
NIM	: 22061002
Tempat, Tanggal Lahir	: Manado 16 juni 2003
Alamat	: Bailang Lingkungan I
Nama Ayah	: Albert Beyah
Nama Ibu	: Selvi Winowoda
Alamat Orang Tua	: Bailang Lingkungan I
Judul Tugas Akhir	: MAANFAAT JASA LAUNDRY EKSTERNAL DALAM MENGATASI GANGGUAN LAUNDRY INTERNAL DI HOTEL SINTESA PENINSULA
Dosen Pembimbing	: 1. Jemmy R. Pangemanan, SE., M.Si 2. Maykel A. J. Karauwan, S.Pi., M.Si
Dosen Penguji	: 1. Dr Mirjam P. Tenda, S.Pd, M.Hum 2. Hendry M.E. Kumaat, SE., M.SI 3. Ellen Altje Tuwaidan, SE., MM
Waktu Pelaksanaan Ujian Tugas Akhir	: Jumat,01Agustus 2025

FOTO

Manado,

Mahasiswa

Jendri Beyah
NIM:22061002

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, karunia, dan petunjuk-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul **"Manfaat Jasa Laundry Eksternal Dalam Mengatasi Gangguan Operasional Laundry Internal Di Hotel Sintesa Peninsula"** dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya Pariwisata, pada Program Studi Diploma III Pariwisata Jurusan Pariwisata

Penulisan tugas akhir ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, penulis menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan sebesar-besarnya kepada:

1. Dra.Mareyke Alelo, MBA, sebagai Direktur Politeknik Negeri Manado.
2. Dr.Bernadain D. Polii,M.Pd, sebagai Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Manado
3. Silvana A. Wewengkang, SE.,M.Si, sebagai Ketua Program Studi
4. Maikel A.J. Karauwan, S.Pi.,M.Si, sebagai Ketua Panitia Penyusunan Tugas Akhir. Serta sebagai dosen pembimbing II
5. Jemmy R. Pangemanan, SE., M.Si sebagai dosen pembimbing I
6. Dr Mirjam P. Tenda, S.Pd, M.Hum sebagai ketua penguji
7. Hendry M.E. Kumaat, SE., M.SI sebagai penguji II
8. Ellen Altje Tuwaidan, SE., MM sebagai penguji III
9. Seluruh dosen / staf pariwisata yang sudah sudah mengajari dan membimbing selama kuliah di Politeknik Negeri manado
10. Kepada kedua orang tua (mama,papa) yang sudah memberi dukungan, doa dan kasih sayang kepada penulis
11. Teruntuk sahabat penulis dimasa 3 tahun perkuliahan Acel, Vine, Rissa, Chery, Frisy, Ange, dan April terima kasih selalu menemani, membantu, menjadi pendengar yang baik walaupun kadang-kadang ada masalah tetapi kalian semua sudah menjadi sahabat terbaik penulis seumur hidup.

12. Terakhir kepada saudarah Jumria Madiko yang telah menberi dukungan serta support semasa perkuliahan di Politeknik Negeri Manado

Manado, Jumat 01, Agusus 2025

Jendri Beyah

DAFTAR ISI

TUGAS AKHIR i
ABSTRAK ii
ABSTRACT iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN iv
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING v
LEMBAR PENGESAHAN vi
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR vii
BIODATA MAHASISWA viii
KATA PENGANTAR ix
DAFTAR ISI xi
DAFTAR TABEL xiv
DAFTAR GAMBAR xv
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Identifikasi Masalah 2
1.3 Batasan Masalah 3
1.4 Rumusan Masalah 3
1.5 Tujuan Penelitian 3
1.6 Manfaat Penelitian 3
BAB II LANDASAN TEORI 5
2.1 Pengertian Hotel 5
2.2 Pengertian Laundry 5
2.3 Pengertian Housekeeping 6
2.4 Pengertian Manfaat 6
2.5 Pengertian Jasa 7
2.6 Fungsi Laundry dalam Operasional Housekeeping 8
2.7 Pengertian Laundry Eksternal 9

2.8 Pengertian Laundry Internal 9
2.9 Fungsi laundry Eksternal dalam Operasional Hotel 10
2.10 Manfaat Penggunaan Laundry Eksternal 11
BAB III METODOLOGI PENELITIAN 12
3.1 Tempat dan Waktu Penilitian 12
3.2 Jenis Penelitian 12
3.3 Teknik Pengumpulan Data 13
3.4 Analisis Data 13
BAB IV Hasil Dan Pembahasan 14
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian 14
4.1.1 Sejarah Hotel Sintesa Peninsula Manado 14
4.1.2 Logo hotel 15
4.1.3 Lokasi tempat penelitian 15
4.1.4 Visi, Misi dan Motto Sintesa Peninsula Hotel 16
4.1.5 Fasilitas fasilitas Hotel 16
4.1.6 Struktur Organisasi Hotel 21
4.1.7 Job Description Manager department 21
4.1.8 Struktur Organisasi Housekeeping 23
4.1.9 Job Desription Housekeeping 24
4.1.10 Fasilitas laundry internal di Hotel Sintesa Peninsula 25
4.2. Hasil Penelitian 28
4.2.1 Kondisi Fasilitas Laundry internal 28
4.2.2 Dampak Keterbatasan Laundry internal 29
4.2.3 Dampak Gangguan Terhadap Operasional Hotel 30
4.2.4 Jenis Gangguan Pada Laundry Internal 31

4.2.5 Keputusan Menggunakan Jasa Laundry Eksternal 32
4.2.6 Manfaat Menggunakan Jasa Laundry Eksternal 32
4.2.7 Kendala dalam kerja sama dengan Laundry Eksternal 33
4.2.8 Mekanisme Pengiriman Linen Ke Laundry Eksternal 34
4.3 Pembahsan 37
BAB V PENUTUP 38
5.1 Kesimpulan 38
5.2 Saran 38
DAFTAR PUSTAKA 40
LAMPIRAN 42

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 gangguan pada laundry internal 31
Tabel 4. 2 pencatatan linen..... 35

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 1 sumber sintesa 14
Gambar 4.1 2 sintesa peninsula..... 15
Gambar 4.1 3 dokumen penulis 15
Gambar 4.1 4 www.sintesahotels.com2014..... 17
Gambar 4.1 5 sumber www.sintesahotels.com2014 17
Gambar 4.1.6 sumber www.sintesahotels.com2014 18
Gambar 4.1.7 sumber www.sintesahotels.com2014 18
Gambar 4.1.8 sumber www.sintesahotels.com2014 19
Gambar 4.1.9 sumber www.sintesahotels.com2014 19
Gambar 4.1.10 sumber www.sintesahotels.com2014 20
Gambar 4.1.11 sumber www.sintesahotels.com2014 20
Gambar 4.1.12 sumber www.sintesahotels.com2014 21
Gambar 4.1 13 sumber sintesa peninsula..... 21
Gambar 4.1 14 sumber sintesa peninsula..... 23
Gambar 4.10. 1 sumber dokumentasi penuls……..……....25
Gambar 4.10. 2 sumber dokumentasi penulis.....26
Gambar 4.10. 3 sumber dokumentasi penulis……26
Gambar 4.10. 4 sumber dokumentasi penulis.....27
Gambar 4.10. 5 sumber dokumentasi penulis.....27
Gambar 4.10. 6 sumber dokumentasi penulis.....28

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industry perhotelan merupakan salah satu sektor jasa yang terus berkembang pesat di Indonesia. Hotel bukan hanya sekadar penyedia akomodasi untuk menginap, tetapi juga menawarkan berbagai fasilitas penunjang seperti restoran, ruang pertemuan, spa, kolam renang, pusat kebugaran, hingga layanan laundry. Sebagai usaha jasa yang berorientasi pada kepuasan tamu, hotel dituntut untuk menjaga kualitas pelayanan di seluruh aspek operasional, karena kualitas pelayanan yang buruk dapat menurunkan kepuasan pelanggan, mengurangi loyalitas tamu, bahkan berdampak pada citra dan pendapatan hotel.

