

PROYEK AKHIR

**PROSES PENANGANAN *LAUNDRY* TAMU SISTIM *COIN* DI HOTEL
HOLIDAY INN EXPRESS JAKARTA INTERNATIONAL EXPO**

**Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh
Gelar Profesional Ahli Muda**



Oleh :

**ANISA FADILA
NIM.17215003/2017**

**PROGRAM STUDI D2 PERHOTELAN
RINTISAN AKADEMI KOMUNITAS PADANG PARIAMAN
PROGRAM STUDI DILUAR DOMISILI (PDD) FAKULTAS
PARIWISATA DAN PERHOTELAN UNIVERSITAS NEGERI
PADANG 2019**

HALAMAN PERSETUJUAN PROYEK AKHIR

**PROSES PENANGANAN *LAUNDRY* TAMU SISTIM *COIN* DI HOTEL
HOLIDAY INN EXPRESS JAKARTA INTERNATIONAL EXPO**

Nama : Anisa Fadila
Nim/BP : 17215003/2017
Program Studi : D2 Perhotelan
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Juli 2019

Diperiksa dan disahkan oleh:
Dosen Pembimbing/Instruktur Pembimbing sekaligus sebagai
Ketua Program Studi D2 Perhotelan PDD
Fakultas Pariwisata dan Perhotelan
Universitas Negeri Padang



Heru Pramudia, S.ST, Par, M.Sc

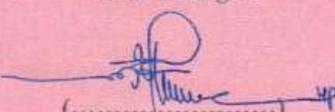
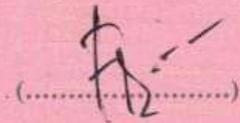
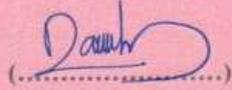
HALAMAN PENGESAHAN

**Dinyatakan Lulus Setelah Dipertahankan di Depan Tim Penguji Proyek
Akhir Program Studi D2 Perhotelan Rintisan Akademi Komunitas
Padang Pariaman Program Studi Di Luar Domisili
Fakultas Pariwisata dan Perhotelan
Universitas Negeri Padang**

Judul : Proses Penanganan *Laundry* Tamu Sistim *Coin*
Di Hotel Holiday Inn Express Jakarta
International Expo
Nama : Anisa Fadila
NIM/BP : 17215003/2017
Program Studi : D2 Perhotelan
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Juli 2019

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Heru Pramudia, S.ST.Par.,M.Sc	 (.....)
2. Fauza Afni S, S.Pd.,M.Si	 (.....)
3. Naseh Ulwan S.ST.,M.Pd	 (.....)



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
PROGRAM STUDI DI LUAR DOMISILI
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
RINTISAN AKADEMI KOMUNITAS NEGERI
PADANG PARIAMAN



SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Anisa Fadila
NIM/BP : 17215003/2017
Program Studi : D2 Perhotelan
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa proyek akhir saya yang berjudul:

"Proses Penanganan *Laundry* Tamu Sistim *Coin* di Hotel Holiday Inn Express Jakarta International Expo" adalah benar merupakan hasil karya saya bukan hasil dari plagiat hasil karya orang lain. Apabila suatu saat saya terbukti melakukan plagiat maka saya bersedia di proses menerima sanksi akademis maupun hukum sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku, baik di institusi Universitas Negeri Padang maupun di masyarakat dan negara.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa sadar dan tanggung jawab.

Diketahui
Ketua Prodi D2 Perhotelan

Heru Pramudia, S.ST, Par., M,Sc

Saya yang menyatakan



Anisa Fadila
Nim.17215003

ABSTRAK

Anisa Fadila, 2019 : Proses Penanganan *Laundry* Tamu Sistim *Coin* Di Hotel Holiday Inn Express Jakarta International Expo

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. Jenis 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 *housekeeping 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 pembelian *coin, detergent, dan softener* (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 *laundry coin* 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 menjelaskan kepada tamu berapa jumlah maksimal pakaian yang harus di masukkan kedalam mesin cuci, 1 (satu) dari 3 (tiga) petugas *laundry* tidak menjelaskan cara penggunaan *coin*.petugas *laundry* tidak menawarkan kepada tamu fasilitas tambahan layanan strika.

