

LAPORAN STUDI KASUS
SISTEM OPERASIONAL *LAUNDRY SECTION* PADA
DEPARTMEN HOUSEKEEPING DI HOTEL MERCURE
PADANG

Disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan Mata Kuliah Pengalaman
Lapangan Industri (PLI)



Oleh :
DINDA MUTIA YUSRA / 24135106

Dosen Pembimbing : Dr. Lise Asnur, S.Pd, M.Pd, CHE
Supervisor : Fauzan Riswan

PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
DEPARTEMEN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG

2026

HALAMAN PENGESAHAN FAKULTAS

**Laporan Ini Disampaikan Untuk Memenuhi Sebagian Dari Persyaratan
Magang Bersertifikat II FPP-UNP**

Semester Februari - Juli 2026

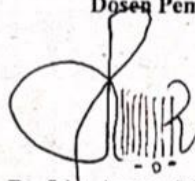
Oleh

**Dinda Mutia Yusra
NIM: 24135106**

**Program Studi D4 Manajemen Perhotelan
Departemen Pariwisata**

Diperiksa dan disahkan oleh:

Dosen Pembimbing



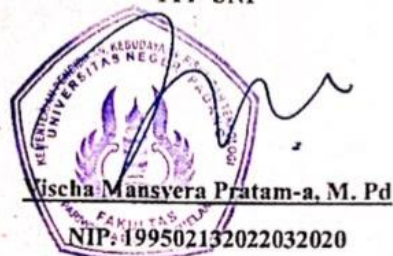
Dr. Lise Asnur, S.Pd., M.Pd., CHE

NIP. 1966082219900-102001

a.n Dekan,

Kepala/ Koordinator Unit Hubungan Industri

FPP-UNP



Nischa Mansyera Pratama, M. Pd
NIP. 199502132022032020

HALAMAN PENGESAHAN INDUSTRI

**Laporan Ini Disampaikan Untuk Memenuhi Sebagian dari Persyaratan
Penyelesaian Magang Bersertifikasi II**

Semester Februari – Juli 2026

Oleh:

**Dinda Mutia Yusra
NIM: 2413510656**

**Program Studi D4 Manajemen Perhotelan
Departemen Pariwisata**

Diperiksa dan Disahkan oleh:

Pembimbing dari Industri

 25/6/26

**Fauzan Riswan
Supervisor Laundry**



**Dian Afrizal
Manager**

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis ucapkan kepada Tuhan YME, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat melaksanakan dan dapat menyelesaikan penyusunan laporan Magang Berdampak yang dilaksanakan di Hotel Mercure Padang. Laporan ini diselesaikan untuk memenuhi sebagai persyaratan pelaksanaan Magang Berdampak Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang semester Februari – Juli 2026. Selama proses pelaksanaan Magang Berdampak berlangsung dan selesainya penyusunan pada penulisan laporan studi kasus ini, penulis mendapatkan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasi kepada:

1. Ibu Prof. Dra. Asmar Yulastri, M.Pd., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Ibu Dr. Retnaningtyas Susanti, S. Ant., M.Sc, selaku Kepala Unit Hubungan Industri Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Feri Ferdian, S. ST., M.M., Ph.D., CHE selaku Kepala Departemen Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
4. Ibu Vischa Mansyera Pratama, M. Pd selaku Koordinator PLI Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
5. Bapak Waryono, S. Pd., MM. Par selaku Dosen Penasehat Akademik.
6. Ibu Dr. Lise Asnur. S. Pd., M. Pd., CHE selaku Dosen Pembimbing yang telah membantu dalam proses pembuatan laporan ini.
7. Bapak Feri Yudi Iswoyo sebagai General Manager Hotel Mercure Padang.
8. Bapak Didi Prim Putra Sebagai Human Resources Development Hotel Mercure Padang,
9. Bapak Fauzi Riswan sebagai Supervisor Hotel Mercure Padang.
10. Seluruh Staff Housekeeping Departemen Hotel Mercure Padang.
11. Kedua orang tua tercinta yang senantiasa memberikan kasih sayang sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan dengan baik.
12. Dan yang terakhir sahabat dan teman-teman yang senantiasa memberikan dukungan dan semangat selama penyusunan ini.

Penulis menyadari laporan ini masi mengalami keterbatasan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan demi penyempurnaan laporan ini pada masa mendatang, semoag laporan ini dapat memberikan manfaat bagi pengembang ilmu pengetahuan pihak industry serta pembaca.

Padang, 21 Juli 2026

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN FAKULTAS	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN INDUSTRI	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
ABSTRAK.....	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	4
1.3. Rumusan Masalah.....	5
1.4. Tujuan Studi Kasus.....	5
1.5. Manfaat Studi Kasus.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. Landasan Teori	8
2.2. Penelitian Terdahulu	19
2.3. Kerangka Pemikiran	21
BAB III METODE STUDI KASUS	23
3.1. Jenis Penelitian	23
3.2. Lokasi dan Waktu Magang	24
3.3. Profil Organisasi	24
3.4. Subjek dan Objek Studi Kasus	29
3.5. Teknik Pengumpulan Data	30
3.6. Teknik Analisis Data	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	33
4.1. Gambaran Umum Kasus	33
4.2. Temuan Studi Kasus	34
4.3. Analisis Permasalahan	38
4.4. Pembahasan Berdasarkan Penelitian Terdahulu.....	41
4.5. Solusi dan Perbaikan.....	44
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	47
5.1. Kesimpulan.....	47
5.2. Saran	48
DAFTAR PUSTAKA.....	50
LAMPIRAN	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Pikir.....	22
Gambar 2 Hotel Mercure Padang	24
Gambar 3 Superior Room	26
Gambar 4 Deluxe Room.....	27
Gambar 5 Junior Suite Room	27
Gambar 6 Bussiness Suite Room.....	28
Gambar 7 Executive Suite Room	28

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara	52
Lampiran 2 Hasil Observasi	53
Lampiran 3 Dokumentasi Kegiatan PLI	54
Lampiran 4 Surat Keterangan PLI	55
Lampiran 6 Logbook.....	61
Lampiran 7 Lembar Konsultasi Dengan Dosen Pembimbing Pli	101
Lampiran 8 Lembar Konsultasi Dengan Pic/ Supervisor/ Manager Di Industri .	107
Lampiran 9 Data Pendukung Lainnya	108

ABSTRAK

Laundry Section merupakan bagian dari Departemen Housekeeping yang berperan penting dalam menjaga ketersediaan linen hotel dan pakaian tamu agar tetap bersih, higienis, dan siap digunakan sehingga mendukung kelancaran operasional serta kualitas pelayanan hotel. Dalam pelaksanaannya, operasional laundry menghadapi berbagai tantangan, seperti meningkatnya volume linen pada saat tingkat hunian hotel (high occupancy), keterbatasan jumlah linen, serta potensi gangguan pada peralatan laundry yang dapat memengaruhi efektivitas pelayanan. Oleh karena itu, penerapan Standard Operating Procedure (SOP) secara konsisten menjadi faktor penting untuk menjamin setiap tahapan operasional berjalan efektif, efisien, dan sesuai standar pelayanan hotel berbintang. Studi kasus ini bertujuan untuk menganalisis sistem operasional Laundry Section, penerapan SOP, kendala yang dihadapi, serta upaya yang dilakukan dalam mengatasi kendala tersebut di Hotel Mercure Padang.

Studi kasus ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi selama pelaksanaan magang di Hotel Mercure Padang. Data dianalisis menggunakan teknik reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan sehingga diperoleh gambaran yang komprehensif mengenai pelaksanaan sistem operasional Laundry Section beserta faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas operasionalnya.

Hasil studi menunjukkan bahwa sistem operasional Laundry Section telah dilaksanakan sesuai dengan SOP yang berlaku, meliputi proses penerimaan linen kotor, penyortiran, pencucian, pengeringan, penyetrikaan, pelipatan, penyimpanan, hingga pendistribusian linen bersih. Meskipun demikian, efektivitas operasional masih dipengaruhi oleh tingginya volume linen pada saat tingkat hunian meningkat, keterbatasan jumlah linen, serta potensi gangguan pada peralatan laundry. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala tersebut meliputi penerapan SOP secara konsisten, koordinasi antardepartemen, pengawasan operasional, dan pemeliharaan peralatan secara preventif. Temuan studi ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi Departemen Housekeeping dalam meningkatkan efektivitas pengelolaan Laundry Section serta mempertahankan kualitas pelayanan di Hotel Mercure Padang.

Kata kunci: Laundry Section, Departemen Housekeeping, Sistem Operasional, Standard Operating Procedure (SOP), Hotel Mercure Padang.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor jasa yang berkembang pesat seiring meningkatnya aktivitas pariwisata dan mobilitas masyarakat. Persaingan yang semakin ketat di bidang perhotelan menuntut setiap hotel untuk mampu memberikan pelayanan yang berkualitas guna memenuhi harapan dan kepuasan tamu. Kualitas pelayanan tersebut tidak hanya ditentukan oleh pelayanan yang diberikan oleh front office, tetapi juga dipengaruhi oleh departemen pendukung yang berperan penting dalam menjaga kenyamanan tamu selama menginap. Salah satu departemen yang memiliki peranan strategis adalah *Departemen Housekeeping*, yaitu bagian yang bertanggung jawab terhadap kebersihan, kerapian, keindahan, keamanan, dan kenyamanan seluruh area hotel, terutama kamar tamu. Housekeeping menjadi salah satu indikator utama dalam menciptakan citra positif hotel karena kebersihan merupakan aspek yang pertama kali dinilai oleh tamu ketika menggunakan jasa akomodasi (Prastowo & Mulia, 2023).

Di dalam *Departemen Housekeeping* terdapat beberapa section yang saling mendukung pelaksanaan operasional hotel, salah satunya adalah *Laundry Section*. *Laundry Section* memiliki tanggung jawab dalam menangani proses pencucian, pengeringan, penyetrikaan, pelipatan, penyimpanan, hingga pendistribusian linen hotel maupun pakaian tamu sesuai dengan standar operasional yang berlaku. Ketersediaan linen yang bersih, higienis, dan siap digunakan merupakan faktor penting dalam menunjang kelancaran operasional hotel karena berkaitan langsung dengan pelayanan kamar, restoran, banquet, maupun departemen lainnya. Apabila proses laundry tidak berjalan dengan baik, maka akan berdampak terhadap keterlambatan penyediaan linen, menurunnya kualitas pelayanan, bahkan berpotensi menimbulkan keluhan dari tamu (Paradita & Koerniawaty, 2023).

Pelaksanaan sistem operasional *Laundry Section* harus mengacu pada Standard Operating Procedure (SOP) yang telah ditetapkan oleh manajemen hotel. SOP berfungsi sebagai pedoman kerja agar seluruh proses operasional berjalan secara efektif, efisien, konsisten, serta mampu menjaga kualitas hasil pencucian sesuai standar hotel berbintang. Penelitian mengenai sistem operasional housekeeping menunjukkan bahwa penerapan SOP secara konsisten dapat meningkatkan kualitas pelayanan, meskipun dalam praktiknya masih ditemukan berbagai kendala seperti keterbatasan linen, keterlambatan proses laundry, kurangnya perlengkapan kerja, maupun belum optimalnya pengawasan terhadap pelaksanaan SOP. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa sistem operasional laundry memerlukan koordinasi yang baik antarbagian agar pelayanan kepada tamu tetap optimal (Luthfi & Elvira, 2026).

Selain berfungsi menjaga kualitas pelayanan, *Laundry Section* juga berperan dalam menjaga efisiensi operasional hotel. Pengelolaan linen yang baik dapat mengurangi biaya operasional akibat kehilangan atau kerusakan linen, memperpanjang umur pakai linen melalui prosedur pencucian yang tepat, serta meningkatkan produktivitas kerja karyawan. Penelitian terbaru juga menunjukkan bahwa efektivitas tata letak ruang laundry, ketersediaan peralatan, dan penerapan sistem kerja yang terorganisasi memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan laundry hotel berbintang. Oleh karena itu, sistem operasional *Laundry Section* tidak hanya berkaitan dengan aktivitas pencucian, tetapi juga mencakup pengelolaan sumber daya manusia, penggunaan peralatan, pengendalian kualitas, serta koordinasi dengan departemen lain dalam hotel (Murdana, 2023).

Hotel Mercure Padang merupakan hotel berbintang empat yang dikelola oleh jaringan internasional Accor dan menjadi salah satu hotel pilihan bagi wisatawan maupun pelaku bisnis di Kota Padang. Sebagai hotel dengan standar pelayanan internasional, Hotel Mercure Padang menerapkan prosedur operasional yang terstruktur pada setiap departemen, termasuk *Departemen Housekeeping*. *Laundry Section* di hotel ini memiliki tanggung jawab yang besar dalam memastikan seluruh linen hotel dan pakaian tamu diproses sesuai

standar kualitas, kebersihan, serta waktu penyelesaian yang telah ditentukan. Kelancaran operasional *Laundry Section* menjadi faktor penting dalam mendukung kualitas pelayanan hotel secara keseluruhan serta mempertahankan kepuasan tamu.

Berdasarkan hasil observasi selama pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Hotel Mercure Padang, penulis mengamati bahwa seluruh proses operasional *Laundry Section* telah dilaksanakan sesuai SOP yang berlaku. Namun demikian, pada periode tertentu, terutama ketika tingkat hunian hotel meningkat, volume linen yang harus diproses juga meningkat sehingga beban kerja *Laundry Section* menjadi lebih tinggi. Selain itu, pengelolaan linen memerlukan koordinasi yang baik dengan Departemen Housekeeping dan departemen lain agar distribusi linen tetap berjalan tepat waktu sesuai kebutuhan operasional hotel. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa efektivitas sistem operasional *Laundry Section* tidak hanya dipengaruhi oleh penerapan SOP, tetapi juga oleh kesiapan sumber daya manusia, ketersediaan linen, kondisi mesin, serta koordinasi antardepartemen. (Hasil observasi penulis, 2026).

Hasil wawancara dengan Supervisor *Laundry* menunjukkan bahwa tantangan utama yang dihadapi *Laundry Section* adalah menjaga konsistensi kualitas pelayanan ketika volume linen meningkat, memastikan seluruh mesin laundry berada dalam kondisi siap digunakan melalui pemeliharaan berkala, serta menjaga ketersediaan linen agar operasional seluruh departemen tetap berjalan lancar. Oleh karena itu, diperlukan pengelolaan operasional yang efektif agar setiap tahapan proses laundry dapat dilaksanakan sesuai standar pelayanan hotel. (Hasil wawancara dengan Supervisor *Laundry* Hotel Mercure Padang, 2026).

Berdasarkan penelitian terdahulu diketahui bahwa sebagian besar penelitian hanya membahas penanganan linen, penerapan SOP, atau peran *Laundry Attendant* dalam menunjang pelayanan hotel (Paradita & Koerniawaty, 2023; Azzahra, Sari, & Afriadi, 2024; Koapaha et al., 2025). Sementara itu, penelitian yang mengkaji sistem operasional *Laundry Section*

secara menyeluruh, mulai dari alur operasional, penerapan SOP, kendala operasional, hingga upaya penyelesaiannya berdasarkan pengalaman langsung selama magang pada hotel berbintang di Kota Padang masih relatif terbatas. Dengan demikian, studi kasus ini memiliki nilai tambah karena memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai pelaksanaan operasional Laundry Section di Hotel Mercure Padang.

Berdasarkan uraian tersebut, studi kasus ini memiliki novelty berupa analisis terpadu mengenai sistem operasional Laundry Section yang mencakup proses operasional, penerapan SOP, kendala yang dihadapi, serta upaya penyelesaiannya berdasarkan hasil observasi dan wawancara selama pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan. Hasil studi ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi Hotel Mercure Padang dalam meningkatkan efektivitas pengelolaan Laundry Section sekaligus menjadi referensi bagi mahasiswa dan peneliti selanjutnya dalam mengembangkan kajian mengenai operasional Departemen Housekeeping. Oleh karena itu, penulis tertarik menyusun laporan studi kasus berjudul "Sistem Operasional Laundry Section pada Departemen Housekeeping di Hotel Mercure Padang."

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Belum diketahui secara komprehensif bagaimana pelaksanaan sistem operasional Laundry Section pada Departemen Housekeeping di Hotel Mercure Padang.
2. Belum diketahui sejauh mana penerapan Standard Operating Procedure (SOP) pada setiap tahapan operasional Laundry Section telah dilaksanakan secara konsisten.
3. Masih terdapat berbagai kendala dalam pelaksanaan operasional Laundry Section, seperti meningkatnya volume linen pada saat high occupancy, keterbatasan jumlah linen, potensi gangguan mesin laundry, serta koordinasi antardepartemen.

4. Belum diketahui upaya yang dilakukan oleh Laundry Section dalam mengatasi kendala operasional guna menjaga efektivitas operasional dan kualitas pelayanan hotel.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka rumusan masalah dalam laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL) ini adalah:

1. Bagaimana sistem operasional *Laundry Section* pada Departemen Housekeeping di Hotel Mercure Padang?
2. Bagaimana penerapan Standard Operating Procedure (SOP) dalam pelaksanaan operasional *Laundry Section* di Hotel Mercure Padang?
3. Apa saja kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan operasional *Laundry Section* pada Departemen Housekeeping di Hotel Mercure Padang?
4. Bagaimana upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala dalam sistem operasional *Laundry Section* di Hotel Mercure Padang?

1.4. Tujuan Studi Kasus

A. Tujuan Umum

Untuk menganalisis sistem operasional Laundry Section pada Departemen Housekeeping di Hotel Mercure Padang sebagai upaya mendukung efektivitas operasional dan kualitas pelayanan hotel.

Mengapa saya memilih kata "menganalisis"?

Karena studi kasus tidak hanya mendeskripsikan, tetapi juga mengkaji penerapan SOP, kendala, dan upaya penyelesaiannya. Kata "menganalisis" mencakup seluruh aspek tersebut

B. Tujuan Khusus

Studi kasus ini bertujuan untuk:

1. Menganalisis pelaksanaan sistem operasional Laundry Section pada Departemen Housekeeping di Hotel Mercure Padang.

2. Menganalisis penerapan Standard Operating Procedure (SOP) dalam pelaksanaan sistem operasional Laundry Section pada Departemen Housekeeping di Hotel Mercure Padang.
3. Menganalisis kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan sistem operasional Laundry Section pada Departemen Housekeeping di Hotel Mercure Padang.
4. Menganalisis upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala dalam pelaksanaan sistem operasional Laundry Section pada Departemen Housekeeping di Hotel Mercure Padang.