Salah satu departemen penting dalam hotel adalah Housekeeping Department, yang bertanggung jawab menjaga kebersihan, kerapian, dan kenyamanan area hotel, khususnya kamar tamu. Housekeeping tidak hanya fokus pada kebersihan ruangan, tetapi juga menjamin ketersediaan linen seperti sprei, sarung bantal, selimut, handuk, dan seragam karyawan. Proses pencucian linen inilah yang menjadi tanggung jawab bagian laundry hotel. Laundry berperan vital dalam menjaga standar kualitas pelayanan, karena linen yang bersih, wangi, dan rapi berpengaruh langsung terhadap kenyamanan tamu.

Hotel Sintesa Peninsula Manado merupakan salah satu hotel berbintang empat yang berlokasi di pusat Kota Manado, Sulawesi Utara. Hotel ini memiliki berbagai fasilitas penunjang, mulai dari kamar tamu, restoran, ruang pertemuan, fitness center, hingga pelayanan housekeeping. Sebagai hotel berbintang, Sintesa Peninsula dituntut untuk menjaga kualitas layanan, termasuk ketersediaan linen seperti sprei, sarung bantal, bed cover, handuk, napkin, dan seragam karyawan. Untuk mendukung operasional tersebut, hotel telah menyediakan fasilitas laundry internal yang berfungsi untuk mencuci dan merawat linen Hotel.

Namun dalam kenyataannya, fasilitas laundry internal di Hotel Sintesa Peninsula tidak berjalan optimal. Sebagian besar mesin cuci dan pengering

mengalami kerusakan. Dari seluruh mesin yang tersedia, hanya sekitar 10% yang masih berfungsi, dan itu pun hanya digunakan untuk mencuci pakaian staf hotel, bukan linen kamar tamu. Akibatnya, laundry internal tidak mampu memenuhi kebutuhan operasional hotel, khususnya pada saat okupansi tinggi. Kondisi ini menyebabkan keterlambatan penyediaan linen bersih, pelayanan housekeeping terganggu, dan kepuasan tamu berpotensi menurun.

Masalah-masalah tersebut sangat berpengaruh pada pelayanan housekeeping. Ketersediaan linen yang tidak tepat waktu dapat menyebabkan keterlambatan check-in tamu, keluhan terhadap kualitas kamar, hingga menurunnya citra hotel.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, Hotel Sintesa Peninsula menjalin kerja sama dengan jasa laundry eksternal. Pihak ketiga ini memiliki kapasitas yang lebih besar, peralatan modern, serta tenaga kerja profesional, sehingga mampu mendukung kebutuhan hotel ketika laundry internal tidak berfungsi optimal. Kehadiran laundry eksternal terbukti membantu menjaga ketersediaan linen bersih, mengurangi beban kerja staf internal, serta mencegah potensi kerugian akibat keterlambatan pelayanan.

Berdasarkan penelitian di atas, dapat dipahami bahwa keberadaan laundry eksternal memiliki manfaat penting dalam mendukung kelancaran operasional hotel, khususnya saat fasilitas internal mengalami gangguan. Oleh karena itu, penelitian ini mengambil judul **Manfaat Jasa Laundry Eksternal dalam Mengatasi Gangguan Operasional Laundry Internal di Hotel Sintesa Peninsula Manado.**

1.2 Identifikasi Masalah

1. Terjadinya kerusakan pada mesin laundry internal yang mengganggu kelancaran operasional pencucian linen.
2. Keterbatasan kapasitas laundry internal dalam memenuhi kebutuhan linen pada saat okupensi tinggi.

1.3 Batasan Masalah

1. Penelitian ini hanya membahas kendala operasional laundry internal Hotel Sintesa Peninsula.
2. Pembahasan di fokuskan pada maanfaat jasa laundry eksternal dalam mendukung operasional Hotel Sintesa Peninsula.

1.4 Rumusan Masalah

1. Apa saja bentuk gangguan yang terjadi pada operasional laundry internal di Hotel Sintesa Peninsula ?
2. Apa mannfaat yang di peroleh Hotel Sintesa Peninsula dari kerja sama dengan laundry eksternal ?

1.5 Tujuan Penelitian

1. Penelitian ini bertujuan Untuk mengetahui gangguan yang terjadi pada operasional laundry internal Hotel Sintesa Peninsula.
2. Peneletian ini bertujuan untuk mengetahui manfaat penggunaan jasa laundry eksternal dalam mendukung kelancaran operasional di Hotel Sintesa Peninsula.

1.6 Manfaat Penelitian

1. Bagi hotel

   Bagi pihak hotel, khususnya Hotel Sintesa Peninsula, hasil penelitian ini dapat menjadi masukan atau evaluasi dalam hal pengelolaan kerja sama dengan pihak laundry eksternal. Selain itu, hotel dapat mengetahui secara lebih sistematis manfaat nyata dari penggunaan jasa laundry eksternal sebagai solusi gangguan operasional, sehingga kerja sama tersebut bisa lebih ditingkatkan atau diperbaiki ke depannya.
2. Bagi peneliti

   Penelitian ini menjadi sarana pembelajaran langsung mengenai penerapan ilmu yang diperoleh di perkuliahan ke dalam dunia kerja nyata. Penelitian ini juga memberikan pengalaman langsung serta menambah wawasan

pengetahuan tentang operasional hotel,khususnya dalam penganan laundry internal maupun kerja sama dengan pihak eksternal.

3. Bagi politeknik

   Penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi dunia akademik dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen operasional perhotelan. Hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi atau bahan kajian bagi penelitian selanjutnya mengenai kerja sama antara hotel dan penyedia jasa eksternal, serta dalam mengelola gangguan operasional secara strategis.

BAB II
LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian Hotel

Hotel merupakan sebuah usaha yang menyediakan jasa pelayanan penginapan kepada masyarakat umum dengan dilengkapi fasilitas pendukung seperti penyediaan makanan, minuman, ruang pertemuan, serta layanan lain untuk menunjang kenyamanan tamu. Menurut Lawson (1996:2), hotel adalah "tempat tinggal sementara bagi seseorang yang berada jauh dari rumah, dengan memberikan fasilitas berupa kamar tidur, makanan, minuman, serta pelayanan lain yang dapat dinikmati dengan membayar sejumlah tarif."

Sementara itu, Sulastiyono (2011:1) mendefinisikan hotel sebagai sebuah perusahaan komersial yang menyediakan kamar beserta fasilitas pelengkap lainnya untuk disewakan kepada para tamu dengan tujuan memperoleh keuntungan dan memberikan kepuasan kepada penggunanya.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa hotel merupakan suatu usaha jasa yang bergerak di bidang penyediaan akomodasi dengan fasilitas tambahan lain guna memenuhi kebutuhan dan kenyamanan para tamu, baik yang datang untuk berlibur maupun keperluan bisnis.

2.2 Pengertian Laundry

Laundry adalah kegiatan mencuci, mengeringkan, menyetrika, melipat, dan menyimpan linen atau pakaian agar kembali bersih dan siap digunakan. Dalam operasional hotel, unit laundry memiliki peran penting untuk memastikan tersedianya linen yang selalu dalam keadaan bersih dan terawat.

Menurut pendapat Suyatno (2012:73), laundry merupakan salah satu bagian dari housekeeping yang bertanggung jawab terhadap seluruh proses pencucian, pengeringan, penyetrikaan, pelipatan, penyimpanan, hingga distribusi linen ke seluruh area hotel.

Menurut Tarmoezi (2000:128), laundry adalah bagian dari organisasi hotel yang bertugas menangani seluruh kebutuhan pencucian linen dan pakaian baik milik tamu, karyawan, maupun linen operasional hotel. Dengan demikian, laundry dalam hotel memiliki tanggung jawab utama menjaga kebersihan, kelayakan, dan ketersediaan linen sebagai bagian dari kualitas layanan hotel kepada para tamu.

2.3 Pengertian Housekeeping

Housekeeping adalah salah satu departemen operasional di hotel atau lembaga akomodasi yang bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapihan, keindahan, dan kenyamanan seluruh area hotel, baik kamar tamu (guest room), area publik, laundry, hingga area back of the house, sehingga memberikan kesan yang baik bagi tamu. Secara bahasa, housekeeping berarti mengurus rumah. Dalam dunia perhotelan, maknanya lebih luas, karena mencakup perawatan seluruh fasilitas hotel secara profesional.