Kata Kunci : Proses, Penanganan, Laundry Tamu, Sistim Coin

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT, atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga dapat menyelesaikan Proyek Akhir yang berjudul **“Proses Penanganan Laundry Tamu Sistim *Coin* Di Hotel Holiday Inn Express Jakarta International Expo”** proyek akhir ini di tulis dalam rangka memenuhi persyaratan menyelesaikan Program Studi Diploma 2 (D2) Jurusan Perhotelan di Rintisan Akademi Komunitas Padang Pariaman PDD Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

Penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dorongan kepada penulis untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan banyak terima kasih kepada:

1. Ibuk Dra. Ernawati M.Pd Ph.D selaku Dekan FPP UNP
2. Bapak Drs. Isrul Idrus selaku Koordinator PDD AkademiKomunitas Padang Pariaman.
3. Bapak Heru Pramudia, S.ST Par.M.Sc Ketua Prodi Jurusan D2 Perhotelan.dan selaku Dosen Pembimbing penulis.
4. Ibuk Fauza Afni S, S.Pd.,M.Si selaku penguji proyek akhir.
5. Bapak Naseh Ulwan S.ST, M.Pd selaku penguji proyek akhir.
6. Teman-teman seperjuangan praktek lapangan industri di Jakarta.
7. Kepada kedua orangtua dan keluarga besar tercinta.
8. Bapak Diky Ardianto selaku *Manager Housekeeper* Hotel Holiday Inn Express Jakarta International Expo.

9. Seluruh staff dan karyawan Hotel Holiday Inn Exprees Jakarta International Expo.
10. Seluruh pihak yang berperan dalam mewujudkan laporan ini dari awal sampai akhir. Semua jasa dan bantuannya penulis ucapkan terimakasih.

Penulis menyadari bahwa sepenuhnya laporan Proyek Akhir ini masih belum sempurna, oleh karena itu semua kritik dan saran dari pembaca akan diterima dengan senang hati demi penyempurnaan tulisan ini. Penulis berharap semoga proyek akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Padang, 16 Juli 2019
Penulis

Anisa Fadila
Nim. 17215003

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	8
C. Fokus Masalah.....	9
D. Rumusan Masalah.....	9
E. Tujuan Penulisan.....	9
F. Manfaat Penulisan.....	10

BAB II LANDASAN TEORI

A. Aspek-Aspek Teori.....	11
1. Pengertian Hotel.....	11
2. Struktur organisasi secara umum	12
3. Struktur Organisasi <i>Housekeeping Departement Job Description</i>	14
4. Pengertian <i>Housekeeping</i>	15
5. Pengertian <i>Room Section</i>	16
6. Pengertian <i>Laundry</i>	17
7. Pengertian <i>self service</i>	18
8. Pengertian <i>laundry coin</i> menurut the daily wash laundromart	19

9. Proses <i>laundry</i> tamu sistim <i>coin</i> menurut the daily wash laundromart ...	19
10. Proses layanan <i>laundry coin</i> di hotel holiday inn express.....	20
B. Kerangka Konseptual.....	21

BAB III METODE PENULISAN

A. Jenis Penulisan	22
1. Tempat dan Waktu.....	22
2. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data	23
3. Sumber Data.....	25
4. Teknik Analisis Data.....	25

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil dan Penulisan	26
1. Deskripsi Hotel Holiday Inn Express Jakarta International Expo	
2. Deskripsi Proses Penanganan <i>Laundry</i> Tamu Sistim <i>Coin</i>	
B. Pembahasan.....	43