1.5. Manfaat Studi Kasus

Hasil studi kasus ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut.

1.5.1. Bagi Hotel Mercure Padang

Hasil studi kasus ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi manajemen Hotel Mercure Padang, khususnya Departemen Housekeeping, dalam meningkatkan efektivitas sistem operasional Laundry Section. Selain itu, hasil studi ini diharapkan dapat mendukung optimalisasi penerapan Standard Operating Procedure (SOP), meningkatkan koordinasi antarbagian, meminimalkan kendala operasional, serta menjaga kualitas pelayanan melalui penyediaan linen yang bersih, higienis, dan tersedia tepat waktu.

1.5.2. Bagi Program Studi D4 Manajemen Perhotelan

Hasil studi kasus ini diharapkan dapat menjadi referensi akademik bagi Program Studi D4 Manajemen Perhotelan dalam memperkaya bahan pembelajaran, khususnya pada mata kuliah Manajemen Divisi Kamar, Housekeeping Management, dan Operasional Hotel. Selain itu, studi kasus ini dapat menjadi tambahan literatur mengenai sistem operasional Laundry Section pada hotel berbintang sebagai bahan pembelajaran maupun pengembangan kurikulum berbasis kebutuhan industri.

1.5.3. Bagi Penulis

Studi kasus ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengalaman, dan kompetensi penulis dalam memahami serta menganalisis sistem operasional Laundry Section pada Departemen Housekeeping di hotel berbintang. Selain itu, kegiatan ini menjadi sarana untuk mengintegrasikan pengetahuan yang diperoleh selama perkuliahan dengan praktik operasional di industri perhotelan sehingga dapat meningkatkan kesiapan penulis memasuki dunia kerja profesional.

1.5.4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil studi kasus ini diharapkan dapat menjadi referensi dan sumber informasi bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji bidang operasional Housekeeping, khususnya Laundry Section. Selain itu, studi ini dapat dijadikan dasar untuk mengembangkan penelitian yang lebih mendalam mengenai penerapan SOP, efektivitas operasional laundry, manajemen linen, kualitas pelayanan housekeeping, maupun inovasi pengelolaan operasional hotel.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori

2.1.1. Hotel

Hotel merupakan salah satu bentuk usaha jasa akomodasi yang menyediakan fasilitas penginapan, makanan, minuman, serta berbagai pelayanan lainnya kepada tamu dengan tujuan memberikan kenyamanan selama menginap. Dalam industri pariwisata, hotel memiliki peran yang sangat penting karena menjadi salah satu komponen utama dalam mendukung aktivitas wisata maupun perjalanan bisnis. Seiring berkembangnya industri perhotelan, hotel tidak lagi hanya menyediakan tempat menginap, tetapi juga menawarkan berbagai fasilitas penunjang seperti ruang pertemuan, restoran, pusat kebugaran, kolam renang, laundry service, hingga pelayanan berbasis teknologi untuk meningkatkan kepuasan tamu. Operasional hotel harus dikelola secara profesional agar mampu memenuhi standar pelayanan yang ditetapkan serta bersaing dalam industri hospitality yang semakin kompetitif (Utami & Khudri, 2024).

Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata, hotel merupakan salah satu jenis usaha penyediaan akomodasi yang menyediakan pelayanan penginapan yang dilengkapi dengan pelayanan makan dan minum serta jasa lainnya yang dikelola secara komersial. Dalam praktiknya, hotel dibedakan berdasarkan klasifikasi bintang, lokasi, tujuan tamu, lama menginap, maupun fasilitas yang dimiliki. Hotel berbintang, seperti Hotel Mercure Padang, menerapkan standar pelayanan yang tinggi sesuai dengan standar nasional maupun standar jaringan internasional agar mampu memberikan pengalaman menginap yang berkualitas kepada tamu (Wiguna *et al.*, 2025).

Keberhasilan operasional hotel tidak hanya ditentukan oleh kualitas fasilitas fisik, tetapi juga dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh setiap departemen. Setiap bagian di hotel memiliki fungsi dan tanggung jawab yang saling berkaitan sehingga membentuk suatu sistem operasional

yang terpadu. Oleh karena itu, koordinasi antar departemen menjadi faktor penting dalam menciptakan pelayanan yang efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan tamu (Utami & Khudri, 2024).

2.1.2. Departemen Housekeeping

Departemen Housekeeping merupakan salah satu departemen operasional yang memiliki peranan penting dalam menjaga kebersihan, kerapian, keindahan, keamanan, serta kenyamanan seluruh area hotel. Departemen ini bertanggung jawab terhadap pemeliharaan kamar tamu, area publik, linen, perlengkapan kamar, hingga fasilitas pendukung lainnya sehingga seluruh area hotel selalu berada dalam kondisi bersih dan siap digunakan. Housekeeping menjadi salah satu departemen yang secara langsung memengaruhi tingkat kepuasan tamu karena kualitas kebersihan hotel merupakan aspek pertama yang dinilai oleh tamu ketika menggunakan jasa akomodasi (Natasiya *et al.*, 2026).

Menurut Natasiya dkk (2026), Housekeeping merupakan departemen yang bertanggung jawab terhadap pengelolaan kebersihan, pemeliharaan fasilitas, penataan area hotel, serta pengendalian kualitas lingkungan hotel agar selalu memenuhi standar pelayanan. Selain menjaga kebersihan kamar tamu, Housekeeping juga bertanggung jawab terhadap pengelolaan linen, area publik, dekorasi hotel, hingga koordinasi dengan departemen lain dalam menunjang kelancaran operasional hotel.

Paradita dan Koerniawaty (2023) menjelaskan bahwa sistem operasional Housekeeping harus dilaksanakan berdasarkan Standard Operating Procedure (SOP) sehingga setiap aktivitas kerja memiliki standar yang sama. Penerapan SOP bertujuan untuk menjaga konsistensi pelayanan, meningkatkan efisiensi kerja, meminimalkan kesalahan operasional, serta menciptakan kualitas pelayanan yang sesuai dengan standar hotel berbintang.

Departemen Housekeeping memiliki hubungan kerja yang sangat erat dengan departemen lain, seperti Front Office, Food and Beverage, Engineering, Security, Laundry, dan Human Resources. Koordinasi antar departemen tersebut diperlukan agar seluruh pelayanan kepada tamu dapat berjalan secara optimal. Misalnya, Front Office memberikan informasi

mengenai status kamar, Engineering menangani kerusakan fasilitas kamar, sedangkan *Laundry Section* bertanggung jawab menyediakan linen bersih yang akan digunakan oleh Room Attendant dalam proses pembersihan kamar.

Tujuan *Departemen Housekeeping*

Tujuan utama *Departemen Housekeeping* meliputi:

- Menjaga kebersihan seluruh area hotel.
- Menjamin kenyamanan dan keamanan tamu selama menginap.
- Menyediakan linen dan perlengkapan kamar yang bersih dan layak digunakan.
- Memelihara seluruh fasilitas hotel agar tetap berfungsi dengan baik.
- Mendukung terciptanya citra positif hotel melalui pelayanan yang berkualitas.

Fungsi *Departemen Housekeeping*

Fungsi *Departemen Housekeeping* antara lain:

1. Membersihkan dan merawat kamar tamu.
2. Membersihkan area publik hotel.
3. Mengelola linen hotel.
4. Mengelola *Laundry Section*.
5. Menjaga kebersihan lingkungan kerja.
6. Melakukan pengawasan terhadap kualitas kebersihan kamar.
7. Berkoordinasi dengan departemen lain dalam mendukung pelayanan hotel.

2.1.3. *Laundry Section*

Laundry Section merupakan salah satu bagian yang berada di bawah koordinasi *Departemen Housekeeping* yang bertanggung jawab terhadap seluruh kegiatan pencucian, perawatan, penyimpanan, serta pendistribusian linen hotel dan pakaian tamu. Keberadaan *Laundry Section* memiliki peranan yang sangat penting karena secara langsung mendukung kelancaran operasional hotel, terutama dalam menjaga ketersediaan linen yang bersih, rapi, higienis, dan siap digunakan oleh seluruh departemen operasional. Kualitas pelayanan laundry juga menjadi salah satu indikator yang

memengaruhi kepuasan tamu, terutama pada hotel berbintang yang menerapkan standar pelayanan internasional.

Menurut Paulus dkk (2026), *Laundry Section* merupakan bagian operasional Housekeeping yang berfungsi melakukan pengelolaan linen hotel mulai dari proses pengumpulan linen kotor (*soiled linen*), penyortiran (*sorting*), pencucian (*washing*), pengeringan (*drying*), penyetrikaan (*ironing*), pelipatan (*folding*), penyimpanan (*storing*), hingga pendistribusian (*distribution*) kepada setiap departemen yang membutuhkan. Seluruh proses tersebut harus dilaksanakan berdasarkan Standard Operating Procedure (SOP) agar kualitas linen tetap terjaga dan pelayanan hotel berjalan secara optimal.

Penelitian yang dilakukan oleh Turu dkk (2025) menunjukkan bahwa penerapan sistem operasional laundry yang sesuai dengan SOP mampu meningkatkan efisiensi kerja, mengurangi tingkat kerusakan linen, serta mempercepat waktu penyelesaian proses pencucian. Sebaliknya, apabila SOP tidak diterapkan secara konsisten, maka dapat menyebabkan keterlambatan distribusi linen, meningkatnya biaya operasional akibat kerusakan linen, serta menurunnya kualitas pelayanan hotel.

Selain bertanggung jawab terhadap linen hotel, *Laundry Section* juga melayani pencucian pakaian tamu (*guest laundry*). Pelayanan ini harus mengutamakan ketelitian, keamanan, serta ketepatan waktu karena berkaitan langsung dengan kepuasan pelanggan. Oleh sebab itu, petugas laundry dituntut memiliki kompetensi dalam mengoperasikan mesin laundry, memahami karakteristik berbagai jenis kain, serta mengetahui teknik pencucian yang tepat agar pakaian tamu tidak mengalami kerusakan.

Fungsi *Laundry Section*

Menurut Koapaha dkk (2025), fungsi utama *Laundry Section* meliputi:

1. Membersihkan linen hotel sesuai standar kebersihan dan sanitasi.
2. Menjaga kualitas linen agar tetap layak digunakan.
3. Menyediakan linen bersih secara tepat waktu kepada seluruh departemen.

4. Melayani pencucian pakaian tamu (*guest laundry*).
5. Mengurangi tingkat kehilangan dan kerusakan linen melalui sistem pengendalian yang baik.
6. Mendukung terciptanya kepuasan tamu melalui pelayanan laundry yang cepat, bersih, dan berkualitas.

Pelaksanaan fungsi tersebut membutuhkan koordinasi yang baik antara *Laundry Section* dengan bagian Room Attendant, Linen Room, Front Office, Food and Beverage, Banquet, serta Engineering agar seluruh kebutuhan linen hotel dapat terpenuhi secara optimal.

Tugas dan Tanggung Jawab *Laundry Section*

Laundry Section memiliki tanggung jawab yang cukup kompleks karena berkaitan dengan pengelolaan ribuan linen yang digunakan setiap hari. Menurut penelitian Murdana (2023), tugas *Laundry Section* meliputi:

1. Menerima Linen Kotor

Petugas laundry menerima linen kotor dari seluruh departemen hotel, seperti kamar tamu, restoran, banquet, spa, dan kolam renang. Setiap linen dihitung dan dicatat sebelum diproses lebih lanjut.

2. Melakukan Penyortiran Linen (*Sorting*)

Linen dipisahkan berdasarkan:

- jenis kain
- tingkat kekotoran
- warna
- ukuran
- jenis penggunaan.

Penyortiran dilakukan agar proses pencucian lebih efektif serta mengurangi risiko kerusakan linen.

3. Proses Pencucian (*Washing*)

Linen dicuci menggunakan mesin laundry sesuai jenis bahan dengan memperhatikan:

- suhu air
- jenis deterjen
- jumlah bahan kimia
- lama pencucian.

Penggunaan bahan kimia yang tepat sangat berpengaruh terhadap kualitas hasil pencucian.

4. Proses Pengeringan (*Drying*)

Setelah dicuci, linen dikeringkan menggunakan mesin *tumble dryer* maupun proses penjemuran tertentu sesuai karakteristik kain.

5. Penyetrikaan (*Ironing*)

Linen yang telah kering kemudian disetrika menggunakan mesin flatwork ironer maupun press machine agar rapi dan mudah dilipat.

6. Pelipatan (*Folding*)

Setelah proses penyetrikaan selesai, linen dilipat sesuai standar hotel sehingga memudahkan penyimpanan maupun distribusi.

7. Penyimpanan (*Storage*)

Linen bersih disimpan pada Linen Room sesuai kategori masing-masing agar mudah didistribusikan ketika dibutuhkan.

8. Distribusi Linen

Laundry mendistribusikan linen kepada seluruh departemen berdasarkan kebutuhan operasional setiap hari.

9. Guest Laundry

Selain linen hotel, *Laundry Section* juga menangani pencucian pakaian tamu sesuai permintaan dengan memperhatikan jenis bahan, teknik

pencucian, serta waktu penyelesaian yang telah dijanjikan kepada tamu.

Jenis-Jenis Laundry di Hotel

Dalam operasional hotel terdapat beberapa jenis pelayanan laundry, yaitu:

1. House Laundry

House Laundry merupakan pelayanan pencucian seluruh linen milik hotel, meliputi:

- Bed Sheet
- Pillow Case
- Duvet Cover
- Bath Towel
- Hand Towel
- Face Towel
- Bath Mat
- Table Cloth
- Napkin
- Uniform Karyawan

Jenis laundry ini merupakan aktivitas utama *Laundry Section* karena volume pencuciannya sangat besar setiap hari.

2. Guest Laundry

Guest Laundry merupakan pelayanan pencucian pakaian milik tamu hotel. Pelayanan ini bersifat berbayar sesuai daftar harga yang telah ditentukan oleh hotel.

Jenis pelayanan Guest Laundry meliputi:

- Wash & Fold
- Dry Cleaning
- Express Laundry
- Ironing Only

3. Dry Cleaning

Dry Cleaning merupakan metode pencucian tanpa menggunakan air, melainkan menggunakan pelarut kimia khusus (*solvent*). Teknik ini digunakan untuk pakaian berbahan wol, jas, blazer, sutra, gaun, maupun pakaian yang tidak boleh dicuci menggunakan air.

Hubungan *Laundry Section* dengan Departemen Lain

Laundry Section tidak dapat bekerja secara mandiri, tetapi membutuhkan koordinasi dengan berbagai departemen hotel, antara lain:

- Housekeeping → penyediaan linen kamar.
- Front Office → informasi tamu yang menggunakan Guest Laundry.
- Food and Beverage → pencucian table cloth, napkin, dan kitchen linen.
- Banquet → pencucian linen acara.
- Engineering → perawatan mesin laundry.
- Purchasing → pengadaan bahan kimia dan perlengkapan laundry.

Koordinasi yang baik antar departemen akan memperlancar operasional hotel secara keseluruhan.

2.1.4. Sistem Operasional *Laundry Section*

Sistem operasional merupakan serangkaian aktivitas kerja yang disusun secara sistematis untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Dalam industri perhotelan, sistem operasional *Laundry Section* adalah rangkaian prosedur yang mengatur seluruh proses penanganan linen hotel dan pakaian tamu mulai dari pengumpulan linen kotor, penyortiran, pencucian, pengeringan, penyetrikaan, pelipatan, penyimpanan, hingga pendistribusian kembali kepada departemen yang membutuhkan (Prastowo & Mulia, 2023).

Paradita dan Koerniawaty (2023) menjelaskan bahwa sistem operasional housekeeping disusun berdasarkan Standard Operating Procedure (SOP) sehingga setiap pekerjaan dilakukan secara konsisten, efisien, dan sesuai standar pelayanan hotel berbintang. Sistem operasional yang baik mampu

mengurangi kesalahan kerja, meningkatkan produktivitas karyawan, serta menjaga kualitas pelayanan hotel.

Dalam operasional hotel berbintang, *Laundry Section* tidak hanya berfungsi sebagai tempat pencucian linen, tetapi juga sebagai bagian yang bertanggung jawab terhadap pengendalian kualitas linen. Seluruh aktivitas laundry harus memperhatikan aspek kebersihan, sanitasi, keamanan bahan kimia, efisiensi penggunaan air dan energi, serta ketepatan waktu distribusi linen.

Menurut Luthfi dan Elvira (2026), implementasi SOP laundry meliputi tahapan penerimaan linen, pencatatan, penyortiran, pencucian, pengeringan, penyetrikaan, penyimpanan, hingga distribusi linen. Pelaksanaan tahapan tersebut secara konsisten terbukti meningkatkan efektivitas pelayanan laundry hotel.

2.1.5. Standard Operating Procedure (SOP) *Laundry Section*

Standard Operating Procedure (SOP) merupakan pedoman kerja yang digunakan sebagai standar pelaksanaan suatu pekerjaan agar seluruh aktivitas operasional berjalan secara seragam, aman, efektif, dan efisien.

Dalam *Laundry Section*, SOP menjadi pedoman utama bagi seluruh petugas laundry sehingga setiap proses memiliki standar kualitas yang sama. SOP juga bertujuan mengurangi kesalahan kerja, menjaga kualitas linen, memperpanjang usia linen, meningkatkan produktivitas karyawan, serta menjamin kepuasan tamu.

Tahapan SOP Laundry secara umum terdiri atas:

1. Collecting (Pengumpulan Linen)

Linen kotor dikumpulkan dari seluruh departemen hotel seperti:

- Guest Room
- Restaurant
- Banquet
- Spa
- Swimming Pool

Seluruh linen dihitung sesuai Linen Exchange Form sebelum dibawa menuju ruang laundry.

2. Sorting (Penyortiran Linen)

Linen dipisahkan berdasarkan:

- warna
- jenis kain
- tingkat kekotoran
- ukuran
- jenis noda.

Tahap ini sangat penting agar proses pencucian lebih efektif dan mengurangi risiko kerusakan linen.