Suyatno (1992:13): Housekeeping adalah bagian hotel yang bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapian, dan pemeliharaan seluruh kamar dan fasilitas umum hotel. Sudjana (2001:45): Housekeeping adalah departemen di hotel yang tugasnya memberikan pelayanan kepada para tamu, baik yang sedang menginap maupun yang tidak, melalui pemeliharaan kebersihan dan kelengkapan fasilitas hotel. Marso (2004:3): Housekeeping merupakan salah satu bagian penting dalam operasional hotel yang bertugas memelihara kondisi hotel agar selalu bersih, rapi, nyaman, dan menarik.

2.4 Pengertian Manfaat

Manfaat adalah nilai positif, kegunaan, atau hasil yang diperoleh seseorang, kelompok, atau organisasi dari suatu kegiatan, kebijakan, keputusan, atau objek tertentu. Secara umum, manfaat menggambarkan sejauh mana sesuatu dapat memenuhi kebutuhan, harapan, atau tujuan yang

telah ditentukan. Dalam penelitian ilmiah, manfaat adalah bagian penting dari laporan penelitian yang menjelaskan kontribusi praktis maupun teoretis dari hasil penelitian bagi pihak-pihak tertentu.

Menurut Sugiyono (2018:95), manfaat penelitian terbagi menjadi dua, yaitu:

1. Manfaat Teoritis, yaitu manfaat penelitian yang dapat memperluas wawasan ilmu pengetahuan dan memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori.
2. Manfaat Praktis, yaitu manfaat nyata yang dapat dirasakan oleh pihak-pihak terkait secara langsung, misalnya bagi institusi, masyarakat, atau peneliti lain.

Selain itu, menurut Arikunto (2014:45), manfaat penelitian merupakan penjelasan tentang siapa saja yang akan mendapatkan keuntungan dari hasil penelitian dan dalam aspek apa keuntungan itu dapat dirasakan**.**

2.5 Pengertian Jasa

Jasa adalah segala bentuk kegiatan atau kinerja yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud (intangibility) dan tidak menghasilkan kepemilikan atas sesuatu, serta dapat dikonsumsi pada saat yang sama dengan produksinya. Jasa memiliki karakteristik unik dibandingkan dengan barang fisik, yaitu tidak berwujud, tidak dapat disimpan, sangat bergantung pada interaksi antara penyedia dan penerima, serta kualitasnya sulit untuk dinilai sebelum digunakan.

Menurut Kotler & Keller (2016:8), “Jasa adalah setiap tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Produksinya mungkin terkait atau tidak dengan produk fisik.”

Sedangkan Zeithaml & Bitner (2003:85) menjelaskan bahwa “Jasa adalah semua aktivitas ekonomi yang hasilnya bukan berupa produk fisik atau konstruksi, yang dikonsumsi dan diproduksi pada saat yang sama, serta memberikan nilai tambah dan secara prinsip tidak menghasilkan kepemilikan atas faktor produksi.”

2.6 Fungsi Laundry dalam Operasional Housekeeping

Fungsi Laundry dalam Operasional Housekeeping:

1) Pencucian Linen: Laundry membersihkan dan merawat semua linen hotel, seperti seprai, handuk, taplak meja, dan lain-lain, memastikan kebersihan dan kenyamanan tamu.
2) Pencucian Seragam Karyawan: Laundry juga bertanggung jawab untuk mencuci seragam karyawan, menjaga penampilan profesional dan kebersihan staf.
3) Layanan Laundry Tamu: Laundry menyediakan layanan pencucian pakaian tamu, baik itu laundry reguler maupun dry cleaning, untuk memenuhi kebutuhan tamu akan pakaian bersih.
4) Perawatan Tekstil: Laundry melakukan perawatan tekstil secara keseluruhan, termasuk pencucian, pengeringan, penyetrikaan, dan pelipatan, untuk menjaga kualitas dan keawetan barang-barang tersebut.

   Peran laundry dalam housekeeping
5) Mendukung Operasional Hotel: Laundry memastikan ketersediaan linen bersih untuk kamar tamu, restoran, ruang pertemuan, dan area lain yang membutuhkan, sehingga operasional hotel berjalan lancar.
6) Meningkatkan Kepuasan Tamu: Linen yang bersih dan wangi memberikan pengalaman positif bagi tamu, meningkatkan kepuasan dan loyalitas mereka.
7) Efisiensi Biaya: Memiliki laundry sendiri dapat mengurangi biaya operasional hotel dibandingkan dengan menggunakan jasa laundry pihak ketiga, serta memungkinkan pengendalian kualitas yang lebih baik.
8) Meningkatkan Pendapatan: Layanan laundry dapat menjadi sumber pendapatan tambahan bagi hotel, terutama jika menyediakan layanan laundry untuk tamu dari luar hotel.

2.7 Pengertian Laundry Eksternal

Laundry eksternal adalah layanan pencucian, pengeringan, penyetrikaan, dan perawatan linen, pakaian, dan kain lain milik hotel atau tamu yang dikelola oleh pihak ketiga (vendor) di luar hotel, dengan perjanjian kerja sama tertentu. Artinya, hotel tidak mengelola proses laundry sendiri, melainkan menyerahkan linen atau pakaian kotor kepada penyedia jasa laundry profesional yang berada di luar hotel, kemudian mengambil kembali setelah selesai. (Soenarno, H. 2017): Laundry eksternal adalah jasa pencucian linen dan pakaian milik hotel maupun tamu yang dikerjakan oleh pihak luar (vendor) berdasarkan kontrak kerja sama." (Marsum, S. 2011): "Hotel yang tidak memiliki fasilitas laundry sendiri biasanya bekerja sama dengan pihak ketiga untuk menangani pencucian, proses ini disebut dengan laundry eksternal."

2.8 Pengertian Laundry Internal

Laundry internal adalah proses pencucian, pengeringan, penyetrikaan, dan perawatan linen, pakaian, serta kain lain milik hotel atau tamu yang dilakukan menggunakan fasilitas laundry yang dimiliki dan dikelola sendiri oleh pihak hotel.

Dengan kata lain, laundry internal merupakan bagian dari departemen hotel (biasanya di bawah housekeeping) yang bertanggung jawab atas kebersihan dan kerapian linen, seragam karyawan, dan pakaian tamu bila menggunakan layanan laundry hotel. Laundry internal berbeda dengan laundry eksternal karena semua kegiatan dilakukan di dalam lingkungan hotel dengan peralatan dan staf hotel itu sendiri**.**

Soenarno, H. (2017) "Laundry internal adalah fasilitas hotel untuk mencuci dan merawat linen hotel dan pakaian tamu yang dikelola secara internal oleh departemen housekeeping." Marsum, S. (2011). Laundry internal merupakan unit kerja di bawah housekeeping yang bertugas mencuci, mengeringkan, menyetrika, dan menyimpan linen hotel dan pakaian tamu yang ditangani dengan peralatan milik hotel sendiri."

2.9 Fungsi laundry Eksternal dalam Operasional Hotel

1. Menjamin Ketersediaan Linen Bersih

   Laundry eksternal berfungsi menyediakan kembali linen hotel (seperti seprai, sarung bantal, handuk, napkin) dalam keadaan bersih, rapi, dan higienis sehingga operasional kamar, restoran, dan fasilitas lainnya dapat berjalan tanpa gangguan. **(**Marsum, S.2011**):** "Fungsi utama laundry eksternal adalah menjamin ketersediaan linen dalam kondisi bersih dan layak pakai untuk mendukung pelayanan kamar, restoran, dan fasilitas lain hotel."

2. Membantu Menjaga Standar Pelayanan

   Dengan bekerja sama dengan vendor profesional, hotel dapat mempertahankan standar kualitas kebersihan dan pelayanan kepada tamu meskipun tidak memiliki laundry internal**. (**Soenarno, H. 2017**)** : " kerja sama dengan pihak laundry eksternal diperlukan untuk menjaga kontinuitas dan standar kualitas pelayanan kepada tamu."

3. Alternatif Saat Fasilitas Internal Rusak Jika fasilitas laundry internal mengalami gangguan, laundry eksternal menjadi solusi alternatif agar operasional hotel tetap berjalan lancar tanpa menurunkan kualitas layanan. **(** Xenia . 2024**).**

4. mengurangi beban operasional

   Dengan menggunakan laundry eksternal,hotel tidak perlu mennggung biaya investasi mesin,ruang,perawatan,dan pelatihan staf lundry.ini membantu mengoptimalkan anggran hotel. **(**girbau 2023**).**

5. Melayani Cucian Tamu

   Selain menangani linen hotel,laundry eksternal juga bisa membantu manangani cucian pribadi tamu, khususnya bila kapasitas internal terbatas **(**marsum , S. 2011**)**

2.10 Manfaat Penggunaan Laundry Eksternal

1. Hemat Biaya Investasi

   Hotel tidak perlu mengeluarkan biaya besar untuk membeli mesin cuci industri, dryer, setrika uap, boiler, atau membangun ruangan khusus untuk laundry. Semua kebutuhan itu sudah disediakan oleh pihak laundry eksternal. (Marsum, S. 2011).