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	44
B. Saran	45

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Mesin cuci sistim <i>coin</i>	5
Gambar 2. <i>Coin</i> mesin cuci.....	5
Gambar 3. Kerangka konseptual.....	21
Gambar 4. Hotel Holiday Inn Express Jakarta International Expo.....	27
Gambar 5. <i>Standart twin room</i>	28
Gambar 6. <i>Standart queen room</i>	29
Gambar 7. <i>Family suite room</i>	29
Gambar 8. <i>Disabled room</i>	30
Gambar 9. <i>Self service laundry</i>	31
Gambar 10. Wastafel <i>self laundry</i>	31
Gambar 11. <i>Detergent</i> dan <i>softener</i> refil.....	32
Gambar 12. Slot <i>coin</i>	32
Gambar 13. Layanan strika	33

DAFTAR LAMPIRAN

1.	Pedoman Observasi.....	47
2.	Hasil Observasi	50
3.	Pedoman Wawancara.....	53
4.	Hasil Wawancara.....	54

BAB I

PENDAHULUAN

9. Latar Belakang

Perkembangan Industri Pariwisata saat ini terbilang sangat cepat. Hal ini dibuktikan dengan meningkatnya jumlah wisatawan yang melakukan perjalanan, ditambahnya jalur-jalur penerbangan dengan rute-rute baru investasi besar besaran dibidang pariwisata seperti pembukaan destinasi-destinasi wisata dengan produknya yang baru, meningkatnya pembangunan sarana akomodasi sampai pada perbaikan infrastruktur. Pariwisata adalah sebuah industri hiburan, dimana orang atau kelompok orang-orang mengeluarkan uang untuk mendapatkan hiburan berupa perjalanan yang menyenangkan dan memuaskan sehingga dapat menghibur hati.

Pariwisata dipandang sebagai suatu industri yang berkembang di era globalisasi saat ini berdampak besar terhadap pendapatan suatu negara. Wisatawan berbagai negara saling berkunjung satu dengan yang lain pada suatu destinasi wisata. Hal ini memicu adanya peningkatan dalam aspek ekonomi masyarakat sekitar. Industri-industri pariwisata yang sangat berperan dalam pengembangan pariwisata adalah biro perjalanan wisata, hotel, dan restoran. Selain itu juga didukung oleh industri pendukung pariwisata lainnya.

Industri Perhotelan adalah salah satu industri yang berperan penting dalam perkembangan ekonomi dan dunia pariwisata di Indonesia. Setiap orang mempunyai aktifitas berpergian yang menjauhkan mereka untuk

sementara dari rumah, baik dalam tujuan bisnis, dinas luar, wisata dan lain-lain. Semua dilakukan untuk mengisi liburan dan juga tanggung jawab yang biasa dilakukan sehari-hari. Maka untuk itu hotel dibuat sebagai rumah pengganti bagi siapapun dan dimanapun yang akan menjadikan mereka sebagai tamu. Hotel akan memberikan jasa pelayanan atau disebut *Hospitality Service* yang akan membuat tamu merasa seperti dirumah sendiri. Usaha perhotelan membentuk dua pihak yang sederhananya kedua pihak ini adalah pihak pembeli yang mengeluarkan uang dan menerima pelayanan dan produk hotel, penjual yang memberikan pelayanan dan produk hotel serta menerima uang.

Menurut Sulastiyono (2011: 5) hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus.

Holiday Inn Express Jakarta International Expo adalah hotel berbintang tiga (***). Holiday Inn Express Jakarta International Expo mulai di bangun pada tahun 2015. Hotel Holiday Inn Express Jakarta International Expo adalah salah satu hotel yang memberikan layanan Express bagi tamu yang menginap. Hotel ini berlokasi di Jalan Arena Pekan Raya Jakarta Kemayoran, Jalan H. Benyamin Sueb, Pintu 6 Kemayoran 10620, Jakarta Pusat, Indonesia. *Information Phone* (021)-2809 6000, *Fax* (021) 2809 6051. *Email* rsvn.jktie@ihg.com, *instagram* @holidayinnexpressjexpo.