3. Washing (Pencucian)

Pencucian dilakukan menggunakan mesin washer extractor dengan memperhatikan:

- kapasitas mesin
- temperatur air
- waktu pencucian
- dosis deterjen
- penggunaan bleaching agent
- softener
- sour.

Penggunaan bahan kimia harus sesuai standar agar linen tidak cepat rusak.

4. Extracting

Setelah pencucian selesai, air dikeluarkan menggunakan putaran tinggi (*spin cycle*) sehingga kadar air pada linen berkurang.

5. Drying

Linen dikeringkan menggunakan Tumble Dryer sesuai jenis kain.

6. Ironing

Tahap penyetrikaan menggunakan:

- Flatwork Ironer
- Press Machine

- Steam Iron

Proses ini bertujuan menghasilkan linen yang rapi dan higienis.

7. Folding

Linen dilipat sesuai standar hotel.

8. Storing

Linen bersih disimpan pada Linen Room dengan sistem First In First Out (FIFO).

9. Distribution

Linen bersih didistribusikan kembali kepada:

- Housekeeping
- Restaurant
- Banquet
- Spa
- Front Office (Guest Laundry)

Tahapan SOP tersebut harus dilaksanakan secara konsisten agar kualitas pelayanan tetap terjaga.

2.1.6. Peralatan Laundry

Peralatan merupakan faktor penting dalam menunjang efektivitas sistem operasional *Laundry Section*.

Beberapa peralatan utama meliputi:

1. Washer Extractor
2. Tumble Dryer
3. Flatwork Ironer
4. Steam Press
5. Steam Boiler
6. Spotting Machine
7. Laundry Trolley
8. Linen Cart
9. Weighing Scale
10. Folding Table

Prastowo dan Mulia (2023) menyatakan bahwa tata letak ruang laundry serta kelengkapan peralatan berpengaruh terhadap produktivitas karyawan laundry hotel berbintang. Peralatan yang memadai mampu mempercepat proses kerja dan meningkatkan kualitas hasil pencucian.

2.1.7. Bahan Kimia Laundry

Laundry hotel menggunakan berbagai bahan kimia khusus, antara lain:

- Break Detergent
- Main Detergent
- Alkali Builder
- Bleach
- Sour
- Softener
- Laundry Starch
- Spot Remover

Pemilihan bahan kimia harus disesuaikan dengan jenis linen agar tidak menyebabkan kerusakan serat kain maupun perubahan warna.

2.2. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu digunakan sebagai bahan referensi dan perbandingan dalam menyusun studi kasus ini yaitu sebagai berikut

Tabel 1
Penelitian Terdahulu

No	Peneliti dan Tahun Teliti	Judul Penelitian	Metode	Hasil Penelitian	Persamaan
1	Paradita & Koerniawaty (2023)	Sistem Operasional <i>Departemen Housekeeping</i> di Hotel	Deskriptif kualitatif	Penelitian menunjukkan bahwa sistem operasional Housekeeping dilaksanakan berdasarkan Standard Operating Procedure (SOP). Kendala yang ditemukan antara lain keterlambatan penyelesaian	Sama-sama membahas sistem operasional Housekeeping dan penerapan SOP.

				pekerjaan, keterbatasan peralatan, serta koordinasi antarbagian yang belum optimal.	
2	Azzahra, Sari, & Afriadi (2024)	Tinjauan Penanganan Linen Kamar oleh <i>Laundry Section</i> pada Saat High Occupancy di Hotel Hilton Bandung	Deskriptif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa penanganan linen telah berjalan sesuai standar hotel mulai dari pengendalian linen, pencucian, penanganan linen rusak, pencatatan, hingga distribusi linen pada saat tingkat hunian tinggi.	Sama-sama membahas operasional <i>Laundry Section</i> dan pengelolaan linen hotel.
3	Koapaha, Mangolo, & Kamagi (2025)	Analisis Peran Laundry Attendant dalam Menunjang Kualitas Pelayanan di <i>Departemen Housekeeping</i> Gran Puri Hotel Manado	Kualitatif deskriptif	Penelitian menemukan bahwa Laundry Attendant memiliki peran penting dalam menyediakan linen bersih dan mendukung kualitas pelayanan hotel. Kompetensi, ketelitian, serta koordinasi antarstaf menjadi faktor utama keberhasilan pelayanan laundry.	Sama-sama membahas <i>Laundry Section</i> sebagai bagian dari <i>Departemen Housekeeping</i> .
4	Kusdharyanto & Nugroho (2025)	Peranan <i>Departemen Housekeeping</i> dalam Meningkatkan Tingkat Hunian Kamar di Hotel Platinum Surabaya	Deskriptif kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan SOP <i>Housekeeping</i> , koordinasi antarbagian, serta kualitas kebersihan kamar berpengaruh terhadap kepuasan tamu dan tingkat hunian kamar hotel.	Sama-sama membahas operasional <i>Housekeeping</i> sebagai penunjang kualitas pelayanan hotel.
5	Turu'padang, Kamagi, & Rondonuwu (2025)	Analysis of the Role of the <i>Laundry Section</i> in Handling Guest Complaints at	Deskriptif kualitatif	Penelitian menunjukkan bahwa keluhan tamu terkait laundry meliputi keterlambatan pengiriman pakaian, pakaian tertukar, noda	Sama-sama membahas operasional <i>Laundry Section</i> dan penerapan SOP.

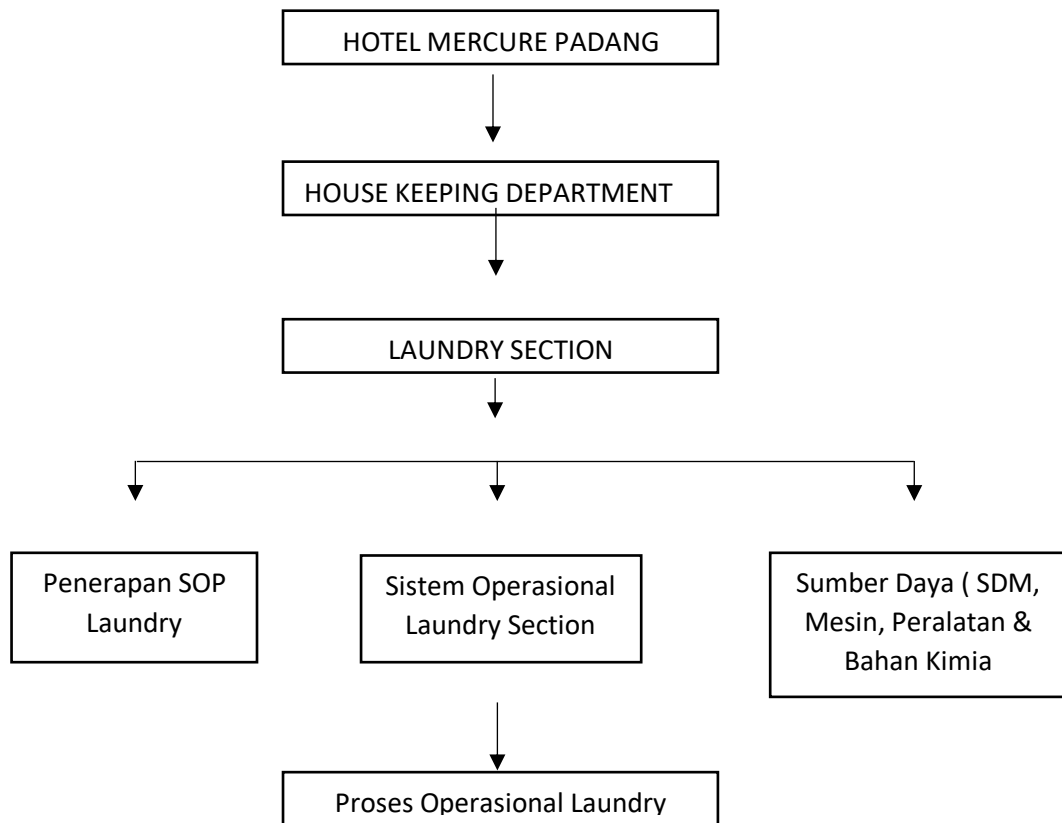
		Lion Hotel Plaza Manado		yang belum hilang, pakaian rusak, dan pakaian hilang. Penerapan SOP menjadi faktor utama dalam penyelesaian keluhan tamu.	
--	--	----------------------------	--	---	--

2.3. Kerangka Pemikiran

Departemen Housekeeping merupakan salah satu departemen operasional hotel yang memiliki tanggung jawab dalam menjaga kebersihan, kerapian, kenyamanan, dan keindahan seluruh area hotel. Salah satu bagian yang memiliki peranan penting di dalam *Departemen Housekeeping* adalah *Laundry Section*, yaitu bagian yang bertanggung jawab terhadap pengelolaan linen hotel dan pakaian tamu melalui proses pencucian, pengeringan, penyetrikaan, pelipatan, penyimpanan, hingga pendistribusian kembali kepada setiap departemen yang membutuhkan.

Keberhasilan operasional *Laundry Section* dipengaruhi oleh penerapan Standard Operating Procedure (SOP) yang telah ditetapkan oleh hotel. SOP menjadi pedoman dalam setiap tahapan operasional agar seluruh proses kerja dapat berjalan secara efektif, efisien, dan menghasilkan linen yang bersih, higienis, serta sesuai dengan standar pelayanan hotel berbintang.

Dalam pelaksanaannya, sistem operasional *Laundry Section* tidak terlepas dari berbagai kendala, seperti tingginya volume linen pada saat tingkat hunian hotel meningkat (*high occupancy*), keterbatasan jumlah linen, kerusakan mesin laundry, kesalahan dalam penyortiran linen, maupun keterlambatan distribusi linen. Kendala tersebut dapat memengaruhi kelancaran operasional *Departemen Housekeeping* dan berdampak pada kualitas pelayanan yang diterima tamu. Oleh karena itu, diperlukan upaya penanganan melalui penerapan SOP secara konsisten, pelaksanaan *preventive maintenance* terhadap mesin laundry, peningkatan kompetensi karyawan melalui pelatihan, pengawasan kualitas hasil pencucian (*quality control*), serta koordinasi yang efektif antardepartemen.



Gambar 1
Kerangka Pikir

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini berfokus pada analisis sistem operasional *Laundry Section* pada Departemen Housekeeping di Hotel Mercure Padang dengan mengkaji alur operasional, penerapan SOP, kendala yang dihadapi selama operasional berlangsung, serta upaya yang dilakukan dalam mengatasi kendala tersebut. Hasil studi kasus diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai pelaksanaan sistem operasional *Laundry Section* sekaligus menjadi bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan *Departemen Housekeeping* di Hotel Mercure Padang.

BAB III

METODE STUDI KASUS

3.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penyusunan laporan magang ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Pendekatan ini dipilih karena bertujuan untuk memperoleh pemahaman secara mendalam mengenai sistem operasional Laundry Section pada Departemen Housekeeping di Hotel Mercure Padang dalam kondisi yang nyata. Penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus memungkinkan pengkajian secara komprehensif terhadap suatu fenomena melalui pengumpulan data dari berbagai sumber sehingga dapat menggambarkan proses operasional, penerapan prosedur kerja, kendala yang dihadapi, serta upaya yang dilakukan dalam mengatasi kendala tersebut.

Dalam laporan magang ini, studi kasus difokuskan pada Laundry Section sebagai salah satu unit kerja yang berada di bawah Housekeeping Department. Fokus kajian meliputi sistem operasional laundry, penerapan *Standard Operating Procedure* (SOP), kendala yang terjadi selama proses operasional, serta langkah-langkah yang dilakukan untuk menjaga kualitas pelayanan. Data diperoleh secara langsung selama pelaksanaan magang melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi pustaka sehingga mampu memberikan gambaran yang sesuai dengan kondisi operasional di Hotel Mercure Padang.

Pendekatan studi kasus dipilih karena sesuai untuk menjawab pertanyaan penelitian yang bersifat "bagaimana", yaitu bagaimana sistem operasional Laundry Section dijalankan, bagaimana SOP diterapkan, kendala yang dihadapi, serta upaya yang dilakukan dalam mengatasinya. Hasil penelitian disajikan dalam bentuk uraian deskriptif sehingga dapat memberikan pemahaman yang menyeluruh mengenai pelaksanaan operasional Laundry Section pada Departemen Housekeeping di Hotel Mercure Padang.

3.2. Lokasi dan Waktu Magang

Kegiatan Magang Berdampak dilaksanakan di Hotel Mercure Padang, yang beralamat di Jalan Purus IV No. 8, Purus, Kecamatan Padang Barat, Kota Padang, Sumatera Barat. Selama pelaksanaan magang, penulis ditempatkan pada *Departemen Housekeeping*, khususnya di *Laundry Section*, untuk mempelajari sistem operasional laundry yang meliputi proses penanganan linen hotel dan pakaian tamu sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (Standard Operating Procedure/SOP) yang berlaku di Hotel Mercure Padang.

Kegiatan Magang Berdampak dilaksanakan selama enam bulan, terhitung mulai 2 Februari 2026 sampai dengan 2 Juli 2026. Selama periode tersebut, penulis mengikuti seluruh kegiatan operasional di *Laundry Section* sesuai dengan jadwal kerja (*shift*) yang telah ditetapkan oleh pihak Hotel Mercure Padang.

3.3. Profil Organisasi



Gambar 2 Hotel Mercure Padang

Sumber: Dokumentasi 2026

Hotel Mercure Padang merupakan hotel jaringan dibawah naungan Group Accor yang didirikan oleh dua pengusaha dari Prancis bernama Gerrard Pellissand dan Paul Dubrulle. Accor adalah sebuah nama International mengelola Industri Hospitality yang memiliki 750 hotel di 50 negara. Nama

Accor yang terlahir pada tahun 1983 ini memiliki beberapa alasan penting dalam mendukung visi misinya, yaitu:

Accor adalah sebuah kata pendek yang mudah dibaca dan diingat. Pengucapan yang sama dalam bahasa Prancis dan Inggris. Huruf pertama merupakan Alphabet yang pertama, maka jika dicari di internet mengenai jaringan hotel di dunia, maka Accor muncul pada urutan yang pertama. Pada tahun 1967 Accor mendirikan dan membuka hotel Novotel sebagai hotel yang pertama di negara Lille Prancis. Kemudian Accor mendirikan dan mengakuisi Mercure hotel sebagai group mereka pada tahun 1975 setelah setahun kemudian Ibis hotel.

Pada tahun 2010 didirikan Mercure Hotel Padang bintang 4 yang bernuansa nilai History dan ciri khas Accor yaitu Asia modern dengan designluxury- elegant di jalan Purus IV no 8 Padang dimiliki oleh PT. Sumber Nuansa Intercome yang bergabung dengan Accor pada tanggal 1 oktober 2011 dan melakukan soft opening pada tanggal 10 juli 2011.

Hotel Mercure Padang adalah salah satu hotel modern dengan klasifikasi hotel bintang 4. Manajemen pengelola Mercure Hotel Padang saat ini dipimpin oleh seorang General Manager, dibantu oleh Executive Assistant Manager dan dalam struktur organisasinya terdiri dari 8 (delapan) Department hotel yaitu : Security Department, Engineering Department, Front Office Department, Food and Beverage Department, *Departemen Housekeeping*, Accounting Department, Sales and Marketing Department, Human Resources Department.

Hotel Mercure Padang memiliki luas 2 hektar ini terletak di pusat kota dan pinggiran Pantai Padang yang menjadi daya tarik utama Mercure Hotel. Namun, Mercure Hotel Padang bukanlah lessor hotel melainkan bussiness hotel. Oleh karena itu, hotel ini banyak memiliki ruang pertemuan. Hotel ini berkisar 45 menit dari bandara International Minang Kabau, 10 menit dari Pasar Raya, dan dekat dengan Pantai Padang. Mercure Hotel Padang terletak sangat strategis di Padang yaitu di daerah perkembangan baru dekat dengan kantor- kantor pemerintah, bank, dan aktivitas bisnis lainnya, dan perjalanan

singkat ke Kota Tuo Muaro Pelabuhan, dan kota Cina. Selama berabad-abad, Padang dikenal sebagai pusat perdagangan. Ada beberapa tujuan wisata di sekitarnya seperti Padang, Bukittinggi, dan Kepulauan Mentawai.

Mercure Hotel dijalankan oleh manajemen yang profesional dan berdedikasi tinggi serta karyawan yang ramah, jujur dan siap melayani tamu dengan standart hotel berbintang. Dan manajemen dan karyawan menjalin kerjasama yang solid sehingga tercipta Team Work yang tangguh. Menjadi yang terdepan dan hotel yang lebih terkenal di daerah ini, merupakan visi dari Mercure Hotel. Dengan hotel yang lebih fresh, baik dan terlatih, dinamis, penuh enerjik, tim Managemen dan karyawan yang bermotivasi tinggi. Berkonsisten untuk mencoba atau melaksanakan pelayanan standar Internasional. Untuk memberikan keuntungan hotel saat hotel menjamin kepuasan dan kesetiaan tamu di semua area hotel (Department) dengan bersikap sahabat, efektif, dan memberikan pelayanan yang profesional.