2. Mengurangi beban operasional

   Hotel tidak perlu lagi memikirkan biaya pemeliharaan peralatan laundry, gaji dan pelatihan staf laundry, serta biaya listrik, air, dan bahan kimia untuk pencucian. Semua sudah ditanggung oleh pihak eksternal. (Soenarno, H. 2017).

3. Meningkatkan Fokus pada Layanan Utama

   Dengan menyerahkan proses laundry ke pihak profesional, manajemen hotel dapat lebih fokus pada kegiatan utama seperti meningkatkan kenyamanan tamu, pelayanan kamar, makanan & minuman, serta fasilitas lainnya. (Girbau 2023).

4. Kualitas Hasil Lebih Terjamin

   Vendor laundry eksternal biasanya sudah berpengalaman dan memiliki peralatan lengkap, sehingga hasil cucian lebih bersih, higienis, dan rapi, sesuai standar hotel. (Xenia Team 2024).

5. Alternatif Saat Laundry Internal Bermasalah

   Jika fasilitas internal rusak, penuh, atau tidak memadai, kerja sama dengan laundry eksternal menjadi solusi cepat untuk tetap menjaga kelancaran operasional. (Marsum, S. 2011).

BAB III
METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Tempat dan Waktu Penilitian

Penelitian di lakukan di hotel Sintesa Penisula Manado yang beralamat Jl. Jend Sudirman, Gunung Wenang, Pinaesaan, Wenang, Pinaesaan Wenang Pinaesaan Wenang, Pinaesaan, Kec. Wenang, Kota Manado, Sulawesi Utara 95123. Waktu pelaksanaan penelitian berlangsung pada bulan juni sampai juli 2025.

3.2 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis deskriptif kualitatif, karena dirancang untuk memberikan gambaran menyeluruh dan mendalam tentang manfaat kerja sama laundry eksternal dalam membantu menyelesaikan masalah yang terjadi pada laundry internal
di Hotel Sintesa Peninsula.

Pendekatan ini dipilih sebab peneliti ingin menjelaskan situasi nyata yang berlangsung di lapangan berdasarkan informasi dari para pihak yang terlibat, tanpa menggunakan data berbentuk angka atau statistik. Penelitian dilakukan dengan cara mengumpulkan data melalui wawancara, dokumen, serta studi literatur, lalu menyusunnya menjadi uraian yang jelas dan sistematis.

Menurut pendapat Sugiyono (2017:9), penelitian kualitatif adalah metode untuk memahami fenomena sosial secara utuh, dengan data yang disajikan secara deskriptif. Sementara itu, Arikunto (2019:3) menyebutkan bahwa penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan kondisi objek yang diteliti sebagaimana adanya, tanpa dimanipulasi atau dibuat-buat.Dengan pertimbangan tersebut, metode deskriptif kualitatif dinilai paling tepat untuk menjawab tujuan penelitian ini.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan sumber data yang di gunakan dalam memperolah data yaitu:

1. Observasi

   Peneliti melakukan pengamatan langsung di Hotel Sintesa Peninsula untuk mengetahui kondisi nyata di lapangan terkait operasional laundry internal yang mengalami gangguan serta bagaimana proses kerja sama dengan pihak laundry eksternal

2. Wawancara

   Teknik wawancara dilakukan secara langsung kepada staf laundry di hotel sintesa peninsula. Wawancara ini bertujuan untuk menggali informasi lebih dalam mengenai manfaat kerja sama dengan laundry eksternal, serta tantangan yang dihadapi selama pelaksanaan kerja sama tersebut.

3. Dokumentasi

   Teknik dokumentasi dilakukan dengan cara mengumpulkan dan menggunakan foto-foto kondisi laundry internal Hotel Sintesa Peninsula yang mengalami gangguan atau kerusakan. Foto tersebut menggambarkan secara visual situasi di lapangan, seperti kondisi peralatan laundry yang tidak berfungsi. Dokumentasi ini digunakan sebagai bukti pendukung dalam menganalisis dampak gangguan laundry internal terhadap operasional hotel.

3.4 Analisis Data

Analisis data di lakukan untuk mengetahui bagaimana peran dan manfaat jasa laundry eksternal dalam membantu operasional hotel saat laundry internal mengalami gangguan. Penilitian ini menggunakan analisis deskirptif kualitatif,yaitu menggambarkan hasil wawancara,observasi,dan dokumentasi secara naratif sesuai fakta di lapangan.

BAB IV
Hasil Dan Pembahasan

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

4.1.1 Sejarah Hotel Sintesa Peninsula Manado



Gambar 4.1 1 sumber sintesa

Sintesa peninsula hotel berada dibawa h naungan sintesa group yang berkantor pusat di Jakarta. Sintesa grup berdiri pada tahun 1999 dengan pemilik tunggal yaitu bapak jhonny widjaja dan ibu martina widjaja. Sintesa grup memiliki cabang dimanado yaitu hotel sintesa peninsula maando yang berlokasi di JL. Jendral Sudirman, gunung wenang manado. Sintesa peninsula dulunya adalang rumah sakit gunung wenang manado yang kemudian dibeli oleh perushaan dari Jakarta yang adalah pemilik dari sintesa grup yaitu bapak jhonny widjaja dan ibu martina widjaja lahan bekas rumah sakit gunung wenang tersebut akhirnya di jadikan sebuah hotel oleh bapak jhonny widjaja dan ibu martina widjaja dan akhirnya menjadi hotel bintang lima yang diberi nama sintesa peninsula manado. Shoft opening sintesa peninsula hotel ini pada bulan agustus sedangkan grand opening hotel pada tanggal 31 desember 2008 diresmikan langsung oleh Presiden Republik Indonesia Susilo Bambang Yudhoyono.

4.1.2 Logo hotel



Gambar 4.1 2 sintesa peninsula

Maksud dari logo sintesa peninsula manado adalah bentuk logo yang bertuliskan (sTs) adalah sintesa dengan pengertian sebagai berikut logo tersebut berbentuk pundi, pundi ini akan terus penuh dan tidak akan berkurang karena ada huruf T yang diartikan sebgai payung yang akan melindungi pundi pundi tersebut tersebut sehingga perusahaan akan terus mengalami keuntungan.

4.1.3 Lokasi tempat penelitian

Penelitian dilaksanakan di Hotel Sintesa Peninsula, sebuah hotel bintang 5 yang terletak di pusat kota manado.berikut identitas lengkap tempat penelitian :



Gambar 4.1 3 dokumen penulis

Nama Instansi	:	Sintesa Peninsula Hotel Manado
Alamat	:	Jl. Jendral Sudirman, Gunung Wenang, Pinaesaan, Wenang, Pinaesaan Wenang Pinaesaan Wenang, Pinaesaan, Kec. Wenang,Kota Manado,Sulawesi Utara 95123.

No Tlpn/ fax	:	(0431) 855008
Website	:	www.sintesahotels.com
Email	:	info@sintesahotels.com

4.1.4 Visi, Misi dan Motto Sintesa Peninsula Hotel

a. Visi

A hospitality brand that people preferred and trust

b. Misi

a. No compromise on product and service quality that we provide

b. Maintain cultural diversity in each and every one of our hotels, resort, residences

c. Constantly being responsible towards the earth

d. Recognizing the value off all stakes holders by maintaining comportable and profitable environment.

c. Motto

"Always in harmoni with you"

4.1.5 Fasilitas fasilitas Hotel

Sintesa Peninsula Hotel Manado memiliki 7 tipe kamar yang di antaranya adalah, *Superior King, Superior Twin, Studio, Corner Suite, Deluxe Suite, Sintesa Suite dan President Suite.* Selain itu juga tersedia Gardenia restaurant dan Ourchid bar.