Hotel Holiday Inn Express Jakarta International Expo terdiri dari 12 lantai untuk layanan kamar hanya sampai lantai 11 dengan total kamar 243 kamar. Hotel Holiday Inn Express Jakarta International Expo memiliki 2 kamar yang disediakan khusus untuk penyandang disabilitas yaitu berada di lantai 2 dengan nomor kamar 228 dan di lantai 3 di kamar 328. Setiap ruangan dilengkapi dengan fasilitas *air conditioning*, *tv kabel*, *ergonomi chair*, *sofa*, dan *table lamp*. Khusus di lantai 2 dan 11 merupakan lantai bebas asap rokok.

Berbicara mengenai dunia Perhotelan, hal ini selalu berkaitan dengan pelayanan kerapian dan kebersihan. Saat menginap tamu hotel pasti memerlukan kenyamanan dan pelayanan yang sangat diharapkan untuk memunculkan kesan positif. Inilah mengapa bagian *Housekeeping* di hotel sangat penting. Bagian *Housekeeping* adalah salah satu bagian yang mempunyai peranan dan fungsi yang cukup vital dalam memberikan pelayanan kepada para tamu, terutama yang menyangkut pelayanan kenyamanan dan kebersihan kamar hotel.

Menurut Dimiyati (2002:59) *Housekeeping* adalah bagian yang bertugas memelihara kebersihan, kerapian, dan kelengkapan kamar-kamar tamu, restoran, bar, tempat-tempat umum dalam hotel, termasuk tempat untuk karyawan, kecuali tempat yang menjadi tanggung jawab standar misalnya *kitchen area*. Sedangkan menurut Agusnawar (2002:2) *Housekeeping* adalah bagian/*departement* yang mengatur atau menata peralatan, menjaga kebersihan, memperbaiki kerusakan, dan memberi dekorasi dengan tujuan

agar rumah (hotel) tersebut tampak rapi, bersih, menarik, dan menyenangkan bagi penghuni atau tamu yang menginap.

Bagian *housekeeping* merupakan sarana mutlak yang harus disediakan hotel untuk dapat dikategorikan ke dalam hotel berbintang. *Housekeeping* mempunyai fungsi sangat penting dalam sebuah hotel, dengan adanya sebuah kamar di hotel akan memberikan ruangan selayaknya kamar ataupun rumah singgah yang sudah lengkap dengan pelayanannya.

Selain layanan kebersihan kamar, salah satu disivi di *departement housekeeping* adalah *laundry section*. Bagian ini bertanggung jawab atas pemeliharaan, pembersihan dari semua linen yang ada di hotel. Layanan *laundry* tamu juga merupakan bagian pekerjaan yang menjadi tanggung jawab *laundry* ini. Pelayanan ini menyangkut pada pencucian dan penyetrikaan pakaian tamu.

Menurut Iswanto (2009 : 2) *laundry* merupakan suatu bagian dari departemen *housekeeping* yang bertugas dan bertanggung jawab untuk memproses semua aktivitas pencucian baik untuk keperluan operasional hotel maupun tamu hotel. Tugas *laundry* yaitu membantu operasional hotel yang berhubungan dengan proses pencucian, penyediaan fasilitas *laundry* sangat wajib selain fasilitas bagi tamu juga untuk memenuhi keperluan linen-linen bersih yang dibutuhkan untuk operasional hotel, sehingga karyawan hotel di bagian *laundry* harus selalu siap apabila ada tamu yang ingin melaundry pakaiannya setiap hari.