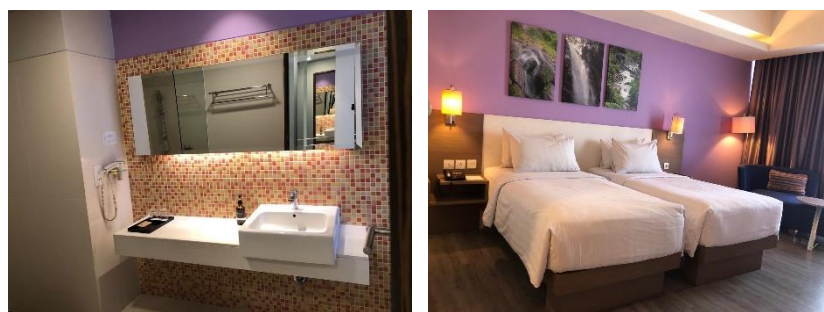
Fasilitas Hotel Mercure Padang

1. Room

Mempunyai 146 kamar yang terdiri dari :

a. Superior Room 89

- King bed : 37 Room
- Twin bed : 52 Room



Gambar 3 Superior Room

Sumber: Hasil Dokumentasi Penulis, 2026

b. Deluxe Room : 42 Room

- King bed : 32 Room
- Twin bed : 10 Room



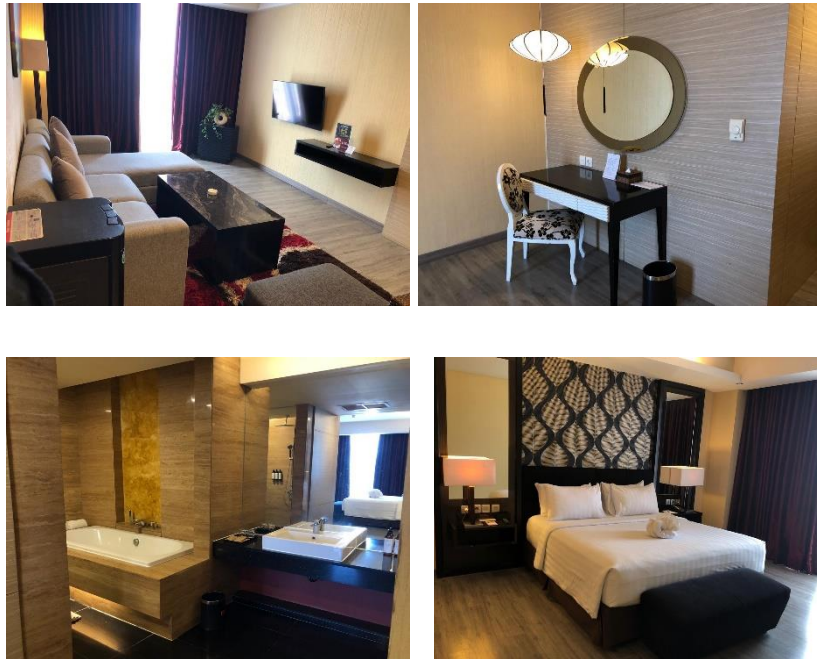
Gambar 4 Deluxe Room
Sumber: Hasil Dokumentasi Penulis, 2026

c. Junior Suite Room : 8 Room



Gambar 5 Junior Suite Room
Sumber: Hasil Dokumentasi Penulis, 2026

d. Bussines Suite Room : 3 Room



Gambar 6 Bussiness Suite Room
Sumber: Hasil Dokumentasi Penulis, 2026

e. Executive Suite Room : 4 Room



Gambar 7 Executive Suite Room
Sumber: Hasil Dokumentasi Penulis, 2026

f. Meeting Room :

- Nike meeting room : Ruang rapat dengan kapasitas 20 orang
- Minerva meeting room : Ruang rapat dengan kapasitas 20 orang
- Janus meeting room : Ruang rapat dengan kapasitas 15 orang

- Tyce meeting room : ruang rapat dengan kapasitas 25 orang
- Iris meeting room : ruang rapat dengan kapasitas 10 orang
- Executive meeting room 1 : Ruang rapat eksekutif dengan kapasitas 30 orang
- Executive meeting room 2 : Ruang rapat eksekutif dengan kapasitas 30 orang

Semua ruang rapat di lengkapi dengan LCD Proyektor, layar, sound system, flipchart, koleksi internet.

2. Business Center : layanan fotokopi, pemindai, pengiriman dokumen, dan dukungan administrasi.
3. Restaurant : menyajikan hidangan local dan internasional untuk sarapan, makan siang dan makan malam
4. Lounge and Bar : Tempat bersantai dengan pilihan minuman dan cemilan ringan, akses Wi-Fi.
5. Internet : Akses Wi-Fi gratis di seluruh hotel
6. Massage / Spa : Layanan relaksasi tubuh dan perawatan kecantikan
7. Parking Area : Area parkir luas dan aman untuk kendaraan tamu
8. Rental Car : layanan penyewaan mobil dengan atau tanpa sopir
9. Gym / Pusat Kebugaran : Peralatan fitness modern untuk menjaga kebugaran tamu
10. Sauna : Fasilitas sauna modern untuk menjaga kebugaran tamu.
11. Warung Sate Padang Harum Manis: menyediakan kuliner yang autentik

3.4. Subjek dan Objek Studi Kasus

3.3.1. Subjek Studi Kasus

Subjek dalam studi kasus ini adalah *Laundry Section* pada Departemen Housekeeping di Hotel Mercure Padang. Subjek tersebut dipilih karena *Laundry Section* memiliki peran penting dalam mendukung operasional hotel

melalui pengelolaan linen hotel dan pakaian tamu agar selalu bersih, higienis, dan siap digunakan sesuai dengan standar pelayanan hotel berbintang.

3.3.2. Objek Studi Kasus

Objek dalam studi kasus ini adalah sistem operasional *Laundry Section* pada Departemen Housekeeping di Hotel Mercure Padang. Objek yang dikaji meliputi:

1. Proses operasional *Laundry Section* mulai dari penerimaan linen kotor (*soiled linen*), penyortiran, pencucian, pengeringan, penyetrikaan, pelipatan, penyimpanan, hingga pendistribusian linen bersih (*clean linen*).
2. Penerapan Standard Operating Procedure (SOP) dalam setiap tahapan operasional *Laundry Section*.
3. Penggunaan mesin, peralatan, dan bahan kimia yang digunakan dalam proses operasional laundry.
4. Kendala yang dihadapi selama pelaksanaan operasional *Laundry Section*.
5. Upaya yang dilakukan dalam mengatasi kendala untuk menjaga kualitas pelayanan Departemen Housekeeping di Hotel Mercure Padang.

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi yang diperlukan dalam penyusunan laporan magang mengenai sistem operasional *Laundry Section* pada Departemen Housekeeping di Hotel Mercure Padang. Data yang diperoleh terdiri atas data primer dan data sekunder. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi dilakukan dengan cara mengamati secara langsung seluruh aktivitas kerja di *Laundry Section* pada Departemen Housekeeping selama pelaksanaan magang. Melalui observasi, penulis memperoleh data

mengenai proses operasional laundry mulai dari penerimaan linen kotor (soiled linen), penyortiran, pencucian, pengeringan, penyetrikaan, pelipatan, penyimpanan, hingga pendistribusian linen bersih (clean linen). Selain itu, penulis juga mengamati penggunaan mesin, peralatan, bahan kimia, penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP), serta koordinasi kerja antarpegawai dalam menunjang kelancaran operasional laundry.

2. Wawancara

Wawancara dilakukan secara langsung dengan pihak-pihak yang terlibat dalam operasional *Laundry Section*, seperti Laundry Supervisor, Laundry Attendant, maupun staf Housekeeping. Wawancara bertujuan untuk memperoleh informasi mengenai sistem operasional laundry, pembagian tugas dan tanggung jawab, penerapan SOP, kendala yang dihadapi selama operasional, serta upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala tersebut.

3. Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan berbagai dokumen yang berkaitan dengan kegiatan magang, seperti struktur organisasi hotel, Standard Operating Procedure (SOP), formulir operasional laundry, jadwal kerja, foto kegiatan magang, serta dokumen lain yang mendukung pembahasan dalam laporan. Dokumentasi digunakan sebagai data pendukung untuk memperkuat hasil observasi dan wawancara.

3.6. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penyusunan laporan magang ini adalah analisis deskriptif kualitatif. Analisis deskriptif kualitatif merupakan teknik analisis yang bertujuan untuk mendeskripsikan, menginterpretasikan, dan menjelaskan data yang diperoleh selama pelaksanaan magang sehingga menghasilkan gambaran yang sistematis mengenai sistem operasional *Laundry Section* pada Departemen Housekeeping di Hotel Mercure Padang.

1. Reduksi Data (Data Reduction)

Reduksi data merupakan proses memilih, memusatkan perhatian, menyederhanakan, serta mengelompokkan data yang diperoleh selama pelaksanaan magang. Pada tahap ini, penulis menyeleksi data yang berkaitan dengan sistem operasional *Laundry Section*, seperti proses penanganan linen, penerapan Standard Operating Procedure (SOP), penggunaan peralatan dan bahan kimia, kendala operasional, serta upaya penyelesaiannya. Data yang tidak berkaitan dengan fokus studi kasus tidak digunakan dalam proses analisis.

2. Penyajian Data (Data Display)

Data yang telah direduksi selanjutnya disajikan dalam bentuk uraian deskriptif yang didukung oleh tabel, gambar, dokumentasi, dan bagan apabila diperlukan. Penyajian data bertujuan untuk mempermudah pemahaman mengenai sistem operasional *Laundry Section* di Hotel Mercure Padang sehingga hubungan antar data dapat terlihat secara jelas dan sistematis.

3. Penarikan Kesimpulan

Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan. Kesimpulan disusun dengan mengacu pada hasil observasi, wawancara, dokumentasi, serta teori yang relevan.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Kasus

Laundry Section merupakan salah satu bagian yang berada di bawah koordinasi *Departemen Housekeeping* dan memiliki peran penting dalam menunjang kelancaran operasional hotel. Bagian ini bertanggung jawab terhadap pengelolaan seluruh linen hotel serta pakaian tamu melalui serangkaian proses kerja yang meliputi pengumpulan linen kotor (*soiled linen*), penyortiran, pencucian, pengeringan, penyetrikaan, pelipatan, penyimpanan, hingga pendistribusian linen bersih (*clean linen*) kepada setiap departemen yang membutuhkan. Seluruh kegiatan tersebut dilaksanakan berdasarkan Standar Operasional Prosedur (Standard Operating Procedure/SOP) yang berlaku di Hotel Mercure Padang untuk menjamin kualitas, kebersihan, dan ketersediaan linen setiap saat.

Sebagai hotel berbintang empat yang berada di bawah jaringan Accor, Hotel Mercure Padang memiliki standar pelayanan yang mengutamakan kebersihan, kenyamanan, dan kepuasan tamu. Oleh karena itu, *Laundry Section* menjadi salah satu unit kerja yang berperan dalam menjaga kualitas pelayanan hotel melalui penyediaan linen yang bersih, higienis, rapi, dan layak digunakan. Ketersediaan linen yang memadai sangat dibutuhkan oleh berbagai departemen, seperti Room Section, Food and Beverage, Banquet, Spa, dan departemen lainnya dalam menunjang aktivitas operasional hotel setiap hari.

Sistem operasional *Laundry Section* diawali dengan penerimaan linen kotor dari berbagai departemen hotel. Linen yang diterima kemudian dihitung dan dipisahkan berdasarkan jenis, warna, tingkat kekotoran, serta karakteristik bahan sebelum dilakukan proses pencucian. Setelah melalui proses pencucian menggunakan mesin laundry dan bahan kimia sesuai standar, linen dikeringkan, disetrika, dilipat, diperiksa kualitasnya, kemudian disimpan di Linen Room sebelum didistribusikan kembali kepada

departemen yang membutuhkan. Selain menangani linen hotel, *Laundry Section* juga memberikan pelayanan pencucian pakaian tamu (*guest laundry*) dengan memperhatikan jenis bahan pakaian, metode pencucian, serta ketepatan waktu penyelesaian sesuai dengan standar pelayanan hotel.

Dalam pelaksanaan operasional sehari-hari, *Laundry Section* tidak terlepas dari berbagai kendala yang dapat memengaruhi efektivitas pelayanan, seperti meningkatnya volume linen pada saat tingkat hunian hotel tinggi (*high occupancy*), keterbatasan jumlah linen, kerusakan mesin laundry, kesalahan penyortiran linen, maupun keterlambatan distribusi linen kepada departemen pengguna. Kondisi tersebut memerlukan koordinasi yang baik antarpegawai, penerapan SOP secara konsisten, pengawasan kualitas hasil pencucian (*quality control*), serta pemeliharaan peralatan secara berkala agar seluruh proses operasional dapat berjalan dengan lancar.

Berdasarkan kondisi tersebut, studi kasus ini berfokus pada sistem operasional *Laundry Section* pada Departemen Housekeeping di Hotel Mercure Padang. Pembahasan meliputi tahapan operasional laundry, penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP), penggunaan peralatan dan bahan kimia, kendala yang dihadapi selama proses operasional, serta upaya yang dilakukan untuk menjaga kualitas pelayanan *Departemen Housekeeping*. Hasil studi kasus diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai pelaksanaan sistem operasional *Laundry Section* sebagai salah satu bagian penting dalam mendukung pelayanan hotel yang berkualitas.

4.2. Temuan Studi Kasus

Laundry Section merupakan salah satu unit kerja yang berada di bawah koordinasi *Departemen Housekeeping* yang bertanggung jawab terhadap pengelolaan linen hotel dan pakaian tamu. Operasional *Laundry Section* memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung kelancaran pelayanan hotel karena seluruh kebutuhan linen untuk kamar tamu, restoran, banquet, spa, maupun departemen lainnya bergantung pada ketersediaan linen yang bersih, rapi, dan siap digunakan. Oleh karena itu, setiap aktivitas operasional

dilaksanakan secara sistematis sesuai dengan alur kerja dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku.

Sistem operasional *Laundry Section* diawali dengan proses pengumpulan linen kotor (*soiled linen*) dari berbagai departemen, seperti Room Section, Food and Beverage, Banquet, dan Spa. Linen yang telah digunakan dikumpulkan menggunakan *linen trolley* kemudian dibawa menuju ruang laundry. Pada tahap ini dilakukan proses pencatatan jumlah linen sebagai bentuk pengendalian persediaan serta untuk meminimalkan kehilangan linen selama proses operasional.

Tahap berikutnya adalah penyortiran (*sorting*). Linen dipisahkan berdasarkan jenis, warna, tingkat kekotoran, dan karakteristik bahan. Pemisahan tersebut bertujuan agar setiap jenis linen memperoleh perlakuan pencucian yang sesuai sehingga kualitas kain tetap terjaga dan risiko kerusakan dapat diminimalkan. Linen yang memiliki noda berat dipisahkan untuk mendapatkan perlakuan khusus (*spotting treatment*) sebelum masuk ke proses pencucian.

Selanjutnya dilakukan proses pencucian (*washing*) menggunakan mesin *washer extractor*. Pada tahap ini digunakan bahan kimia laundry seperti *detergent*, *bleaching agent*, *softener*, dan *sour* sesuai dengan jenis linen yang dicuci. Penggunaan dosis bahan kimia, suhu air, dan waktu pencucian disesuaikan dengan standar operasional hotel agar hasil pencucian optimal tanpa merusak serat kain. Setelah proses pencucian selesai, linen memasuki tahap pengeringan (*drying*) menggunakan mesin *tumble dryer* hingga mencapai tingkat kelembapan yang sesuai.

Linen yang telah kering kemudian memasuki proses penyetrikaan (*ironing*) menggunakan *flatwork ironer* atau *steam press* sesuai jenis linen. Tahap ini bertujuan menghasilkan linen yang rapi, bersih, dan siap digunakan. Setelah disetrika, linen dilipat sesuai standar hotel (*folding*), kemudian dilakukan pemeriksaan kualitas (*quality control*) untuk memastikan tidak terdapat noda, robekan, perubahan warna, maupun kerusakan lainnya. Linen

yang telah memenuhi standar selanjutnya disimpan di Linen Room sebelum didistribusikan kembali kepada departemen yang membutuhkan.

Selain menangani linen hotel, *Laundry Section* juga memberikan pelayanan guest laundry, yaitu pencucian pakaian milik tamu. Pelayanan ini dimulai dari penerimaan pakaian beserta formulir laundry, pemeriksaan jenis bahan dan kondisi pakaian, proses pencucian sesuai karakteristik kain, penyetrikaan, pengemasan, hingga pengantaran kembali kepada tamu sesuai waktu yang telah ditentukan. Ketelitian dalam menangani pakaian tamu menjadi aspek penting untuk menjaga kepercayaan dan kepuasan pelanggan.

Hasil pengamatan menunjukkan bahwa sistem operasional *Laundry Section* di Hotel Mercure Padang telah tersusun secara sistematis dan saling berkaitan antara satu tahapan dengan tahapan lainnya. Setiap proses memiliki fungsi yang berbeda, namun bertujuan sama, yaitu menghasilkan linen yang bersih, higienis, rapi, dan siap digunakan. Kelancaran sistem operasional juga didukung oleh koordinasi yang baik antara *Laundry Section* dengan Room Section, Food and Beverage, Banquet, Engineering, serta departemen lainnya sehingga kebutuhan linen dapat terpenuhi tepat waktu.

Temuan tersebut sejalan dengan penelitian Paradita dan Koerniawaty (2023) yang menyatakan bahwa sistem operasional Housekeeping merupakan rangkaian aktivitas yang dilaksanakan secara berurutan berdasarkan SOP agar pekerjaan berlangsung efektif dan menghasilkan pelayanan yang berkualitas. Penelitian tersebut juga menjelaskan bahwa koordinasi antarbagian menjadi faktor penting dalam menjaga kelancaran operasional housekeeping.

Hasil ini juga didukung oleh Wijoyo (2023) yang menjelaskan bahwa Housekeeping memiliki tanggung jawab menjaga kebersihan, kenyamanan, dan kesiapan seluruh fasilitas hotel. Salah satu bagian penting dalam Housekeeping adalah *Laundry Section* karena bertugas menyediakan linen yang layak digunakan setiap saat. Operasional laundry yang berjalan dengan baik akan memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan hotel secara keseluruhan.

Selain itu, Murdana (2023) menyatakan bahwa keberhasilan operasional hotel sangat dipengaruhi oleh peran Housekeeping dalam menjaga standar kebersihan, kenyamanan, dan kualitas pelayanan. *Laundry Section* menjadi bagian yang mendukung tercapainya tujuan tersebut melalui pengelolaan linen yang efektif dan efisien sehingga kebutuhan operasional seluruh departemen dapat terpenuhi secara berkelanjutan.

Berdasarkan hasil pembahasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa sistem operasional *Laundry Section* pada Departemen Housekeeping di Hotel Mercure Padang telah dilaksanakan melalui tahapan operasional yang terstruktur mulai dari pengumpulan linen kotor, penyortiran, pencucian, pengeringan, penyetrikaan, pelipatan, pemeriksaan kualitas, penyimpanan, hingga pendistribusian linen. Pelaksanaan setiap tahapan saling mendukung untuk menghasilkan pelayanan laundry yang efektif serta menunjang kualitas pelayanan Hotel Mercure Padang secara keseluruhan.