1. Superior King Room

Kamar superior merupakan kamar yang paling standar di hotel Sintesa Peninsula Manado dengan harga …/Night. Kamar superior king sendiri memiliki luas 45 m2 dengan luas bed 200 x 200 cm. Kamar ini sudah dilengkapi dengan fasilitas yang lengkap di dalamnya (meja, kursi, tv, mini bar, dll). Akan tetapi kamar superior tidak memiliki bathtub, dan merupakan satu-satunya kamar di hotel sintesa peninsula manado yang tidak memiliki bathtub.

2. **Superior Twin Room**

Yang membedakannya dengan Superior King adalah luas kasur. Jika superior king memiliki kasur seluas 200 x 200 cm, kamar superior twin memiliki kasur seluas 120 x 200 cm dengan dua Kasur single dalam satu kamar.



Gambar 4.1 4 www.sintesahotels.com2014

3. **Studio Room**

Kamar studio memiliki luas 65 m2 dengan luas Kasur 200 x 200 cm dan sudah memiliki fasilitas lengkap di dalamnya (meja, kursi, tv, mini bar, bathtub, dining table, dll). Kamar studio juga memiliki Living room yang tersambung dengan bed room. Disetiap lantai hotel sintesa peninsula manado terdapat satu kamar studio dengan nomor kamar yang berakhiran 21.



Gambar 4.1 5 sumber www.sintesahotels.com2014

4. **Corner suite Room**

Sesuai dengan Namanya kamar corner adalah kamar yang terletak disudut atau pojokan. Dengan luas ruangan 70 m2 dan luas bed 200 x 200, kamar corner sudah memiliki fasilitas yang lengkap didalamnya.



Gambar 4.1.6 sumber www.sintesahotels.com2014

5. **Deluxe Suite Room**

Memiliki luas kamar 70 m2 dan luas Kasur 200 x 200 cm kamar deluxe suite memiliki ukuran yang sama dengan kamar corner. Yang membedakannya adalah kamar deluxe suite memiliki ruang tamu yang terpisah dengan kamar tidur.



Gambar 4.1.7 sumber www.sintesahotels.com2014

6. **Sintesa Suite Room**

Kamar ini memiliki luas 115 m2 dan luas Kasur 200 x 200 cm, yang mana Sintesa Suite Room lebih luas dari kamar Deluxe Suite Room, dan

ruang tamu dan kamar tidur yang terpisah, serta kamar mandi yang lebih luas, dan fasilitas yang tentunya sudah lengkap.



Gambar 4.1.8 sumber www.sintesahotels.com2014

7. Presidential Suite Room

Merupakan kamar hotel yang paling mewah dan ekslusif. Berukuran besar, luas dan dilengkapi dengan fasilitas mewah, kamar Presidential Suite room memiliki luas 150 m2 dan luas Kasur 200 x 200. Presidential Suite Room di hotel peninsula manado sudah pernah ditempati oleh Presiden Republik Indonesia ke 6 dan ke 7 yaitu Jend. TNI (Purn.) Dr. H Susilo Bambang Yudhoyono dan Ir. H. Joko Widodo sebanyak dua kali.



Gambar 4.1.9 sumber www.sintesahotels.com2014

8. Meeting Rooms

Hotel Sintesa Peninsula Manado memiliki 8 ruangan meeting dengan luas ruangan yang berbeda. Diantaranya:

1. Lotus (dibagi menjadi lotus 1 dan lotus 2)
2. Jasmine
3. Alamanda

4. Frangipani
5. Heliconia
6. Tulip
7. Hibiscus
8. Bougainvillea

Fasilitas yang tersedia antara lain meja, kursi, LCD Proyekor dll.



Gambar 4.1.10 sumber www.sintesahotels.com2014

1. Gardenia restaurant

Gardenia restaurant menawarkan ruang makan didalam ruangan dan juga diluar ruangan yang langsung menghadap kolam renang dan taman, menyajikan prasamanan untuk breakfast, serta menu ala carte yang tersedia 24 jam setiap hari.



Gambar 4.1.11 sumber www.sintesahotels.com2014

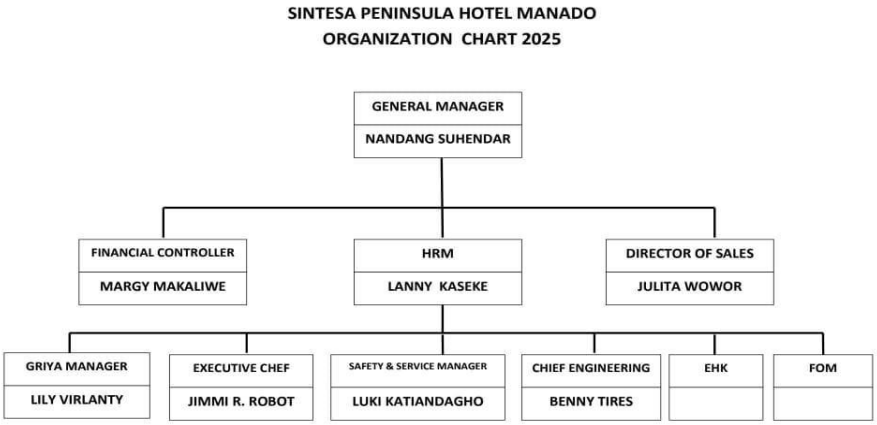
2. Ourchid Lounge

Merupakan tempat yang ideal untuk bertemu teman sambil menikmati kopi atau minuman koktail dan moktail dengan suasana modern dan cerah yang luas dan langsung menghadap ke kolam ikan dan alam tropi.



Gambar 4.1.12 sumber www.sintesahotels.com2014

4.1.6 Struktur Organisasi Hotel



Gambar 4.1 13 sumber sintesa peninsula

4.1.7 Job Description Manager department

1. General Manager (GM)

   Sebagai pimpinan tertinggi hotel, General Manager memiliki tanggung jawab penuh atas seluruh operasional dan strategi

manajemen hotel. GM bertugas merumuskan visi, misi, serta target bisnis hotel, memastikan semua departemen bekerja sesuai standar pelayanan, mengambil keputusan penting terkait keuangan, SDM, pemasaran, dan operasional, serta menjaga citra baik hotel di mata tamu dan mitra kerja. GM juga memantau kinerja manajer departemen secara rutin dan memberikan arahan strategis untuk peningkatan kualitas layanan.

2. Human resources (HR) Manager

   HR Manager bertugas mengelola aspek sumber daya manusia di hotel. Ia menangani proses perekrutan, pelatihan, penilaian kinerja, serta administrasi kepegawaian. Selain itu, ia juga menjaga hubungan kerja yang baik antar-karyawan, mengatur sistem kompensasi, serta memastikan kesejahteraan karyawan terpenuhi sesuai kebijakan perusahaan.
3. Finacial controller

   Bertanggung jawab atas pengelolaan dan pengawasan seluruh aspek keuangan hotel.
4. Director Of Sales

   Bertugas menyusun dan melaksanakan strategi pemasaran untuk meningkatkan penjualan kamar, acara grup, dan event khusus di hotel. Ia menjalin kerja sama dengan agen perjalanan, perusahaan, dan komunitas, melakukan promosi melalui media konvensional maupun digital, serta menganalisis tren pasar untuk menentukan target yang tepat.
5. Griya Manager

   Bertanggung jawab atas pengelolahan penginapan bernama Griya Sintesa salah satu dari Sintesa grup yang ada di bawah naungan hotel Sintesa Peninsula.
6. Exsecutive Chef

Bertanggung jawab atas operasional dapur termasuk pengembangan menu pengelolahan staf pengawasan kualitas makanan dan pengendalian biaya di kichen.