Seiring berjalannya waktu mesin *laundry* pada saat ini mengalami banyak kemajuan dari segi layanan, yaitu yang terbaru pada saat ini mesin *laundry* menggunakan sistim *coin*. Mesin *laundry* sistim *coin* ini adalah *laundry* yang mementingkan konsep teknologi *vending machine* atau bisa dibilang mesin cuci otomatis. *Self service* merupakan fitur unggulan *laundry coin*. Tentunya *laundry coin* ini bisa memenuhi gaya hidup masyarakat urban dan modern yang memiliki kesibukan tinggi dan menjadikan kegiatan mencuci sendiri menjadi sangat menyenangkan.



Gambar 1. Mesin Cuci Sistim *Coin*
Sumber : Dokumentasi Penulis (2019)



Gambar 2. *Coin* Mesin Cuci
Sumber : Dokumentasi Penulis (2019)

Penggunaan mesin *laundry* sistim *coin* ini sangat mudah, dengan menukarkan sejumlah uang ke *counter* yang telah disediakan kemudian akan mendapatkan dua botol yang berisi *detergent* dan *softener* serta mendapatkan dua buah *coin* untuk menghidupkan mesin cuci. Setelah itu tamu bisa langsung menggunakan mesin cuci. Pertama tamu memasukan pakaian kotor kedalam mesin cuci, setelah itu masukan *detergent* dan *softener* ke tempat yang telah disediakan, kemudian hidupkan mesin dengan satu *coin* untuk mencuci setelah mesin berhenti, pindahkan pakaian ke dalam mesin pengering masukkan satu *coin* lagi untuk mengeringkan pakaian.

Hotel Holiday Inn Express Jakarta International Expo adalah salah satu hotel berbintang 3 yang memiliki fasilitas *self laundry* yaitu *laundry* yang disediakan khusus untuk tamu yang menginap dengan sistim pelayanan sendiri, mesin yang digunakan untuk *laundry* tamu ini berbeda dengan mesin yang biasa digunakan oleh *laundry* hotel lain yaitu menggunakan mesin cuci dengan sistim *coin*. Apabila ada tamu yang ingin melaundry pakaiannya tamu akan diarahkan oleh petugas *laundry* ke *counter front office* untuk pembelian *coin* dan *detergent*. Setelah itu petugas *laundry* akan menjelaskan kepada tamu cara penggunaan mesin cuci sistim *coin*.

Seorang petugas *laundry* harus memperhatikan kinerja dalam bekerja sesuai dengan standar yang di tetapkan hotel tempat bekerja. Jika seorang petugas *laundry* melakukan pekerjaan dengan baik, maka akan menimbulkan kesan yang baik bagi tamu yang menginap dan bisa menjadi

salah satu meningkatkan citra baik untuk hotel. Petugas *laundry* berperan penting dalam penyediaan pelayanan *laundry* bagi tamu yang menginap di hotel. Dengan tujuan meningkatkan pendapatan hotel dapat maksimal, petugas *laundry* pun tak lepas dari masalah-masalah yang ada di lingkungan hotel.

Pelayanan yang diperoleh dalam layanan *laundry coin* adalah konsumen atau tamu akan di sambut baik serta akan diterangkan bagaimana penggunaan mesin tersebut. Proses layanan yang dilakukan di Hotel Holiday Inn Express Jakarta International Expo adalah sebagai berikut; (1) Tamu disambut baik dan mengucapkan salam “selamat pagi selamat datang di *laundry express sistim coin*; (2) Tamu diarahkan ke *counter front office* untuk pembelian *detergent* dan *softener*; (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 *laundry coin* selesai; (8) layanan strika bisa diperoleh tamu dengan cara menyetrika sendiri tanpa tambahan biaya.