4.3. Analisis Permasalahan

Standard Operating Procedure (SOP) merupakan pedoman kerja yang digunakan untuk mengatur setiap tahapan operasional agar seluruh kegiatan berjalan secara efektif, efisien, konsisten, dan sesuai dengan standar pelayanan hotel. Pada *Laundry Section*, SOP berfungsi sebagai acuan bagi seluruh karyawan dalam melaksanakan proses pengelolaan linen hotel maupun pakaian tamu sehingga kualitas pelayanan dapat dipertahankan serta risiko kesalahan kerja dapat diminimalkan.

Berdasarkan hasil pelaksanaan magang, operasional *Laundry Section* di Hotel Mercure Padang dilaksanakan dengan mengacu pada SOP yang telah ditetapkan oleh manajemen hotel. Setiap karyawan diwajibkan mengikuti prosedur kerja mulai dari penerimaan linen kotor (*soiled linen*), penyortiran, pencucian, pengeringan, penyetrikaan, pelipatan, pemeriksaan kualitas (*quality control*), penyimpanan, hingga pendistribusian linen bersih (*clean linen*). Penerapan SOP tersebut bertujuan untuk menjaga kualitas linen, memperpanjang masa pakai linen, meningkatkan efisiensi kerja, serta memberikan pelayanan yang optimal kepada tamu.

Tahap pertama dalam penerapan SOP adalah penerimaan linen kotor dari berbagai departemen, seperti Room Section, Food and Beverage, Banquet, dan Spa. Linen yang diterima terlebih dahulu dihitung dan dicatat untuk memastikan kesesuaian jumlah linen yang dikirim dengan jumlah yang diterima oleh *Laundry Section*. Pencatatan ini merupakan bagian dari pengendalian linen (*linen control*) sehingga kehilangan atau kekurangan linen dapat diminimalkan.

Tahap berikutnya adalah penyortiran linen berdasarkan jenis kain, warna, tingkat kekotoran, serta jenis noda. Pemisahan ini bertujuan agar setiap linen memperoleh perlakuan pencucian yang sesuai. Linen yang memiliki noda berat mendapatkan perlakuan awal (*spotting treatment*) sebelum dilakukan proses pencucian. Tahapan ini sangat penting karena dapat mengurangi risiko kerusakan kain serta meningkatkan efektivitas proses pencucian.

Selanjutnya dilakukan proses pencucian menggunakan mesin *washer extractor*. Pada tahap ini operator menyesuaikan program pencucian berdasarkan jenis linen dengan memperhatikan suhu air, waktu pencucian, kapasitas mesin, serta dosis bahan kimia yang digunakan. Penggunaan deterjen, *bleaching agent*, *softener*, dan bahan kimia lainnya dilakukan sesuai standar operasional agar linen tetap bersih tanpa merusak serat kain.

Setelah proses pencucian selesai, linen dikeringkan menggunakan tumble dryer hingga mencapai tingkat kelembapan yang sesuai. Linen kemudian disetrika menggunakan flatwork ironer atau steam press sesuai dengan jenis linen. Proses penyetricaan dilakukan dengan memperhatikan suhu mesin agar linen tidak mengalami kerusakan akibat panas yang berlebihan.

Tahap berikutnya adalah quality control. Pada tahap ini setiap linen diperiksa kembali untuk memastikan tidak terdapat noda yang masih tersisa, robekan, perubahan warna, ataupun kerusakan lainnya. Linen yang belum memenuhi standar kualitas dikembalikan untuk dicuci ulang atau dipisahkan apabila sudah tidak layak digunakan. Setelah dinyatakan memenuhi standar,

linen dilipat sesuai ketentuan hotel dan disimpan di Linen Room sebelum didistribusikan kembali kepada departemen yang membutuhkan.

Selain menangani linen hotel, SOP juga diterapkan pada pelayanan guest laundry. Pakaian tamu diperiksa terlebih dahulu untuk mengetahui jenis bahan, warna, kondisi pakaian, serta instruksi khusus dari tamu. Selanjutnya pakaian dicuci menggunakan metode yang sesuai, disetrika, dikemas dengan rapi, kemudian dikirim kembali kepada tamu sesuai waktu penyelesaian yang telah ditentukan. Ketelitian dalam menjalankan SOP sangat diperlukan untuk menghindari kesalahan seperti pakaian tertukar, rusak, atau terlambat dikembalikan.

Secara umum, penerapan SOP di *Laundry Section* Hotel Mercure Padang telah mendukung kelancaran operasional karena setiap tahapan pekerjaan dilakukan secara sistematis dan saling berkaitan. Penerapan SOP juga membantu menciptakan keseragaman cara kerja antarkaryawan, mempercepat proses pelayanan, serta menjaga kualitas linen yang digunakan oleh seluruh departemen hotel.

Hasil tersebut sejalan dengan penelitian Luthfi dan Elvira (2026) yang menyatakan bahwa implementasi SOP dalam pengelolaan laundry harus mencakup seluruh tahapan operasional, mulai dari penerimaan, pencatatan, pemilahan, pencucian, penyetricaan, penyimpanan, hingga distribusi linen. Penerapan SOP secara konsisten mampu meningkatkan efisiensi operasional, menjaga kualitas layanan, serta mengurangi kesalahan kerja. Selain itu, penelitian tersebut juga menegaskan bahwa pelatihan dan pengawasan secara berkala diperlukan agar seluruh karyawan memahami dan menjalankan SOP secara konsisten.

Temuan ini juga didukung oleh Wijoyo (2023) yang menjelaskan bahwa SOP pada *Departemen Housekeeping* merupakan pedoman utama dalam menjaga standar kebersihan, kerapian, dan kualitas pelayanan hotel. Kepatuhan terhadap SOP tidak hanya meningkatkan produktivitas karyawan, tetapi juga menjadi salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan tamu

karena linen yang digunakan selalu dalam kondisi bersih, higienis, dan siap pakai.

Berdasarkan hasil pembahasan tersebut dapat disimpulkan bahwa penerapan Standard Operating Procedure (SOP) pada *Laundry Section* di Hotel Mercure Padang telah menjadi pedoman utama dalam setiap proses operasional. Pelaksanaan SOP yang konsisten mendukung terciptanya pelayanan laundry yang efektif, menjaga kualitas linen, mengurangi risiko kesalahan kerja, serta mendukung peningkatan kualitas pelayanan *Departemen Housekeeping* secara keseluruhan.

4.4. Pembahasan Berdasarkan Penelitian Terdahulu

Dalam kegiatan operasional hotel, *Laundry Section* memiliki peran yang sangat penting dalam menjaga ketersediaan linen yang bersih, rapi, dan siap digunakan oleh setiap departemen. Meskipun sistem operasional telah dilaksanakan berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP), pelaksanaan kegiatan sehari-hari tidak terlepas dari berbagai kendala yang dapat memengaruhi kelancaran operasional maupun kualitas pelayanan kepada tamu.

Berdasarkan hasil pelaksanaan magang, salah satu kendala yang sering dihadapi adalah meningkatnya volume linen pada saat tingkat hunian hotel (high occupancy) meningkat. Ketika jumlah tamu yang menginap bertambah, jumlah linen yang harus dicuci setiap hari juga meningkat secara signifikan. Kondisi tersebut menyebabkan beban kerja *Laundry Section* menjadi lebih tinggi dibandingkan hari-hari biasa. Apabila tidak diimbangi dengan pengaturan waktu kerja dan pembagian tugas yang baik, proses pencucian hingga pendistribusian linen dapat mengalami keterlambatan.

Kendala berikutnya adalah keterbatasan jumlah linen cadangan (par stock linen). Pada kondisi tertentu, sebagian linen masih berada dalam proses pencucian, sementara kebutuhan linen bersih dari departemen lain harus segera dipenuhi. Keadaan ini dapat menyebabkan keterlambatan penyediaan

linen untuk kamar tamu maupun restoran sehingga diperlukan pengaturan sirkulasi linen secara lebih efektif agar kebutuhan operasional tetap terpenuhi.

Selain itu, kerusakan mesin laundry juga menjadi salah satu kendala yang dapat menghambat kelancaran operasional. Mesin *washer extractor*, *tumble dryer*, maupun *flatwork ironer* digunakan secara terus-menerus setiap hari sehingga berpotensi mengalami gangguan teknis apabila tidak dilakukan perawatan secara berkala. Kerusakan mesin menyebabkan proses pencucian menjadi lebih lambat karena kapasitas produksi laundry menurun selama proses perbaikan berlangsung.

Kendala lainnya adalah kesalahan dalam proses penyortiran linen. Meskipun telah tersedia prosedur penyortiran berdasarkan jenis kain, warna, dan tingkat kekotoran, kesalahan tetap dapat terjadi apabila petugas kurang teliti. Kesalahan tersebut dapat menyebabkan pencampuran linen putih dengan linen berwarna atau penggunaan metode pencucian yang kurang sesuai sehingga berpotensi menurunkan kualitas linen, seperti perubahan warna, kerusakan serat kain, maupun noda yang tidak hilang secara sempurna.

Dalam operasional *Laundry Section* juga ditemukan kendala pada penggunaan bahan kimia laundry. Penggunaan deterjen, *bleaching agent*, *softener*, maupun bahan kimia lainnya harus sesuai dengan dosis yang telah ditentukan. Apabila penggunaan bahan kimia tidak tepat, hasil pencucian dapat menjadi kurang optimal atau bahkan mempercepat kerusakan linen. Oleh karena itu, ketelitian petugas dalam mengoperasikan mesin dan mencampurkan bahan kimia sangat diperlukan.

Kendala berikutnya adalah keterlambatan distribusi linen bersih kepada departemen pengguna. Distribusi linen harus dilakukan sesuai jadwal agar operasional hotel tidak terganggu. Apabila proses pencucian mengalami keterlambatan atau jumlah linen yang harus diproses terlalu banyak, maka distribusi linen kepada Room Section, Food and Beverage, maupun Banquet dapat tertunda. Kondisi tersebut berpotensi memengaruhi kelancaran pelayanan kepada tamu.

Selain faktor teknis, koordinasi antarpegawai juga menjadi faktor yang memengaruhi kelancaran operasional *Laundry Section*. Komunikasi yang kurang efektif dalam penyampaian informasi mengenai kebutuhan linen, jadwal distribusi, maupun kondisi mesin dapat menyebabkan pekerjaan menjadi kurang efisien. Oleh karena itu, koordinasi yang baik antara *Laundry Section* dengan departemen lain sangat diperlukan agar kebutuhan linen dapat dipenuhi tepat waktu.

Hasil pengamatan menunjukkan bahwa berbagai kendala tersebut umumnya dapat diatasi karena adanya kerja sama antarkaryawan serta pengawasan dari Laundry Supervisor. Setiap kendala yang muncul segera dikoordinasikan sehingga tidak memberikan dampak yang besar terhadap kualitas pelayanan hotel. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun terdapat hambatan dalam operasional, sistem kerja yang telah diterapkan mampu menjaga kelancaran pelayanan laundry.

Temuan tersebut sejalan dengan penelitian Azzahra, Sari, dan Afriadi (2024) yang menyatakan bahwa peningkatan jumlah linen pada saat *high occupancy* menjadi tantangan utama bagi *Laundry Section* karena dapat memengaruhi waktu penyelesaian pencucian dan distribusi linen. Penelitian tersebut juga menjelaskan bahwa pengendalian jumlah linen, pengaturan jadwal kerja, serta koordinasi antardepartemen menjadi faktor penting dalam menjaga kelancaran operasional laundry. Selain itu, proses *quality control* tetap harus dilakukan meskipun volume pekerjaan meningkat agar kualitas linen yang didistribusikan tetap memenuhi standar hotel.

Penelitian Koapaha, Mangolo, dan Kamagi (2025) juga menunjukkan bahwa kendala operasional laundry tidak hanya berkaitan dengan peralatan, tetapi juga dipengaruhi oleh ketelitian dan kompetensi Laundry Attendant. Kesalahan dalam penyortiran linen, penggunaan bahan kimia, maupun proses pencucian dapat memengaruhi kualitas hasil laundry dan berdampak pada kepuasan tamu. Oleh karena itu, peningkatan keterampilan karyawan melalui pelatihan serta pengawasan yang berkelanjutan menjadi salah satu faktor penting dalam mendukung keberhasilan operasional *Laundry Section*.

Berdasarkan hasil pembahasan tersebut dapat disimpulkan bahwa kendala dalam pelaksanaan operasional *Laundry Section* di Hotel Mercure Padang meliputi meningkatnya volume linen pada saat tingkat hunian tinggi, keterbatasan linen cadangan, kerusakan mesin laundry, kesalahan penyortiran linen, penggunaan bahan kimia yang harus dilakukan secara tepat, keterlambatan distribusi linen, serta koordinasi antarpegawai. Meskipun demikian, kendala-kendala tersebut dapat diminimalkan melalui penerapan SOP secara konsisten, kerja sama yang baik antarpegawai, serta pengawasan yang dilakukan oleh Laundry Supervisor sehingga kualitas pelayanan Housekeeping tetap dapat dipertahankan.

4.5. Solusi dan Perbaikan

Pelaksanaan operasional *Laundry Section* di Hotel Mercure Padang tidak terlepas dari berbagai kendala yang dapat memengaruhi kelancaran proses kerja. Untuk menjaga kualitas pelayanan hotel, setiap kendala yang muncul ditangani melalui berbagai upaya yang mengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP) serta koordinasi yang baik antara *Laundry Section* dengan departemen lain. Upaya tersebut bertujuan agar proses pengelolaan linen tetap berjalan secara efektif, efisien, dan mampu memenuhi kebutuhan operasional hotel.

Salah satu upaya yang dilakukan adalah mengoptimalkan penerapan Standard Operating Procedure (SOP) dalam setiap tahapan pekerjaan. SOP menjadi pedoman bagi seluruh karyawan dalam melaksanakan proses penerimaan linen kotor, penyortiran, pencucian, pengeringan, penyetrikaan, pelipatan, penyimpanan, hingga pendistribusian linen. Dengan adanya SOP, setiap pekerjaan dilakukan secara seragam sehingga dapat mengurangi kesalahan kerja, meningkatkan efisiensi operasional, serta menjaga kualitas linen yang dihasilkan. Selain itu, kepatuhan terhadap SOP juga membantu menjaga konsistensi pelayanan yang diberikan kepada tamu.

Upaya berikutnya adalah meningkatkan koordinasi dan komunikasi antarpegawai serta antardepartemen. *Laundry Section* berhubungan langsung dengan Room Section, Food and Beverage, Banquet, Spa, dan Engineering.

Oleh karena itu, komunikasi mengenai kebutuhan linen, jadwal distribusi, maupun kondisi operasional harus dilakukan secara rutin agar tidak terjadi keterlambatan penyediaan linen. Koordinasi yang baik juga mempermudah proses penanganan apabila terjadi kendala, seperti meningkatnya kebutuhan linen pada saat tingkat hunian hotel tinggi (*high occupancy*).

Untuk mengatasi kendala akibat meningkatnya volume linen, dilakukan pengaturan prioritas pekerjaan berdasarkan tingkat kebutuhan setiap departemen. Linen yang digunakan pada kamar tamu umumnya menjadi prioritas utama karena berhubungan langsung dengan pelayanan kepada tamu yang menginap. Selanjutnya, linen untuk restoran, banquet, dan departemen lainnya diproses sesuai dengan jadwal operasional yang telah ditentukan. Pengaturan prioritas ini membantu menjaga kelancaran pelayanan meskipun jumlah linen yang harus diproses meningkat.

Selain itu, dilakukan pengawasan terhadap penggunaan mesin laundry melalui kegiatan pemeliharaan (*preventive maintenance*) secara berkala. Mesin seperti *washer extractor*, *tumble dryer*, dan *flatwork ironer* diperiksa secara rutin untuk memastikan seluruh komponen berfungsi dengan baik. Pemeliharaan berkala bertujuan mengurangi risiko kerusakan mesin yang dapat menghambat proses pencucian. Apabila ditemukan gangguan teknis, koordinasi segera dilakukan dengan Engineering Department agar perbaikan dapat dilaksanakan secepat mungkin sehingga operasional laundry tetap berjalan.

Upaya lain yang dilakukan adalah pengendalian penggunaan bahan kimia laundry. Setiap bahan kimia, seperti deterjen, *bleaching agent*, *softener*, dan *sour*, digunakan sesuai dosis yang telah ditetapkan. Penggunaan bahan kimia yang tepat tidak hanya menghasilkan linen yang bersih, tetapi juga menjaga kualitas serat kain sehingga usia pakai linen menjadi lebih lama. Pengawasan terhadap penggunaan bahan kimia juga membantu menghindari pemborosan biaya operasional.

Dalam menjaga kualitas hasil pencucian, *Laundry Section* menerapkan proses pemeriksaan kualitas (*quality control*) sebelum linen didistribusikan.

Setiap linen diperiksa untuk memastikan kebersihan, kerapian, aroma, warna, serta kondisi fisiknya. Linen yang masih memiliki noda atau mengalami kerusakan dipisahkan untuk dicuci kembali atau diganti dengan linen lain yang memenuhi standar. Proses ini bertujuan agar seluruh linen yang digunakan oleh tamu maupun departemen lain berada dalam kondisi bersih dan layak pakai.

Upaya berikutnya adalah meningkatkan kompetensi karyawan melalui pengarahan dan pelatihan kerja. Karyawan diberikan pemahaman mengenai prosedur operasional, teknik penggunaan mesin laundry, penanganan bahan kimia, keselamatan kerja, serta pelayanan yang berorientasi pada kepuasan tamu. Dengan meningkatnya kompetensi sumber daya manusia, kualitas pekerjaan menjadi lebih baik dan kesalahan operasional dapat diminimalkan.

Selain peningkatan kompetensi, dilakukan pula pengelolaan persediaan linen (linen control) secara teratur. Pencatatan jumlah linen yang masuk dan keluar dilakukan setiap hari untuk mengetahui kondisi persediaan linen. Pengendalian ini membantu mencegah kehilangan linen, mempermudah proses inventarisasi, serta memastikan kebutuhan setiap departemen dapat dipenuhi sesuai dengan jumlah yang diperlukan.

Hasil pengamatan menunjukkan bahwa berbagai upaya tersebut mampu mendukung kelancaran sistem operasional *Laundry Section*. Meskipun kendala masih dapat terjadi, pelaksanaan SOP yang konsisten, koordinasi yang baik, pengawasan kualitas, serta pemeliharaan peralatan menjadikan proses operasional tetap berjalan dengan baik sehingga pelayanan kepada tamu tidak mengalami gangguan yang berarti.