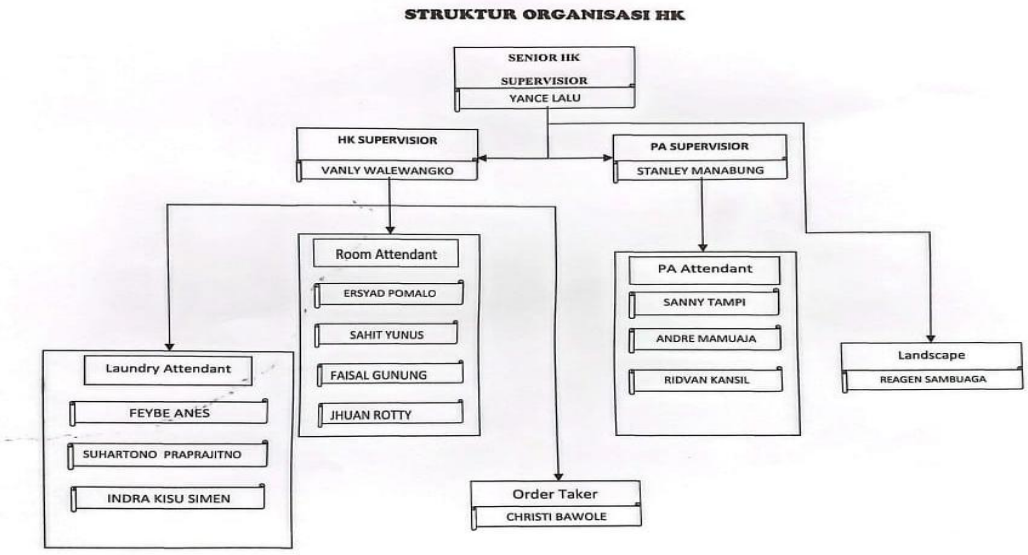
7. Safety & Service Manager

   Bertanggung jawab atas keselamatan dan Kesehatan kerja serta memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan atau pengguna jasa.

8. Chief Engineering

   Memastikan seluruh fasilitas teknis hotel berjalan baik. Ia bertanggung jawab memelihara peralatan seperti listrik, air, AC, lift, genset, serta memperbaiki kerusakan yang terjadi. Engineering Manager juga menyusun jadwal pemeliharaan rutin, memastikan keselamatan kerja tim teknisi, dan melaporkan kondisi fasilitas secara berkala kepada GM.

4.1.8 Struktur Organisasi Housekeeping



Gambar 4.1 14 sumber sintesa peninsula

4.1.9 Job Desription Housekeeping

1) HK Supervisor

   Mengawasi pekerjaan room attendant dan memastikan seluruh kamar tamu yang menjadi tanggung jawabnya bersih sesuai standar.

   Tugas:

   - Membagi tugas room attendant per shift.
   - Mengecek kamar tamu setelah dibersihkan (room check).
   - Melaporkan kerusakan atau kehilangan barang.
   - Menindaklanjuti permintaan khusus dari tamu di lantai yang menjadi tanggung jawabnya.
   - Memberikan laporan harian kondisi kamar kepada Executive Housekeeper.

2) Room Attendant

   Bertugas membersihkan dan merapikan kamar tamu sesuai standar hotel.

   Tugas:

   - Membersihkan kamar (bed making, vacuuming, dusting, bathroom cleaning).
   - Mengisi ulang amenities di kamar.
   - Melaporkan barang tertinggal dan kerusakan ke supervisor.
   - Membantu kebutuhan tamu jika diminta.

3) Public Area supervisior

   Mengawasi kebersihan area publik hotel (lobi, koridor, toilet umum, ruang meeting, dll).

   Tugas:

   - Menyusun jadwal pembersihan area publik.
   - Mengecek hasil kerja public area attendant.
   - Menjamin area publik selalu bersih dan rapi sepanjang waktu.
   - Melaporkan kerusakan fasilitas di area publik.

4) Public Area Attendant

Bertugas menjaga kebersihan seluruh area publik hotel.

Tugas:

- Membersihkan lobby, toilet umum, koridor, lift, tangga darurat, dll.
- Menjaga agar area publik bebas debu, kotoran, atau sampah.
- Membantu kebutuhan kebersihan acara/event di hotel.

5) Laundry Attendant

- Menerima dan mencatat linen, seragam, dan cucian tamu kotor.
- Menyortir cucian sesuai warna, jenis kain, dan tingkat kotoran.
- Mencuci dengan mesin dan bahan sesuai standar.
- Mengeringkan dan menyetrika hingga rapi.
- Melipat, mengemas, dan menyimpan linen bersih.
- Mendistribusikan linen bersih ke housekeeping, seragam ke staf, dan laundry ke tamu.
- Menjaga kebersihan area kerja dan peralatan.
- Melaporkan kerusakan linen atau mesin.

4.1.10 Fasilitas laundry internal di Hotel Sintesa Peninsula

1. Washer-extractor (Mesin Cuci & pemeras Industri) adalah mesin laundry industri yang digunakan untuk mencuci, membilas, dan memeras (mengekstrak) air dari kain dalam jumlah besar dengan cepat dan efisien.



Gambar 4.10. 1 sumber dokumentasi penulis

2. Tumble Dryer (Mesin Pengering Laundry Industri) adalah mesin pengering khusus untuk laundry skala besar yang digunakan untuk mengeringkan kain/linen setelah dicuci dan diperas



Gambar 4.10. 2 sumber dokumentasi penulis

3. Flatwork ironer (juga disebut Roller Ironer) adalah mesin setrika industri khusus untuk merapikan dan mengeringkan linen berukuran besar secara cepat, seperti:
   - Seprai
   - Sarung bantal
   - Taplak meja
   - Selimut tipis



Gambar 4.10. 3 sumber dokumentasi penulis

4. Steam Press (mesin press laundry) adalah mesin setrika industri yang menggunakan uap panas dan tekanan untuk merapikan pakaian atau kain dengan cepat dan rapi.

   Fungsinya:

   - Merapikan pakaian (kemeja, celana, jas) & linen.
   - Membuat hasil setrika halus, licin, & profesional.
   - Lebih cepat & efisien daripada setrika tangan.



Gambar 4.10. 4 sumber dokumentasi penulis

5. Setrika adalah alat untuk merapikan kain atau pakaian dengan cara menghilangkan kusut menggunakan panas.

   Fungsinya:

   - Merapikan & melicinkan pakaian.
   - Menghilangkan lipatan/kusut pada kain.
   - Memberi tampilan rapi & profesional.



Gambar 4.10. 5 sumber dokumentasi penulis

6. Washer adalah mesin pencuci yang digunakan untuk membersihkan pakaian, kain, atau linen dengan air, deterjen, dan putaran mekanis. Fungsinya:
   - Mencuci kain atau pakaian yang kotor.
   - Menghilangkan noda & kotoran dengan air & sabun/deterjen



Gambar 4.10. 6 sumber dokumentasi penulis

4.2. Hasil Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi manfaat penggunaan jasa laundry eksternal dalam mengatasi gangguan operasional laundry internal di Hotel Sintesa Peninsula. Penelitian dilakukan melalui metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan pihak housekeeping,dan staf laundry, observasi di lapangan, serta telah dokumen laporan operasional selama masa gangguan**.**

4.2.1 Kondisi Fasilitas Laundry internal

Fasilitas laundry internal Hotel Sintesa Peninsula merupakan salah satu sarana penting dalam mendukung operasional hotel, terutama dalam

penyediaan linen bersih untuk kamar, restoran, seragam karyawan, serta melayani cucian tamu.

Berdasarkan observasi dan wawancara, sejak awal tahun 2025, fasilitas laundry internal mengalami kerusakan pada mesin-mesin utama, di antaranya:

- Washer-extractor (mesin cuci industri utama) mengalami kerusakan mekanis sehingga ka pasitas pencucian sangat menurun.
- Flatwork ironer (roller setrika) tidak berfungsi karena pemanas uap bermasalah.
- Tumble dryer (mesin pengering) mengalami gangguan pada sistem pemanas sehingga waktu pengeringan menjadi lebih lama.
- Sistem pipa uap mengalami kebocoran sehingga tekanan uap tidak stabil.

Akibat kerusakan tersebut, laundry internal hanya mampu beroperasi sekitar 10% dari kapasitas normal, dan hanya melayani pencucian pakaian staf serta sebagian kecil cucian tamu.

4.2.2 Dampak Keterbatasan Laundry internal

Beberapa dampak utama dari keterbatasan laundry internal adalah sebagai berikut:

1. Keterlambatan distribusi linen

   Linen bersih sering kali tidak tersedia tepat waktu sehingga housekeeping kesulitan menyiapkan kamar sesuai standar.

2. Penurunan standar pelayanan

   Linen yang terbatas dapat menyebabkan tamu menerima pelayanan yang tidak maksimal, misalnya keterlambatan check-in karena kamar belum siap.

3. Beban kerja staf meningkat

   Staf housekeeping harus bekerja ekstra untuk mengatur rotasi linen yang terbatas, sehingga menambah tekanan kerja.