Dari uraian urutan layanan *laundry coin* tersebut, dilapangan masih banyak ditemukan proses layanan yang kurang baik Adapun masalah yang terlihat antara lain prosedur *greeting* kadang dilakukan dan kadang tidak. Sehingga akibatnya tamu merasa kurang dilayani. Adanya petugas yang

memberikan penjelasan kurang detail sehingga konsumen kurang paham dalam pengoperasian mesin. Masalah lain yaitu pada saat tahap pengeringan pakaian, tamu tiba tiba membuka mesin yang masih beroperasi dalam pengeringan. Akibatnya pakaian tersebut belum kering maksimal. Sering muncul keluhan tamu dikarenakan pakaian mereka yang masih lembab. Akibat lain yang mungkin ditimbulkan dari kejadian ini adalah. Mesin tersebut dapat mengalami kerusakan karena digunakan dengan tidak baik oleh tamu. Akhirnya layanan prima yang diberikan ke tamu tentunya tidak tercapai.

Bertitik tolak pada latar belakang masalah tersebut, maka penulis tertarik untuk menyusun laporan proyek akhir dengan judul :“**PROSES PENANGANAN LAUNDRY TAMU SISTEM COIN DI HOTEL HOLIDAY INN EXPRESS JAKARTA INTERNATIONAL EXPO**”

11. Identifikasi Masalah

Dari latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Karena kekurangan petugas yang *stand by* di *self laundry* sehingga proses *greeting* kadang dilakukan kadang tidak.
2. Adanya petugas yang memberikan penjelasan kurang detail sehingga konsumen kurang paham dalam pengoperasian mesin.
3. Pada saat tahap pengeringan pakaian, tamu tiba tiba membuka mesin yang masih beroperasi dalam pengeringan. Akibatnya pakaian tersebut belum kering maksimal.

4. Sering muncul keluhan tamu dikarenakan pakaian mereka yang masih lembab.

C. Fokus Masalah

Bedasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas, maka proyek akhir ini dibatasi pada Proses Penanganan *Laundry* Tamu Sistim *Coin* di Hotel Holiday Inn Express Jakarta International Expo.

D. Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah di uraikan di atas, maka perumusan masalah proyek akhir ini adalah bagaimana proses penanganan *laundry* tamu sistem *coin* di Hotel Holiday Inn Express Jakarta International Expo?

E. Tujuan Penulisan

Adapun tujuan penyusunan proyek akhir ini antara lain :

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui bagaimana proses *handling laundry* tamu sistem *coin* di Hotel Holiday Inn Express Jakarta International Expo.

2. Tujuan Khusus

Mengetahui bagaimana proses penanganan *laundry* tamu sistim *coin* di Hotel Holiday Inn Express Jakarta International Expo meliputi: tamu disambut baik dan mengucapkan salam “selamat pagi selamat datang di laundry express sistim coin”, tamu diarahkan ke *counter front office* untuk pembelian *detergent* dan *softener*, tamu mendapatkan 2 koin setiap satu kali layanan, *coin* pertama untuk proses pencucian kain, *coin* kedua untuk proses pengeringan kain, setelah proses pengeringan

selesai layanan laundry sistim *coin* selesai, layanan strika bisa diperoleh tamu dengan cara menyetrika sendiri tanpa tambahan biaya.

F. Manfaat Penulisan

1. Manfaat Bagi Holiday Inn Express Jakarta International Expo

Hasil penulisan yang dibuat ini diharapkan dapat memberikan masukan terhadap pihak hotel dalam menyelesaikan masalah yang berkaitan dengan proses penanganan *laundry* tamu sistim *coin*. Sebagai bahan masukan bagi petugas laundry untuk pengembangan ilmu pengetahuan Serta bermanfaat demi meningkatkan citra hotel.

2. Manfaat Bagi Kampus

Proyek akhir ini penulis harapkan agar dapat digunakan sebagai salah satu pengalaman dan bekal bagi pembaca khususnya pada proses penanganan *laundry* tamu sistim *coin*.

3. Manfaat Bagi Penulis

Proyek akhir ini penulis buat guna memenuhi persyaratan menyelesaikan program studi D II di Akademi Komunitas.