Hasil tersebut sejalan dengan penelitian Luthfi dan Elvira (2026) yang menyatakan bahwa penerapan SOP secara konsisten merupakan faktor utama dalam meningkatkan efektivitas pengelolaan laundry hotel. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa kepatuhan terhadap SOP mampu mengurangi kesalahan kerja, meningkatkan produktivitas karyawan, serta menjaga kualitas pelayanan laundry. Selain itu, pengawasan oleh supervisor dan

evaluasi operasional secara berkala menjadi bagian penting dalam menjaga keberlangsungan sistem operasional laundry.

Penelitian Koapaha, Mangolo, dan Kamagi (2025) juga menyebutkan bahwa peningkatan kompetensi Laundry Attendant, kerja sama tim, serta koordinasi antardepartemen merupakan faktor yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan Housekeeping. Karyawan yang memiliki keterampilan dan pemahaman yang baik mengenai prosedur kerja akan lebih mampu menangani berbagai kendala operasional tanpa mengurangi kualitas pelayanan kepada tamu.

Selanjutnya, penelitian Azzahra, Sari, dan Afriadi (2024) menjelaskan bahwa pengendalian linen, pengaturan jadwal operasional, serta pelaksanaan *quality control* merupakan upaya yang efektif dalam menjaga ketersediaan linen, terutama pada saat tingkat hunian hotel tinggi (*high occupancy*). Dengan pengelolaan yang baik, kebutuhan linen dari setiap departemen dapat terpenuhi tepat waktu sehingga operasional hotel tetap berjalan secara optimal.

Berdasarkan hasil pembahasan tersebut dapat disimpulkan bahwa upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala dalam sistem operasional *Laundry Section* di Hotel Mercure Padang meliputi penerapan SOP secara konsisten, peningkatan koordinasi antarpegawai dan antardepartemen, pengaturan prioritas pekerjaan, pemeliharaan mesin laundry secara berkala, pengendalian penggunaan bahan kimia, pelaksanaan *quality control*, peningkatan kompetensi karyawan, serta pengelolaan persediaan linen. Berbagai upaya tersebut mampu mendukung kelancaran operasional *Laundry Section* sekaligus menjaga kualitas pelayanan *Departemen Housekeeping* sehingga kebutuhan linen hotel dapat terpenuhi secara efektif dan efisien.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil studi kasus mengenai Sistem Operasional *Laundry Section* pada Departemen Housekeeping di Hotel Mercure Padang, dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut.

1. Sistem operasional *Laundry Section* pada Departemen Housekeeping di Hotel Mercure Padang telah dilaksanakan secara terstruktur sesuai dengan alur kerja yang berlaku. Proses operasional dimulai dari pengumpulan linen kotor (*soiled linen*), penyortiran, pencucian, pengeringan, penyetrikaan, pelipatan, pemeriksaan kualitas (*quality control*), penyimpanan, hingga pendistribusian linen bersih (*clean linen*) kepada setiap departemen yang membutuhkan. Selain menangani linen hotel, *Laundry Section* juga memberikan pelayanan pencucian pakaian tamu (*guest laundry*) sesuai dengan standar pelayanan hotel.
2. Penerapan Standard Operating Procedure (SOP) pada *Laundry Section* telah menjadi pedoman dalam setiap tahapan operasional. SOP diterapkan mulai dari proses penerimaan linen, penyortiran, pencucian, penggunaan mesin dan bahan kimia, pemeriksaan kualitas, hingga pendistribusian linen. Penerapan SOP secara konsisten membantu menjaga kualitas linen, meningkatkan efisiensi kerja, meminimalkan kesalahan operasional, serta mendukung terciptanya pelayanan yang sesuai dengan standar hotel berbintang.
3. Pelaksanaan operasional *Laundry Section* masih menghadapi beberapa kendala, antara lain meningkatnya volume linen pada saat tingkat hunian hotel tinggi (*high occupancy*), keterbatasan persediaan linen cadangan (*par stock*), kerusakan mesin laundry, kesalahan dalam proses penyortiran linen, keterlambatan distribusi linen, serta perlunya koordinasi yang baik antarpegawai dan antardepartemen. Kendala tersebut berpotensi

memengaruhi kelancaran operasional apabila tidak ditangani dengan baik.

4. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala operasional meliputi penerapan SOP secara konsisten, peningkatan koordinasi antarpegawai dan antardepartemen, pengaturan prioritas pekerjaan, pelaksanaan *preventive maintenance* terhadap mesin laundry, pengendalian penggunaan bahan kimia sesuai standar, pelaksanaan *quality control*, peningkatan kompetensi karyawan melalui pengarahan dan pelatihan, serta pengelolaan persediaan linen secara teratur. Berbagai upaya tersebut mampu mendukung kelancaran sistem operasional *Laundry Section* dan menjaga kualitas pelayanan *Departemen Housekeeping* di Hotel Mercure Padang.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil studi kasus yang telah dilakukan, terdapat beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi Hotel Mercure Padang maupun pihak lain yang berkepentingan.

1. Bagi Hotel Mercure Padang

Hotel diharapkan terus meningkatkan efektivitas sistem operasional *Laundry Section* melalui evaluasi SOP secara berkala agar tetap sesuai dengan kebutuhan operasional. Selain itu, pemeliharaan mesin laundry secara rutin perlu terus dilakukan untuk mengurangi risiko kerusakan yang dapat menghambat proses pencucian dan distribusi linen. Pengelolaan persediaan linen juga perlu diperhatikan agar jumlah *par stock* selalu mencukupi, terutama pada saat tingkat hunian hotel meningkat.

2. Bagi *Departemen Housekeeping*

Departemen Housekeeping diharapkan terus meningkatkan koordinasi antara *Laundry Section* dengan departemen lain, seperti Room Section, Food and Beverage, Banquet, dan Engineering. Koordinasi yang baik akan membantu mempercepat proses distribusi linen serta meminimalkan terjadinya keterlambatan pelayanan. Selain itu, pelaksanaan *quality*

control perlu dilakukan secara konsisten agar seluruh linen yang digunakan tetap memenuhi standar kebersihan, kerapian, dan kenyamanan.

3. Bagi Karyawan *Laundry Section*

Karyawan *Laundry Section* diharapkan selalu mematuhi Standar Operasional Prosedur (SOP), meningkatkan ketelitian dalam setiap tahapan pekerjaan, serta terus mengembangkan kompetensi melalui pelatihan yang diselenggarakan oleh hotel. Sikap disiplin, tanggung jawab, dan kerja sama tim juga perlu dipertahankan untuk mendukung kelancaran operasional serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu.

4. Bagi Mahasiswa atau Peneliti Selanjutnya

Studi kasus ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi mahasiswa atau peneliti yang akan melakukan penelitian pada bidang Housekeeping, khususnya mengenai *Laundry Section*. Penelitian selanjutnya dapat mengembangkan kajian dengan menganalisis efektivitas penerapan SOP, tingkat produktivitas *Laundry Section*, kualitas pelayanan laundry terhadap kepuasan tamu, atau penerapan teknologi dalam operasional laundry hotel sehingga diperoleh hasil penelitian yang lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Koapaha, C. S., Mangolo, M. C. S., & Kamagi, J. W. A. (2025). Analisis Peran Laundry Attendant dalam Menunjang Kualitas Pelayanan di Housekeeping Departement Gran Puri Hotel Manado. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 1(4), 1410. <https://indojurnal.com/index.php/jisoh>
- Luthfi, M., & Elvira, R. (2026). Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Dalam Pengelolaan Laundry Nikita Hotel Kota Bukittinggi. *Jurnal of Artifical Intelligence and Digital Bussines (RIGGS)*, 5(1), 9043–9051.
- Murdana, i made. (2023). Peran Housekeeping dalam Operasional Hotel. *Jurnal Ilmiah Hospitality*, 12(2), 401–410.
- Natasiya, Y., Aos, A., & Eliyah, E. (2026). Tinjauan Parstock Linen di Departemen Housekeeping di MD 7 Hotel Cirebon. *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 6(1), 87–91. <https://doi.org/10.59141/cerdika.v6i1.2886>
- Paradita, N. P. D., & Koerniawaty, F. T. (2023). Sistem Operasional Housekeeping Departement di Hotel. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, 2(12), 2550–2555. <https://doi.org/10.22334/paris.v2i12.634>
- Paulus, Y., Wadhi, H., Seran, M. Y., Sandrio, L., Artikel, I., Hotel, O., Berbintang, H., Pelayanan, K., & Tamu, K. (2026). PERAN HOUSEKEEPER DALAM TATA KELOLA OPERASIONAL DI HOTEL VINTANG KUTA, BALI. *Journal of Science Education and Management Business (JOSEAMB) Vol. 5, No. 2, Tahun 2026, Hlm. 623-631 ISSN: 2828-3031* ?, 5(2), 623–631.
- Prastowo, I., & Mulia, A. I. (2023). The Influence Of Layout System And Laundry Equipment On The Performance Of Five-Star Hotel Laundry Staff In Surakarta. *International Journal of Progressive Sciences and Technologies (IJPSAT)*, 42(1), 429–436.
- Turu, aprianty padang, Kamagi, jongki w a, & Rondonuwu, dianne o. (2025). Analisis Peran *Laundry Section* Dalam Menangani Guest Complaint di Lion Hotel Plaza Manado. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Polimdo*, 1(1), 97–107.
- Utami, A., & Khudri, A. (2024). Peranan Housekeeping dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Tamu di Hotel Swarna Dwipa Palembang Anjelika. *Economic Reviews Journal*, 3(2), 1397–1409.

<https://doi.org/10.56709/mrj.v3i2.474>

Wiguna, I. N. C., Seniartha, I. W., Sunarsa, I. W., & Darmawijaya, I. G. (2025).
Penanganan Lena pada Departemen Tata Graha di Hotel XYZ. *Journal of
Hospitality Accommodation Management (JHAM)*, 4(1), 18–25.
<https://doi.org/10.52352/jham.v4i1.1770>

LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara

Lampiran 2 Hasil Observasi

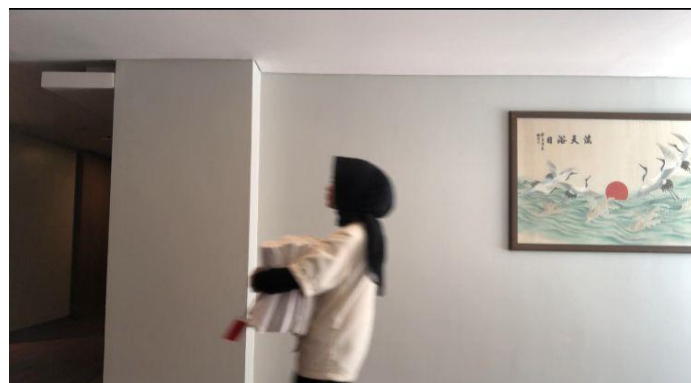
Lampiran 3 Dokumentasi Kegiatan PLI



Menyusun Uniform Setelah dicuci



Pick Up Laundry Guest



Mengantar Kelengkapan untuk Keperluan Room attendant

Lampiran 4 Surat Keterangan PLI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIT HUBUNGAN INDUSTRI
 Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25171
 E-mail : uhi@fpp.unp.ac.id.



Nomor : 303a/UN35.1.7.8/PP/2025
 Lamp. : 1 lembar
 Hal : Magang Berdampak
 Mahasiswa FPP UNP

Padang, 30 Desember 2025

Kepada Yth : Pimpinan Mercure Hotel Padang

Di Tempat

Dengan hormat,

Kami mengucapkan terima kasih atas persetujuan Pimpinan Whiz Prime Padang untuk menerima mahasiswa kami melaksanakan program Magang Berdampak periode 2 Feb-2 Juli 2026. Selanjutnya, kami konfirmasi mahasiswa yang akan datang melaksanakan kegiatan dimaksud yaitu :

No.	Nama	NIM	Program Studi	Departemen	Dosen Pembimbing
1.	Vigo Felova Alrizky	24135140	Manajemen Perhotelan	FO	Dr. Lise Asnur, S.Pd., M.Pd.
2	DINDA MUTIA YUSRA	24135106	Manajemen Perhotelan	FO	Dr. Lise Asnur, S.Pd., M.Pd.
3	ALDI	24135153	Manajemen Perhotelan	FO	Dr. Lise Asnur, S.Pd., M.Pd.
4	Mario Yulfendri	24135079	Manajemen Perhotelan	FBS	Dr. Lise Asnur, S.Pd., M.Pd.
5	Farah Dzakira	24135110	Manajemen Perhotelan	FO	Dr. Lise Asnur, S.Pd., M.Pd.
6	Gita Wulandari	24135113	Manajemen Perhotelan	FO	Dr. Lise Asnur, S.Pd., M.Pd.

Selanjutnya kami mohon agar supervisor mahasiswa tersebut dapat memberikan penilaian setelah kegiatan Magang Berdampak mahasiswa berakhir dengan menggunakan format penilaian terlampir. Demikianlah surat ini dibuat, atas perhatian, bantuan, dan kerjasama Saudara kami ucapkan terima kasih.

a.n. Dekan,
 Kepala/Koordinator Unit Hubungan Industri
 FPP-UNP



Vischa Mansvera Pratama, M.Pd.
 NIP. 199502132022032020

DATAPESERTA/MAHASISWAMAGANG

NAMA PESERTA/MAHASISWA	: DINDA MUTIA YUSRA
NIM	: 24135106
PROGRAM STUDI	: MANAJEMEN PERHOTELAN
DEPARTEMEN	: PARIWISATA
NAMA DOSEN PEMBIMBING	: Dr. LISE ASNUR, S. Pd., M. Pd.
NAMA SUPERVISOR	: FAUZAN RISWAN
NAMA INDUSTRI	: MERCURE HOTEL PADANG
ALAMAT INDUSTRI	: JL. PURUS IV NO 8 PADANG
PROVINSI	: SUMATRA BARAT
SEMESTER	: 4

INSTRUMEN PENILAIAN SUPERVISOR

LEMBAR PENILAIAN KOMPETENSI YANG DIPEROLEH (KOMPETENSI KEILMUAN) DAN KEMAMPUAN MELAKSANAKAN TUGAS-TUGAS

Petunjuk:

1. Mohon memberi tanda lingkaran (o) pada angka-angka 1, 2, 3, 4 atau 5 di pada kolom skala berikut ini untuk memberikan skor kompetensi mahasiswa pada tiap Aspek yang Dinilai (angka 5 menunjukkan nilai terbaik dari tiap aspek). Untuk beberapa catatan/informasi tambahan terkait aspek yang dinilai, mohon dituliskan pada kolom Catatan.

Nama Mahasiswa: DINDA MUTIA YUSRA
Program Studi: MANAJEMEN PERHOTELAN
Nama Industri: HOTEL MERCURE PADANG
Bidang Magang: HOUSEKEEPING

No	Aspek yang Dinilai	Skala					Catatan
1	Mahasiswa menguasai ilmu bidang studi (teori) penunjang magang	1	2	3	4	5	
2	Mahasiswa terampil dalam membacagambarkerja/petunjuk kerja/menu/resep dan sejenisnya	1	2	3	4	5	
3	Mahasiswa terampil dalam mempersiapkan area kerja/bahan/alat praktek	1	2	3	4	5	
4	Mahasiswa terampil menggunakan alat atau instrumen yang dipakai dalam praktek	1	2	3	4	5	
5	Mahasiswa mampu menyelesaikan praktek dalam jangka waktu yang disediakan	1	2	3	4	5	
6	Mahasiswa mampu menghasilkan hasil praktek sesuai dengan standar (tolak ukur) yang ditetapkan industri	1	2	3	4	5	
7	Mahasiswa mampu melaksanakan praktek secara mandiri	1	2	3	4	5	
8	Mahasiswa berinisiatif untuk meningkatkan hasil praktek	1	2	3	4	5	
9	Dalam pelaksanaan praktek mahasiswa memperhatikan keselamatan kerja bagidiri sendiri dan orang lain	1	2	3	4	5	
10	Mahasiswa mampu melakukan	1	2	3	4	5	

Instrumen Penilaian Magang Berdampak

	pemeliharaan keselamatan alat, bahan dan lingkungan tempat praktek					
11	Mahasiswa terampil dalam membersihkan dan merapikan area kerja/bahan/alat praktek	1	2	3	4	5
12	Mahasiswa berinisiatif untuk menyelesaikan atau mengatasi masalah yang ditemui	1	2	3	4	5
13	Mahasiswa memiliki kekuatan untuk bertahan dan terus berusaha dalam menghadapi rintangan atau tantangan di industri	1	2	3	4	5
14	Mahasiswa mampu memastikan bahwa produk atau layanan yang dihasilkan memenuhi standar kualitas yang ditetapkan.	1	2	3	4	5
Jumlah Skor					24	40
Total Skor (Jumlahkan semua Jumlah Skor dari tiap kolom)		91				

Catatan: Nilai = $\frac{\text{Total Skor}}{70} \times 100 = \dots\dots$

Dosen Pembimbing

.....
NIP/NIDN.

Padang, 30 Juni 2026

Supervisor,


MERCURE
HABUN
PADANG

INSTRUMEN PENILAIAN SUPERVISOR**LEMBAR PENILAIAN
KEDISIPLINAN DAN TANGGUNG JAWAB DALAM MELAKSANAKAN TUGAS****Petunjuk:**

1. Mohon memberi tanda lingkaran (o) pada angka-angka 1, 2, 3, 4 atau 5 di pada kolom skala berikut ini untuk memberikan skor kompetensi mahasiswa pada tiap **Aspek yang Dinilai** (angka 5 menunjukkan nilai terbaik dari tiap aspek)
2. Untuk beberapa catatan/informasi tambahan terkait aspek yang dinilai, mohon dituliskan pada kolom **Catatan**.

