**ABSTRAK**

**Anisa Fadila, 2019 : Proses Penanganan *Laundry* Tamu Sistim *Coin* Di Hotel**

**Holiday Inn Express JakartaInternationaEl xpo**

Penulisan proyek akhir ini berawal dari pengamatan penulis terhadap proses penanganan *laundry* tamu sistim *coin* di Hotel Holiday Inn Express Jakarta International Expo yang masih kurang baik. Penulis menemukan masalah terkait proses penanganan *laundry* tamu sistim *coin* di Hotel Holiday Inn Express Jakarta International Expo. Penulisan ini bertujuan untuk mendeskripsikan proses penanganan *laundry* tamu sistim *coin* di Hotel Holiday Inn Express Jakarta International Expo.

Metode yang digunakan dalam penulisan ini adalah deskriptif-kualitatif. **J**enis data yang digunakan dalam penulisan ini adalah data primer dan teknik pengumpulan data dengan wawancara dan observasi yang dilakukan pada tanggal

10 Februari 2019 sampai 15 Februari 2019 di Hotel Holiday Inn Express Jakarta International Expo Yang beralamat di arena pekan raya kemayoran pintu 6 Jakarta Pusat. Sumber data diperoleh dari 1 orang *houskeeping supervisor* dan 3 orang petugas *laundry.* Data yang diperoleh secara langsung maupun tidak langsung di analisis secara deskriptif-kualitatif dengan melihat kaitan data yang diperoleh dengan teori yang ada.

Hasil penulisan proyek akhir ini menunjukkan bahwa secara umum proses penanganan *laundry* tamu sistim *coin* di hotel holiday inn express jakarta international expo adalah ( 1) Tamu disambut baik dan mengucapkan salam "selamat pagi selamat datang di *laundry* express sistim *coin* "(2) Tamu diarahkan ke *counter front office* untuk *pembeliancoin,detergent,dan softerner* (3) Tamu mendapatkan 2 *coin* setiap satu kali layanan (4) Tamu memasukkan kain kedalam mesin cuci ( 5) *Coin* pertama untuk proses pencucian kain, *coin* ini dimasukkan kedalam slot *coin* di mesin cuci, proses pencucian dimulai dengan menekan tombol *washing. (* 6) Selanjutnya penggunaan *coin* ke dua, dengan cara memasukkan *coin* kedua di slot *coin* dan menekan tombol *Dryer.* (7) Setelah pengeringan selesai, layanan mesin *laundrycoin* selesai. (8) layanan strika bisa diperoleh tamu dengan cara menyetrika sendiri tanpa tambahan biaya. 2 (dua) dari

3 (tiga) petugas *laundry* belum melakukan *greeting* dengan baik dan benar kadang dilakukan dan kadang tidak, semua petugas *laundry* sudah mengarahkan tamu ke

*frontoffice* untuk pembelian *coin, detergent,* dan *softener,* 2 (dua) dari 3 (tiga) petugas *laundry* belum menjelaskam kepada tamu berapa jumlah maksimal pakaian yang harus di masukkan kedalam mesin cuci, 1 ( satu) dari 3 (tiga) petugas *laundry* tidak menjelaskan cara pengunaan *coin.* petugas *laundry* tidak

menawarkan kepada tamu fasilitas tambahan layanan strika.

**KataKunci : Proses,Penaganan,LaundryTamu,Sistim *Coin***