4. Risiko turunnya kepuasan tamu

   Jika keterlambatan linen terus terjadi, tamu berpotensi merasa tidak nyaman dan menurunkan penilaian terhadap kualitas pelayanan hotel.

4.2.3 Dampak Gangguan Terhadap Operasional Hotel

1. Penurunan Ketersediaan Linen Bersih

   Gangguan pada mesin laundry internal menyebabkan penumpukan linen kotor dan keterlambatan dalam penyediaan linen bersih. Hal ini berdampak pada:

   - Keterlambatan penyiapan kamar (room readiness) karena linen bersih tidak cukup.
   - Tidak semua kamar dapat dijual, sehingga okupansi hotel bisa turun.
   - Restoran atau banquet tidak memiliki stok taplak meja, napkin, atau cover kursi yang cukup.

2. Penurunan Kualitas Pelayanan kepada Tamu

   Tanpa laundry internal yang berfungsi normal, hotel sulit memenuhi permintaan laundry tamu secara cepat dan tepat waktu. Hal ini bisa menyebabkan:

   - Tamu kecewa karena cucian mereka terlambat atau tidak dikerjakan.
   - Tamu mengeluhkan kondisi kamar yang tidak optimal (linen kusam, handuk tidak tersedia).
   - Reputasi hotel menurun akibat keluhan tamu.

3. Peningkatan Beban Kerja Housekeeping

   Housekeeping harus bekerja lebih keras untuk mengelola linen yang terbatas, sering kali harus mencuci sebagian secara manual untuk menutupi kebutuhan mendesak. Hal ini membuat staf kelelahan, produktivitas menurun, dan risiko kesalahan kerja meningkat.

4. Potensi Kerugian Finansial

   Karena laundry internal tidak berfungsi normal:

   - Hotel harus mengeluarkan biaya lebih untuk menyewa jasa laundry eksternal.
   - Pendapatan turun akibat keterbatasan jumlah kamar yang bisa dijual (karena linen terbatas).
   - Efisiensi operasional menurun karena biaya meningkat tetapi kualitas pelayanan belum tentu terjaga maksimal.

5. Penurunan Standar Kebersihan

   Tanpa ketersediaan linen bersih yang cukup dan cepat, standar kebersihan kamar & area publik hotel tidak terpenuhi. Hal ini berpoten si mengurangi kepercayaan tamu terhadap hotel, apalagi bagi hotel berbintang yang sangat mengandalkan standar kualitas layanan.

4.2.4 Jenis Gangguan Pada Laundry Internal

Tabel 4. 1 gangguan pada laundry internal

Sumber : olahan penulis

No.	Jenis Gangguan	Penyebab utama	Dampak yang di timbulkan
1.	Kerusakan Mesin Washer - extractor	usia mesin tua overload,kurang perawatan	Kapasitas pencucian linen sangat menurun
2.	Kerusakan flatwork ironer	Pemanas tidak berfungsi,roller aus	linen kamar tidak rapi, tidak bisa di setrika
3.	Kerusakan tumble dryer	Pemanas rusak,filter kotor	Proses pengeringan lebih lama, linen menumpuk
4.	Pipa uap bocor	Korosi pipa,tekanan uap hilang	Mesin setrika uap & roller tidak berfungsi
5.	Peralatan penunjang rusak	Usia peralatan & minim perawatan	Kinerja staf terhambat, hasil kerja kurang baik
6.	Beban kerja staf meningkat	Kapasitas masih rendah,target tinggi	Staf kelelahan, produktivitas menurun

4.2.5 Keputusan Menggunakan Jasa Laundry Eksternal

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, Hotel Sintesa Peninsula bekerja sama dengan jasa laundry eksternal. Peran laundry eksternal sangat penting, antara lain:

1. Menyediakan layanan pencucian linen

   Semua linen utama hotel yang tidak bisa diolah oleh laundry internal diproses oleh laundry eksternal. Hal ini memastikan bahwa ketersedian linen tetap terjaga meskipun fasilitas internal terbatas.
2. Menjamin kualitas kebersihan

   Laundry eksternal memiliki peralatan yang lebih modern dan kapasitas besar sehingga mampu menghasilkan linen yang bersih, wangi, dan sesuai standar hotel berbintang.
3. Dengan adanya laundry eksternal, operasional housekeeping tetap berjalan lancar, terutama pada saat tingkat hunian tinggi.
4. Mengurangi beban kerja internal

   Pihak internal hanya perlu menangani pakaian staf dan sebagian kecil linen, sedangkan beban besar ditangani oleh laundry eksternal.

4.2.6 Manfaat Menggunakan Jasa Laundry Eksternal

Dengan menggunakan jasa laundry ada beberapa manfaat yaitu:

1. Menjamin Ketersediaan Linen

   Dengan adanya laundry eksternal, hotel tetap dapat menyediakan linen bersih meskipun fasilitas laundry internal mengalami kerusakan. Hal ini mencegah keterlambatan penyediaan kamar bagi tamu.

2. Menjaga Standar Kebersihan dan Kualitas

   Laundry eksternal umumnya memiliki mesin modern dan bahan pembersih yang sesuai standar industri, sehingga kualitas kebersihan linen tetap terjaga sesuai standar hotel berbintang.

3. Mengurangi Beban Operasional Internal

   Pihak housekeeping tidak perlu menangani seluruh proses pencucian linen dalam jumlah besar. Beban kerja staf menjadi lebih ringan karena fokus pada pengelolaan linen di dalam hotel saja.

4. Mencegah Penumpukan Linen Kotor

   Jika mengandalkan laundry internal yang terbatas, penumpukan linen kotor akan terjadi. Dengan adanya laundry eksternal, penumpukan dapat dihindari karena linen dikirim secara rutin untuk dicuci.

5. Mendukung Kelancaran Operasional Hotel

   Dengan ketersediaan linen yang terjaga, proses pembersihan kamar berjalan lancar dan waktu check-in tamu tidak terganggu. Hal ini berpengaruh langsung terhadap kepuasan tamu.

6. Mengurangi Dampak Kerusakan Mesin Internal

   Selama mesin internal dalam perbaikan, laundry eksternal menjadi solusi sementara agar operasional tetap berjalan tanpa mengganggu pelayanan.

4.2.7 Kendala dalam kerja sama dengan Laundry Eksternal

Meskipun kerja sama dengan laundry eksternal memberikan solusi bagi Hotel Sintesa Peninsula, terdapat sejumlah tantangan yang dihadapi dalam implementasinya, antara lain:

1. Keterlambatan Pengiriman Linen

   Salah satu kendala utama adalah keterlambatan dalam pengantaran linen yang telah dicuci. Hal ini biasanya disebabkan oleh jarak lokasi laundry eksternal yang cukup jauh, kemacetan lalu lintas, atau kendala teknis pada pihak penyedia jasa. Keterlambatan pengiriman berdampak pada keterlambatan housekeeping dalam menyiapkan kamar untuk tamu.

2. Risiko Kehilangan atau Kerusakan Linen

   Dalam proses pengiriman dan pencucian di luar hotel, risiko kehilangan linen atau kerusakan (seperti sobek atau perubahan warna) menjadi lebih tinggi dibandingkan pengolahan internal. Hal ini menuntut adanya pengawasan yang ketat dan pencatatan yang akurat pada setiap transaksi pengiriman linen.

3. Biaya Operasional yang Lebih Tinggi

   Menggunakan jasa laundry eksternal memerlukan anggaran tambahan yang cukup besar. Jika dibandingkan dengan biaya operasional laundry internal yang normal, pengeluaran untuk laundry eksternal bisa jauh lebih tinggi karena mencakup biaya transportasi dan jasa cuci dengan standar tertentu.

4. Ketergantungan pada Pihak Ketiga

   Hotel menjadi bergantung sepenuhnya pada pihak luar untuk pemenuhan kebutuhan linen. Jika pihak eksternal mengalami kendala, seperti keterbatasan kapasitas atau gangguan operasional, maka hotel akan kesulitan mendapatkan linen bersih sesuai jadwal.

5. Perbedaan Standar Operasional

   Standar kebersihan dan penanganan linen di laundry eksternal mungkin berbeda dengan standar yang diterapkan hotel berbintang. Jika tidak ada kesepakatan yang jelas, hal ini bisa berdampak pada kualitas linen yang diterima hotel.