Nama Mahasiswa: DINDA MUTIA YUCA
Program Studi: MANAJEMEN PERHOTELAN
Nama Industri: HOTEL MERCURE PADANG
Bidang Magang: HOUSEKEEPING

No	Aspek yang Dinilai	Skala					Catatan
1	Mahasiswa mampu bekerjasama dengan orang lain selama melaksanakan magang	1	2	3	4	5	
2	Sikap mahasiswa dalam menerima petunjuk, kritik, atau anjuran dari supervisor	1	2	3	4	5	
3	Mahasiswa disiplin di industri	1	2	3	4	5	
4	Mahasiswa berpenampilan dan berpakaian wajar dan rapi di industri	1	2	3	4	5	
5	Mahasiswa mampu dalam mengorganisir dan mengelola waktu	1	2	3	4	5	
6	Mahasiswa menunjukkan sikap patuh terhadap aturan dan peraturan, transparansi, dan akuntabilitas.	1	2	3	4	5	
Jumlah Skor					8	20	
Total Skor (Jumlahkan semua Jumlah Skor dari tiap kolom)		93					

Catatan: Nilai = $\frac{\text{Total Skor}}{30} \times 100 = \dots\dots\dots$

Dosen Pembimbing

NIP/NIDN.

Pada tanggal 20 JUNE 2026
Supervisor.


MERCURE
HOTEL
PADANG

Instrumen Penilaian Magang Berdampak

INSTRUMEN PENILAIAN SUPERVISOR

LEMBAR PENILAIAN SIKAP

Petunjuk:

1. Mohon memberi tanda lingkaran (o) pada angka-angka 1, 2, 3, 4 atau 5 di pada kolom skala berikut ini untuk memberikan skor kompetensi mahasiswa pada tiap Aspek yang Dinilai (angka 5 menunjukkan nilai terbaik dari tiap aspek)
2. Untuk beberapa catatan/informasi tambahan terkait aspek yang dinilai, mohon dituliskan pada kolom Catatan.

Nama Mahasiswa: DIWDA MUTA YUSFA
 Program Studi: MANAJEMEN PERHOTELAN
 Nama Industri: HOTEL MERCURE PADANG
 Bidang Magang: HOUSEKEEPING

No	Aspek yang Dinilai	Skala					Catatan
1	Mahasiswa konsisten dalam berbicara dan bertindak sesuai dengan kebenaran	1	2	3	4	5	
2	Mahasiswa mampu mengungkapkan informasi secara jujur dan terbuka	1	2	3	4	5	
3	Mahasiswa mampu beradaptasi dengan situasi dan kondisi di industri	1	2	3	4	5	
4	Mahasiswa memiliki dampak positif terhadap produktivitas atau efisiensi tim.	1	2	3	4	5	
5	Mahasiswa berkontribusi terhadap budaya kerja atau atmosfer industri yang positif.	1	2	3	4	5	
Jumlah Skor					16	5	
Total Skor (Jumlahkan semua Jumlah Skor dari tiap kolom)		84					

Catatan: Nilai = $\frac{\text{Total Skor}}{25} \times 100 = \dots\dots\dots$

Dosen Pembimbing

NIP/NIDN.

Padang, 30 Juni 2026
 Supervisor,

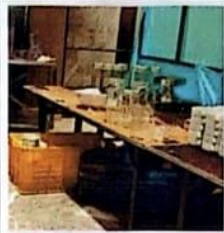

Instrumen Penilaian Magang Berdampak

Lampiran 5 Logbook

**LOGBOOK MAGANG BERDAMPAK I
PRODI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

Nama : Dinda Mutia Yusra
NIM : 24135106
Program Studi : Manajemen Perhotelan
Nomor HP : 083814725444
Supervisor : Asri Doni
Nama Industri : Mercure Hotel Padang
Waktu Pelaksanaan PLI : 02 Februari 2026 - 02 Juli 2026

No	Hari/ Tanggal	Waktu	Kegiatan	Dokumentasi Kegiatan	Paraf
1.	Senin 02 Februari 2026	07.00-15.00	1. Pengenalan dengan setiap departemen 2. Pengarahan <i>job desk</i> 3. Mencatat <i>job desk</i> 4. <i>Greeting</i> 5. Memperhatikan senior		
2.	Selasa 03 Februari 2026	07.00-15.00	1. <i>Handle breakfast</i> 2. <i>Clear up after breakfast</i> 3. <i>Clear up buffet</i> 4. <i>Dusting meja, buffet</i> 5. <i>Polishing chinaware</i>		
3.	Rabu 04 Februari 2026	07.00-15.00	1. <i>Handle breakfast</i> 2. <i>Clear up after breakfast</i> 3. <i>Clear up buffet</i> 4. <i>Dusting meja, buffet</i>		

			5. <i>Polishing chinaware</i>		
4.	Kamis 05 Februari 2026	07.00-15.00	1. <i>Handle breakfast</i> 2. <i>Clear up after breakfast</i> 3. <i>Clear up buffet</i> 4. <i>Dusting meja, buffet</i> 5. <i>Polishing chinaware</i>		
5.	Jumat 06 Februari 2026	Off	Off	Libur	Off
6.	Sabtu 07 Februari 2026	07.00-15.00	1. <i>Handle breakfast</i> 2. <i>Clear up after breakfast</i> 3. <i>Clear up buffet</i> 4. <i>Dusting meja, buffet</i> 5. <i>Polishing chinaware</i>		
7.	Minggu 08 Februari 2026	07.00-15.00	1. <i>Handle breakfast</i> 2. <i>Clear up after breakfast</i> 3. <i>Clear up buffet</i> 4. <i>Dusting meja, buffet</i> 5. <i>Polishing chinaware</i>		

8.	Senin 09 Februari 2026	07.00-15.00	1. <i>Handle breakfast</i> 2. <i>Clear up after breakfast</i> 3. <i>Clear up buffet</i> 4. <i>Dusting meja, buffet</i> 5. <i>Polishing chinaware</i>		
9.	Selasa 10 Februari 2026	07.00-15.00	1. <i>Handle breakfast</i> 2. <i>Clear up after breakfast</i> 3. <i>Clear up buffet</i> 4. <i>Dusting meja, buffet</i> 5. <i>Polishing chinaware</i>		
10.	Rabu 11 Februari 2026	Off	Off	Libur	Off
11.	Kamis 12 Februari 2026	07.00-15.00	1. <i>Handle breakfast</i> 2. <i>Clear up after breakfast</i> 3. <i>Clear up buffet</i> 4. <i>Dusting meja, buffet</i> 5. <i>Polishing chinaware</i>		
12.	Jumat 13 Februari 2026	07.00-15.00	1. <i>Handle breakfast</i> 2. <i>Clear up after breakfast</i> 3. <i>Clear up buffet</i> 4. <i>Dusting meja, buffet</i> 5. <i>Polishing chinaware</i>		
13.	Sabtu 14 Februari 2026	07.00-15.00	1. <i>Handle breakfast</i> 2. <i>Clear up after breakfast</i>		

			3. <i>Clear up buffet</i> 4. <i>Dusting meja, buffet</i> 5. <i>Polishing chinaware</i>		
14.	Minggu 15 Februari 2026	07.00-15.00	1. <i>Handle breakfast</i> 2. <i>Clear up after breakfast</i> 3. <i>Clear up buffet</i> 4. <i>Dusting meja, buffet</i> 5. <i>Polishing chinaware</i>		
15.	Senin 16 Februari 2026	Off	Off	Libur	Off
16.	Selasa 17 Februari 2026	07.00-15.00	1. <i>Handle breakfast</i> 2. <i>Clear up after breakfast</i> 3. <i>Clear up buffet</i> 4. <i>Dusting meja, buffet</i> 5. <i>Polishing chinaware</i>		
17.	Rabu 18 Februari 2026	07.00-15.00	1. <i>Handle breakfast</i> 2. <i>Clear up after breakfast</i> 3. <i>Clear up buffet</i> 4. <i>Dusting meja, buffet</i> 5. <i>Polishing chinaware</i>		

18.	Kamis 19 Februari 2026	07.00-15.00	1. <i>Handle breakfast</i> 2. <i>Clear up after breakfast</i> 3. <i>Clear up buffet</i> 4. <i>Dusting meja, buffet</i> 5. <i>Polishing chinaware</i>		
19.	Jumat 20 Februari 2026	07.00-15.00	1. <i>Handle breakfast</i> 2. <i>Clear up after breakfast</i> 3. <i>Clear up buffet</i> 4. <i>Dusting meja, buffet</i> 5. <i>Polishing chinaware</i>		
20.	Sabtu 21 Februari 2026	Off	Off	Libur	Off
21.	Minggu 22 Februari 2026	07.00-15.00	1. <i>Handle breakfast</i> 2. <i>Clear up after breakfast</i> 3. <i>Clear up buffet</i> 4. <i>Dusting meja, buffet</i> 5. <i>Polishing chinaware</i>		
22.	Senin 23 Februari 2026	07.00-15.00	1. <i>Handle breakfast</i> 2. <i>Clear up after breakfast</i> 3. <i>Clear up buffet</i> 4. <i>Dusting meja, buffet</i> 5. <i>Polishing chinaware</i>		
23.	Selasa 24 Februari 2026	07.00-15.00	1. <i>Handle breakfast</i>		

			2. <i>Clear up after breakfast</i> 3. <i>Clear up buffet</i> 4. <i>Dusting meja, buffet</i> 5. <i>Polishing chinaware</i>		
24.	Rabu 25 Februari 2026	07.00-15.00	1. <i>Handle breakfast</i> 2. <i>Clear up after breakfast</i> 3. <i>Clear up buffet</i> 4. <i>Dusting meja, buffet</i> 5. <i>Polishing chinaware</i>		
25.	Kamis 26 Februari 2026	Off	Off	Libur	Off
26.	Jumat 27 Februari 2026	07.00-15.00	1. <i>Handle breakfast</i> 2. <i>Clear up after breakfast</i> 3. <i>Clear up buffet</i> 4. <i>Dusting meja, buffet</i> 5. <i>Polishing chinaware</i>		

27.	Sabtu 28 Februari 2026	07.00-15.00	1. <i>Handle breakfast</i> 2. <i>Clear up after breakfast</i> 3. <i>Clear up buffet</i> 4. <i>Dusting meja, buffet</i> 5. <i>Polishing chinaware</i>		
-----	---------------------------	-------------	--	--	--

Mengetahui
Supervisor



Asri Doni

Padang, 02 Juli 2026
Mahasiswa



Dinda Mutia Yusra

LOGBOOK MAGANG BERDAMPAK I
PRODI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG

Nama : Dinda Mutia Yusra
NIM : 24135106
Program Studi : Manajemen Perhotelan
Nomor HP : 083814725444
Supervisor : Asri Doni
Nama Industri : Mercure Hotel Padang
Waktu Pelaksanaan PLI : 02 Februari 2026 - 02 Juli 2026

No	Hari/ Tanggal	Waktu	Kegiatan	Dokumentasi Kegiatan	Paraf
1.	Minggu 01 Maret 2026	07.00-15.00	1. <i>Handle breakfast</i> 2. <i>Clear up after breakfast</i> 3. <i>Clear up buffet</i> 4. <i>Dusting meja, buffet</i> 5. <i>Polishing chinaware</i>		
2.	Senin 02 Maret 2026	07.00-15.00	1. <i>Handle breakfast</i> 2. <i>Clear up after breakfast</i> 3. <i>Clear up buffet</i> 4. <i>Dusting meja, buffet</i> 5. <i>Polishing chinaware</i>		

3.	Selasa 03 Maret 2026	Off	Off	Libur	Off
4.	Rabu 04 Maret 2026	07.00-15.00	1. <i>Handle breakfast</i> 2. <i>Clear up after breakfast</i> 3. <i>Clear up buffet</i> 4. <i>Dusting meja, buffet</i> 5. <i>Polishing chinaware</i>		
5.	Kamis 05 Maret 2026	07.00-15.00	1. <i>Handle breakfast</i> 2. <i>Clear up after breakfast</i> 3. <i>Clear up buffet</i> 4. <i>Dusting meja, buffet</i> 5. <i>Polishing chinaware</i>		
6.	Jumat 06 Maret 2026	07.00-15.00	1. <i>Handle breakfast</i> 2. <i>Clear up after breakfast</i> 3. <i>Clear up buffet</i> 4. <i>Dusting meja, buffet</i> 5. <i>Polishing chinaware</i>		
7.	Sabtu 07 Maret 2026	07.00-15.00	1. <i>Handle breakfast</i> 2. <i>Clear up after breakfast</i> 3. <i>Clear up buffet</i> 4. <i>Dusting meja, buffet</i> 5. <i>Polishing chinaware</i>		
8.	Minggu 08 Maret 2026	Off	Off	Libur	Off

9.	Senin 09 Maret 2026	15.00-23.00	1. <i>Polishing Chinaware, Cutleries</i> 2. <i>Greeting guest iftar</i> 3. <i>Clear up after iftar</i> 4. <i>Dusting</i> 5. <i>Prepare buat besok breakfast</i>		
10.	Selasa 10 Maret 2026	15.00-23.00	1. <i>Polishing Chinaware, Cutleries</i> 2. <i>Greeting guest iftar</i> 3. <i>Clear up after iftar</i> 4. <i>Dusting</i> 5. <i>Prepare buat besok breakfast</i>		
11.	Rabu 11 Maret 2026	15.00-23.00	1. <i>Polishing Chinaware, Cutleries</i> 2. <i>Greeting guest iftar</i> 3. <i>Clear up after iftar</i> 4. <i>Dusting</i> 5. <i>Prepare buat besok breakfast</i>		
12.	Kamis 12 Maret 2026	15.00-23.00	1. <i>Polishing Chinaware, Cutleries</i> 2. <i>Greeting guest iftar</i> 3. <i>Clear up after iftar</i> 4. <i>Dusting</i> 5. <i>Prepare buat besok breakfast</i>		

13.	Jumat 13 Maret 2026	Off	Off	Libur	Off
14.	Sabtu 14 Maret 2026	15.00-23.00	1. <i>Polishing Chinawear, Cutleries</i> 2. <i>Greeting guest iftar</i> 3. <i>Clear up after iftar</i> 4. <i>Dusting</i> 5. <i>Prepare buat besok breakfast</i>		
15.	Minggu 15 Maret 2026	15.00-23.00	1. <i>Polishing Chinawear, Cutleries</i> 2. <i>Greeting guest iftar</i> 3. <i>Clear up after iftar</i> 4. <i>Dusting</i> 5. <i>Prepare buat besok breakfast</i>		
16.	Senin 16 Maret 2026	15.00-23.00	1. <i>Polishing Chinawear, Cutleries</i> 2. <i>Greeting guest iftar</i> 3. <i>Clear up after iftar</i> 4. <i>Dusting</i> 5. <i>Prepare buat besok breakfast</i>		
17.	Selasa 17 Maret 2026	15.00-23.00	1. <i>Polishing Chinawear, Cutleries</i> 2. <i>Greeting guest iftar</i> 3. <i>Clear up after iftar</i> 4. <i>Dusting</i> 5. <i>Prepare buat besok breakfast</i>		

18.	Rabu 18 Maret 2026	Off	Off	Libur	Off
19.	Kamis 19 Maret 2026	Off	Off	Libur	Off
20.	Jumat 20 Maret 2026	Off	Off	Libur	Off
21.	Sabtu 21 Maret 2026	Off	Off	Libur	Off
22.	Minggu 22 Maret 2026	Off	Off	Libur	Off
23.	Senin 23 Maret 2026	07.00-15.00	1. <i>Handle breakfast</i> 2. <i>Clear up after breakfast</i> 3. <i>Clear up buffet</i> 4. <i>Dusting meja, buffet</i> 5. <i>Polishing chinaware</i>		
24.	Selasa 24 Maret 2026	07.00-15.00	1. <i>Handle breakfast</i> 2. <i>Clear up after breakfast</i> 3. <i>Clear up buffet</i> 4. <i>Dusting meja, buffet</i> 5. <i>Polishing chinaware</i>		
25.	Rabu 25 Maret 2026	07.00-15.00	1. <i>Handle breakfast</i> 2. <i>Clear up after breakfast</i> 3. <i>Clear up buffet</i> 4. <i>Dusting meja, buffet</i> 5. <i>Polishing chinaware</i>		
26.	Kamis 26 Maret 2026	07.00-15.00	1. <i>Handle breakfast</i> 2. <i>Clear up after breakfast</i> 3. <i>Clear up buffet</i>		

			4. <i>Dusting meja, buffet</i> 5. <i>Polishing chinaware</i>		
27.	Jumat 27 Maret 2026	Off	Off	Libur	Off
28.	Sabtu 28 Maret 2026	07.00-15.00	1. <i>Handle breakfast</i> 2. <i>Clear up after breakfast</i> 3. <i>Clear up buffet</i> 4. <i>Dusting meja, buffet</i> 5. <i>Polishing chinaware</i>		
29.	Minggu 29 Maret 2026	07.00-15.00	1. <i>Handle breakfast</i> 2. <i>Clear up after breakfast</i> 3. <i>Clear up buffet</i> 4. <i>Dusting meja, buffet</i> 5. <i>Polishing chinaware</i>		
30.	Senin 30 Maret 2026	07.00-15.00	1. <i>Handle breakfast</i> 2. <i>Clear up after breakfast</i> 3. <i>Clear up buffet</i> 4. <i>Dusting meja, buffet</i> 5. <i>Polishing chinaware</i>		
31.	Selasa 31 Maret 2026	07.00-15.00	1. <i>Handle breakfast</i> 2. <i>Clear up after breakfast</i> 3. <i>Clear up buffet</i>		

			4. <i>Dusting meja, buffet</i> 5. <i>Polishing chinaware</i>		
--	--	--	---	--	--

Mengetahui
Supervisor



Asri Doni

Padang, 02 Juli 2026
Mahasiswa



Dinda Mutia Yusra

LOGBOOK MAGANG BERDAMPAK I
PRODI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG

Nama : Dinda Mutia Yusra
NIM : 24135106
Program Studi : Manajemen Perhotelan
Nomor HP : 083814725444
Supervisor : Asri Doni dan Fauzan Riswan
Nama Industri : Mercure Hotel Padang
Waktu Pelaksanaan PLI : 02 Februari 2026 - 02 Juli 2026

No	Hari/ Tanggal	Waktu	Kegiatan	Dokumentasi Kegiatan	Paraf
1.	Rabu 01 April 2026	Off	Off	Libur	Off
2.	Kamis 02 April 2026	07.00-15.00	1. <i>Handle breakfast</i> 2. <i>Clear up after breakfast</i> 3. <i>Clear up buffet</i> 4. <i>Dusting meja, buffet</i> 5. <i>Polishing chinaware</i>		
3.	Jumat 03 April 2026	07.00-15.00	1. <i>Handle breakfast</i> 2. <i>Clear up after breakfast</i> 3. <i>Clear up buffet</i> 4. <i>Dusting meja, buffet</i> 5. <i>Polishing chinaware</i>		