6. Komunikasi dan Koordinasi

   Karena melibatkan pihak luar, koordinasi antara housekeeping hotel dengan laundry eksternal menjadi tantangan tersendiri. Kesalahan komunikasi dapat menyebabkan keterlambatan pengiriman, ketidaksesuaian jumlah linen, atau masalah kualitas.

4.2.8 Mekanisme Pengiriman Linen Ke Laundry Eksternal

1. Pengumpulan Linen Room Kotor

   setelah proses pembersihan kamar (housekeeping service), room attendant mengumpulkan semua linen kotor dari kamar tamu bawa kepantry dan dikumpulakan lagi oleh staf laundry untuk di bawah ke rungan laundry untuk di hitung dan di kirimkan ke laundry eksternal. Linen yang dikumpulkan hanya untuk kategori linen room, yaitu:

- Sheet king
- Sheet twin
- Pillow case
- Bad matt
- Duvet king
- Duvet twin
- Bad towel
- Handuk kecil/face towel
- Hand towel

Linen-linen tersebut dikumpulkan di area linen room hotel untuk didata.

2. Pencatatan Jumlah Per Picis

Petugas linen attendant menghitung jumlah masing-masing item linen kotor secara teliti. Semua jumlah dicatat ke dalam form serah-terima linen kotor, dengan kolom per jenis linen.

Tabel 4. 2 pencatatan linen

Sumber : olahan penulis

Jenis linen room	**Jumblah (picis)**
Sheet king	47
Sheet twin	55
Bad towel	80
Bad matt	85
Hand towel	25
Duvet king	45
Duvet twin	49
Face towel	22
Pillow case	72

Form serah-terima dibuat rangkap dua (satu untuk hotel, satu untuk pihak eksternal).

3. Penyerahan Linen Kotor ke Laundry Eksternal
    - Pada jadwal yang telah disepakati (pukul17.00), petugas dari penyedia jasa laundry eksternal datang ke area loading dock hotel.
    - Petugas linen attendant & petugas eksternal bersama-sama memeriksa & menghitung jumlah linen per picis sesuai form.
    - Setelah cocok, kedua pihak menandatangani form serah-terima linen kotor.
4. Pemrosesan Linen Room di Laundry Eksternal
    - Pihak laundry eksternal memproses linen room sesuai standar hotel: dicuci bersih, diseterika, dilipat rapi, dan dikemas.
    - Jika ditemukan linen rusak atau noda membandel, pihak eksternal akan melaporkan ke hotel saat pengembalian.
5. Pengiriman Linen Bersih ke Hotel
    - Linen bersih dikirim kembali ke hotel pada sore hari atau keesokan pagi, sesuai jadwal.
    - Linen bersih sudah terlipat rapi & diberi label per kategori untuk memudahkan pengecekan.
6. Penerimaan & Pemeriksaan Linen Bersih
    - Petugas linen attendant memeriksa jumlah per picis dan kualitas linen bersih.
    - Jika ada linen yang kurang, rusak, atau tidak sesuai standar, dicatat dalam kolom komplain di form penerimaan.
    - Setelah semua sesuai, kedua pihak menandatangani form penerimaan linen bersih.
7. Penyimpanan Linen Bersih

    Linen bersih disusun rapi di rak linen room sesuai kategori & ukuran, siap digunakan untuk operasional kamar berikutnya.

4.3 Pembahsan

Berdasarkan Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kerusakan fasilitas laundry internal Hotel Sintesa Peninsula merupakan hambatan serius dalam menjaga standar pelayanan hotel. Dengan hanya 10% mesin yang berfungsi, dan itu pun terbatas pada pencucian pakaian staf, hotel tidak mampu menyediakan linen bersih secara mandiri. Dalam kondisi ini, jasa laundry eksternal menjadi solusi strategis yang sangat membantu hotel untuk tetap menjaga kelancaran operasional. Meskipun demikian, kerja sama dengan laundry eksternal bukan tanpa tantangan. Biaya operasional yang meningkat serta potensi keterlambatan pengiriman menjadi catatan penting bagi pihak manajemen. Oleh karena itu, ke depan hotel perlu menyeimbangkan antara perbaikan fasilitas internal dengan keberlanjutan kerja sama eksternal. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa keberadaan laundry eksternal memberikan manfaat yang signifikan bagi Hotel Sintesa Peninsula dalam mengatasi keterbatasan fasilitas internal. Namun, perbaikan fasilitas laundry internal tetap menjadi hal penting agar hotel tidak terlalu bergantung pada pihak luar dalam jangka panjang.

BAB V
PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai peran laundry eksternal dalam mengatasi gangguan operasional laundry internal di Hotel Sintesa Peninsula, dapat disimpulkan:

1. Kerusakan fasilitas laundry internal di Hotel Sintesa Peninsula menyebabkan ketidakmampuan hotel dalam memenuhi kebutuhan pencucian linen kamar tamu. Hanya sekitar 10% mesin yang berfungsi, dan itu pun hanya digunakan untuk mencuci pakaian staf, sehingga menghambat kelancaran pelayanan kamar.

2. Kerja sama dengan laundry eksternal menjadi solusi strategis yang mampu menjaga kelancaran operasional hotel. Laundry eksternal berperan penting dalam memastikan ketersediaan linen bersih, menjaga standar kualitas, dan mengurangi beban operasional internal selama fasilitas internal tidak dapat berfungsi optimal.

3. Manfaat kerja sama dengan laundry eksternal antara lain menjamin ketersediaan linen, menjaga kualitas kebersihan, mencegah penumpukan linen kotor, dan mendukung kelancaran operasional hotel. Namun, terdapat tantangan seperti biaya tambahan, keterlambatan pengiriman, risiko kerusakan atau kehilangan linen, dan ketergantungan pada pihak ketiga.

4. Kerja sama dengan laundry eksternal sebaiknya bersifat sementara, sambil hotel melakukan perbaikan fasilitas laundry internal agar dapat mengurangi ketergantungan dan mengendalikan biaya jangka panjang.

5.2 Saran

Hotel Sintesa Peninsula sebaiknya segera memperbaiki dan mengoptimalkan kembali fasilitas laundry internal agar dapat berfungsi normal dan mengurangi ketergantungan terhadap jasa laundry eksternal. Selain itu, hotel perlu membuat perjanjian kerja sama yang jelas dengan

pihak eksternal, terutama terkait kualitas hasil cucian, jadwal pengiriman, serta tanggung jawab jika terjadi kerusakan atau kehilangan linen. Untuk menjaga kelancaran operasional, pihak laundry eksternal diharapkan selalu menjaga kebersihan dan kualitas linen sesuai standar hotel, serta mengutamakan ketepatan waktu pengiriman agar tidak terjadi keterlambatan yang dapat mengganggu pelayanan kepada tamu. Komunikasi yang baik antara hotel dan pihak eksternal juga perlu dijaga agar semua proses berjalan lancar tanpa kendala yang berarti.

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, S. (2014). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta.

Arikunto,S. (2019). Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan. Jakarta: Bumi Aksara.

Girbau. (2023). Hotel Laundry Outsourcing: Pros and Cons. Diakses dari https://www.girbau.com

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing Management (15th ed.). Pearson Education.

Lawson, F. R. (1996). Hotels and Resorts: Planning, Design and Refurbishment. Oxford: Butterworth-Heinemann.

Marsum, S. (2011). Operasional Housekeeping di Hotel. Bandung: Alfabeta.

Marso, J. (2004). Manajemen Operasional Perhotelan. Yogyakarta: Andi.

Soenarno, H. (2017). Laundry Hotel: Konsep dan Implementasi Operasional. Jakarta: Gramedia Widiasarana.

Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Sudjana. (2001). Dasar-Dasar Operasional Hotel. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Sulastiyono, S. (2011). Manajemen Akomodasi dan Hotel. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Suyatno. (1992). Housekeeping Hotel. Jakarta: Depdikbud.

Suyatno. (2012). Manajemen Operasional Hotel. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.

Tarmoezi, H. (2000). Manajemen Operasional Hotel. Jakarta: Bumi Aksara.

Wibowo, H. (2022). Manajemen Perawatan Fasilitas Hotel. Surabaya: Universitas Negeri Surabaya Press.

Xenia Team. (2024). Solusi Laundry Hotel dengan Vendor Profesional. Diakses dari https://www.xenialaundry.com

Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. (2003). Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm. Boston: McGraw-Hill/Irwin.

LAMPIRAN