4.	Sabtu 04 April 2026	07.00-15.00	1. <i>Handle breakfast</i> 2. <i>Clear up after breakfast</i> 3. <i>Clear up buffet</i> 4. <i>Dusting meja, buffet</i> 5. <i>Polishing chinaware</i>		
5.	Minggu 05 April 2026	07.00-15.00	1. <i>Handle breakfast</i> 2. <i>Clear up after breakfast</i> 3. <i>Clear up buffet</i> 4. <i>Dusting meja, buffet</i> 5. <i>Polishing chinaware</i>		
6.	Senin 06 April 2026	07.00-15.00	Off	Libur	Off
7.	Selasa 07 April 2026	07.00-15.00	1. <i>Handle breakfast</i> 2. <i>Clear up after breakfast</i> 3. <i>Clear up buffet</i> 4. <i>Dusting meja, buffet</i> 5. <i>Polishing chinaware</i>		
8.	Rabu 08 April 2026	07.00-15.00	1. <i>Handle breakfast</i> 2. <i>Clear up after breakfast</i> 3. <i>Clear up buffet</i> 4. <i>Dusting meja, buffet</i> 5. <i>Polishing chinaware</i>		

9.	Kamis 09 April 2026	07.00-15.00	1. <i>Handle breakfast</i> 2. <i>Clear up after breakfast</i> 3. <i>Clear up buffet</i> 4. <i>Dusting meja, buffet</i> 5. <i>Polishing chinaware</i>		
10.	Jumat 10 April 2026	07.00-15.00	1. <i>Handle breakfast</i> 2. <i>Clear up after breakfast</i> 3. <i>Clear up buffet</i> 4. <i>Dusting meja, buffet</i> 5. <i>Polishing chinaware</i>		
11.	Sabtu 11 April 2026	Off	Off	Libur	Off
12.	Minggu 12 April 2026	07.00-15.00	1. <i>Handle breakfast</i> 2. <i>Clear up after breakfast</i> 3. <i>Clear up buffet</i> 4. <i>Dusting meja, buffet</i> 5. <i>Polishing chinaware</i>		
13.	Senin 13 April 2026	07.00-15.00	1. <i>Handle breakfast</i> 2. <i>Clear up after breakfast</i> 3. <i>Clear up buffet</i> 4. <i>Dusting meja, buffet</i> 5. <i>Polishing chinaware</i>		

14.	Selasa 14 April 2026	07.00-15.00	1. <i>Handle breakfast</i> 2. <i>Clear up after breakfast</i> 3. <i>Clear up buffet</i> 4. <i>Dusting meja, buffet</i> 5. <i>Polishing chinaware</i>		
15.	Rabu 15 April 2026	07.00-15.00	1. <i>Handle breakfast</i> 2. <i>Clear up after breakfast</i> 3. <i>Clear up buffet</i> 4. <i>Dusting meja, buffet</i> 5. <i>Polishing chinaware</i>		
16.	Kamis 16 April 2026	07.00-15.00	1. <i>Handle breakfast</i> 2. <i>Clear up after breakfast</i> 3. <i>Clear up buffet</i> 4. <i>Dusting meja, buffet</i> 5. <i>Polishing chinaware</i>		
17.	Jumat 17 April 2026	Off	Off	Libur	Off
18.	Sabtu 18 April 2026	08.00-16.00	1. <i>Cuci kering uniform</i> 2. <i>Dry towel pool</i> 3. <i>Dry towel spa</i> 4. <i>Cuci towel</i> 5. <i>Mengantarkan kelengkapan untuk roomboy</i> 6. <i>Press linen</i> 7. <i>Pick up laundry</i> 8. <i>Drop laundry</i>		

			9. Mengantarkan setrika untuk tamu 10. Menyapu ruangan laundry		
19.	Minggu 19 April 2026	08.00-16.00	1. Cuci kering <i>uniform</i> 2. <i>Dry towel pool</i> 3. <i>Dry towel spa</i> 4. Cuci <i>towel</i> 5. Mengantarkan kelengkapan untuk <i>roomboy</i> 6. <i>Press linen</i> 7. <i>Pick up laundry</i> 8. <i>Drop laundry</i> 9. Mengantarkan setrika untuk tamu 10. Menyapu ruangan laundry		
20.	Senin 20 April 2026	08.00-16.00	1. Cuci kering <i>uniform</i> 2. <i>Dry towel pool</i> 3. <i>Dry towel spa</i> 4. Cuci <i>towel</i> 5. Mengantarkan kelengkapan untuk <i>roomboy</i> 6. <i>Press linen</i> 7. <i>Pick up laundry</i> 8. <i>Drop laundry</i> 9. Mengantarkan setrika untuk tamu 10. Menyapu ruangan laundry		
21.	Selasa 21 April 2026	08.00-16.00	1. Cuci kering <i>uniform</i> 2. <i>Dry towel pool</i> 3. <i>Dry towel spa</i> 4. Cuci <i>towel</i> 5. Mengantarkan kelengkapan untuk <i>roomboy</i> 6. <i>Press linen</i> 7. <i>Pick up laundry</i> 8. <i>Drop laundry</i>		

			9. Mengantarkan setrika untuk tamu 10. Menyapu ruangan laundry		
22.	Rabu 22 April 2026	Off	Off	Libur	Off
23.	Kamis 23 April 2026	15.00-23.00	1. <i>Dry towel pool</i> 2. <i>Dry towel spa</i> 3. <i>Cuci towel</i> 4. <i>Press linen</i> 5. <i>Pick up laundry</i> 6. <i>Drop laundry</i> 7. Mengantarkan setrika untuk tamu 8. Menyapu ruangan laundry		
24.	Jumat 24 April 2026	15.00-23.00	1. <i>Dry towel pool</i> 2. <i>Dry towel spa</i> 3. <i>Cuci towel</i> 4. <i>Press linen</i> 5. <i>Pick up laundry</i> 6. <i>Drop laundry</i> 7. Mengantarkan setrika untuk tamu 8. Menyapu ruangan laundry		
25.	Sabtu 25 April 2026	15.00-23.00	1. <i>Dry towel pool</i> 2. <i>Dry towel spa</i> 3. <i>Cuci towel</i> 4. <i>Press linen</i> 5. <i>Pick up laundry</i> 6. <i>Drop laundry</i> 7. Mengantarkan setrika untuk tamu 8. Menyapu ruangan laundry		
26.	Minggu 26 April 2026	15.00-23.00	1. <i>Dry towel pool</i> 2. <i>Dry towel spa</i> 3. <i>Cuci towel</i> 4. <i>Press linen</i> 5. <i>Pick up laundry</i> 6. <i>Drop laundry</i>		

			7. Mengantarkan setrika untuk tamu 8. Menyapu ruangan laundry		
27.	Senin 27 April 2026	15.00-23.00	1. Dry towel pool 2. Dry towel spa 3. Cuci towel 4. Press linen 5. Pick up laundry 6. Drop laundry 7. Mengantarkan setrika untuk tamu 8. Menyapu ruangan laundry		
28.	Selasa 28 April 2026	15.00-23.00	1. Dry towel pool 2. Dry towel spa 3. Cuci towel 4. Press linen 5. Pick up laundry 6. Drop laundry 7. Mengantarkan setrika untuk tamu 8. Menyapu ruangan laundry		
29.	Rabu 29 April 2026	Off	Off	Libur	Off
30.	Kamis 30 April 2026	Off	Off	Libur	Off

Mengetahui
Supervisor



Asri Doni
(Supervisor 1)



Fauzan Riswan
(Supervisor 2)

Padang, 02 Juli 2026
Mahasiswa



Dinda Mutia Yusra

LOGBOOK MAGANG BERDAMPAK I
PRODI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG

Nama : Dinda Mutia Yusra
NIM : 24135106
Program Studi : Manajemen Perhotelan
Nomor HP : 083814725444
Supervisor : Fauzan Riswan
Nama Industri : Mercure Hotel Padang
Waktu Pelaksanaan PLI : 02 Februari 2026 - 02 Juli 2026

No	Hari/ Tanggal	Waktu	Kegiatan	Dokumentasi Kegiatan	Paraf
1.	Jumat 01 Mei 2026	08.00-16.00	1. Cuci kering <i>uniform</i> 2. <i>Dry towel pool</i> 3. <i>Dry towel spa</i> 4. Cuci <i>towel</i> 5. Mengantarkan kelengkapan untuk <i>roomboy</i> 6. <i>Press linen</i> 7. <i>Pick up laundry</i> 8. <i>Drop laundry</i> 9. Mengantarkan setrika untuk tamu 10. Menyapu ruangan <i>laundry</i>		
2.	Sabtu 02 Mei 2026	08.00-16.00	1. Cuci kering <i>uniform</i> 2. <i>Dry towel pool</i> 3. <i>Dry towel spa</i> 4. Cuci <i>towel</i> 5. Mengantarkan kelengkapan untuk <i>roomboy</i> 6. <i>Press linen</i> 7. <i>Pick up laundry</i> 8. <i>Drop laundry</i>		

			9. Mengantarkan setrika untuk tamu 10. Menyapu ruangan laundry		
3.	Minggu 03 Mei 2026	08.00-16.00	1. Cuci kering <i>uniform</i> 2. <i>Dry towel pool</i> 3. <i>Dry towel spa</i> 4. Cuci <i>towel</i> 5. Mengantarkan kelengkapan untuk <i>roomboy</i> 6. <i>Press linen</i> 7. <i>Pick up laundry</i> 8. <i>Drop laundry</i> 9. Mengantarkan setrika untuk tamu 10. Menyapu ruangan laundry		
4.	Senin 04 Mei 2026	08.00-16.00	1. Cuci kering <i>uniform</i> 2. <i>Dry towel pool</i> 3. <i>Dry towel spa</i> 4. Cuci <i>towel</i> 5. Mengantarkan kelengkapan untuk <i>roomboy</i> 6. <i>Press linen</i> 7. <i>Pick up laundry</i> 8. <i>Drop laundry</i> 9. Mengantarkan setrika untuk tamu 10. Menyapu ruangan laundry		
5.	Selasa 05 Mei 2026	Off	Off	Libur	Off
6.	Rabu 06 Mei 2026	08.00-16.00	1. Cuci kering <i>uniform</i> 2. <i>Dry towel pool</i> 3. <i>Dry towel spa</i> 4. Cuci <i>towel</i> 5. Mengantarkan kelengkapan untuk <i>roomboy</i> 6. <i>Press linen</i> 7. <i>Pick up laundry</i>		

			8. <i>Drop laundry</i> 9. Mengantarkan setrika untuk tamu 10. Menyapu ruangan <i>laundry</i>		
7.	Kamis 07 Mei 2026	08.00-16.00	1. Cuci kering <i>uniform</i> 2. <i>Dry towel pool</i> 3. <i>Dry towel spa</i> 4. Cuci <i>towel</i> 5. Mengantarkan kelengkapan untuk <i>roomboy</i> 6. <i>Press linen</i> 7. <i>Pick up laundry</i> 8. <i>Drop laundry</i> 9. Mengantarkan setrika untuk tamu 10. Menyapu ruangan <i>laundry</i>		
8.	Jumat 08 Mei 2026	08.00-16.00	1. Cuci kering <i>uniform</i> 2. <i>Dry towel pool</i> 3. <i>Dry towel spa</i> 4. Cuci <i>towel</i> 5. Mengantarkan kelengkapan untuk <i>roomboy</i> 6. <i>Press linen</i> 7. <i>Pick up laundry</i> 8. <i>Drop laundry</i> 9. Mengantarkan setrika untuk tamu 10. Menyapu ruangan <i>laundry</i>		
9.	Sabtu 09 Mei 2026	08.00-16.00	1. Cuci kering <i>uniform</i> 2. <i>Dry towel pool</i> 3. <i>Dry towel spa</i> 4. Cuci <i>towel</i> 5. Mengantarkan kelengkapan untuk <i>roomboy</i> 6. <i>Press linen</i> 7. <i>Pick up laundry</i> 8. <i>Drop laundry</i>		

			9. Mengantarkan setrika untuk tamu 10. Menyapu ruangan laundry		
10.	Minggu 10 Mei 2026	Off	Off	Libur	Off
11.	Senin 11 Mei 2026	15.00-23.00	1. <i>Dry towel pool</i> 2. <i>Dry towel spa</i> 3. <i>Cuci towel</i> 4. <i>Press linen</i> 5. <i>Pick up laundry</i> 6. <i>Drop laundry</i> 7. Mengantarkan setrika untuk tamu 8. Menyapu ruangan laundry		
12.	Selasa 12 Mei 2026	15.00-23.00	1. <i>Dry towel pool</i> 2. <i>Dry towel spa</i> 3. <i>Cuci towel</i> 4. <i>Press linen</i> 5. <i>Pick up laundry</i> 6. <i>Drop laundry</i> 7. Mengantarkan setrika untuk tamu 8. Menyapu ruangan laundry		
13.	Rabu 13 Mei 2026	15.00-23.00	1. <i>Dry towel pool</i> 2. <i>Dry towel spa</i> 3. <i>Cuci towel</i> 4. <i>Press linen</i> 5. <i>Pick up laundry</i> 6. <i>Drop laundry</i> 7. Mengantarkan setrika untuk tamu 8. Menyapu ruangan laundry		
14.	Kamis 14 Mei 2026	15.00-23.00	1. <i>Dry towel pool</i> 2. <i>Dry towel spa</i> 3. <i>Cuci towel</i> 4. <i>Press linen</i> 5. <i>Pick up laundry</i> 6. <i>Drop laundry</i>		

			7. Mengantarkan setrika untuk tamu 8. Menyapu ruangan laundry		
15.	Jumat 15 Mei 2026	Off	Off	Libur	Off
16.	Sabtu 16 Mei 2026	15.00-23.00	1. <i>Dry towel pool</i> 2. <i>Dry towel spa</i> 3. <i>Cuci towel</i> 4. <i>Press linen</i> 5. <i>Pick up laundry</i> 6. <i>Drop laundry</i> 7. Mengantarkan setrika untuk tamu 8. Menyapu ruangan laundry		
17.	Minggu 17 Mei 2026	15.00-23.00	1. <i>Dry towel pool</i> 2. <i>Dry towel spa</i> 3. <i>Cuci towel</i> 4. <i>Press linen</i> 5. <i>Pick up laundry</i> 6. <i>Drop laundry</i> 7. Mengantarkan setrika untuk tamu 8. Menyapu ruangan laundry		
18.	Senin 18 Mei 2026	15.00-23.00	1. <i>Dry towel pool</i> 2. <i>Dry towel spa</i> 3. <i>Cuci towel</i> 4. <i>Press linen</i> 5. <i>Pick up laundry</i> 6. <i>Drop laundry</i> 7. Mengantarkan setrika untuk tamu 8. Menyapu ruangan laundry		
19.	Selasa 19 Mei 2026	15.00-23.00	1. <i>Dry towel pool</i> 2. <i>Dry towel spa</i> 3. <i>Cuci towel</i> 4. <i>Press linen</i> 5. <i>Pick up laundry</i> 6. <i>Drop laundry</i>		

			7. Mengantarkan setrika untuk tamu 8. Menyapu ruangan laundry		
20.	Rabu 20 Mei 2026	Off	Off	Libur	Off
21.	Kamis 21 Mei 2026	08.00-16.00	1. Cuci kering <i>uniform</i> 2. <i>Dry towel pool</i> 3. <i>Dry towel spa</i> 4. Cuci <i>towel</i> 5. Mengantarkan kelengkapan untuk <i>roomboy</i> 6. <i>Press linen</i> 7. <i>Pick up laundry</i> 8. <i>Drop laundry</i> 9. Mengantarkan setrika untuk tamu 10. Menyapu ruangan laundry		
22.	Jumat 22 Mei 2026	08.00-16.00	1. Cuci kering <i>uniform</i> 2. <i>Dry towel pool</i> 3. <i>Dry towel spa</i> 4. Cuci <i>towel</i> 5. Mengantarkan kelengkapan untuk <i>roomboy</i> 6. <i>Press linen</i> 7. <i>Pick up laundry</i> 8. <i>Drop laundry</i> 9. Mengantarkan setrika untuk tamu 10. Menyapu ruangan laundry		
23.	Sabtu 23 Mei 2026	08.00-16.00	1. Cuci kering <i>uniform</i> 2. <i>Dry towel pool</i> 3. <i>Dry towel spa</i> 4. Cuci <i>towel</i> 5. Mengantarkan kelengkapan untuk <i>roomboy</i> 6. <i>Press linen</i> 7. <i>Pick up laundry</i>		

			8. <i>Drop laundry</i> 9. Mengantarkan setrika untuk tamu 10. Menyapu ruangan <i>laundry</i>		
24.	Minggu 24 Mei 2026	08.00-16.00	1. Cuci kering <i>uniform</i> 2. <i>Dry towel pool</i> 3. <i>Dry towel spa</i> 4. Cuci <i>towel</i> 5. Mengantarkan kelengkapan untuk <i>roomboy</i> 6. <i>Press linen</i> 7. <i>Pick up laundry</i> 8. <i>Drop laundry</i> 9. Mengantarkan setrika untuk tamu 10. Menyapu ruangan <i>laundry</i>		
25.	Senin 25 Mei 2026	Off	Off	Libur	Off
26.	Selasa 26 Mei 2026	08.00-16.00	1. Cuci kering <i>uniform</i> 2. <i>Dry towel pool</i> 3. <i>Dry towel spa</i> 4. Cuci <i>towel</i> 5. Mengantarkan kelengkapan untuk <i>roomboy</i> 6. <i>Press linen</i> 7. <i>Pick up laundry</i> 8. <i>Drop laundry</i> 9. Mengantarkan setrika untuk tamu 10. Menyapu ruangan <i>laundry</i>		
27.	Rabu 27 Mei 2026	08.00-16.00	1. Cuci kering <i>uniform</i> 2. <i>Dry towel pool</i> 3. <i>Dry towel spa</i> 4. Cuci <i>towel</i> 5. Mengantarkan kelengkapan untuk <i>roomboy</i> 6. <i>Press linen</i>		

			7. <i>Pick up laundry</i> 8. <i>Drop laundry</i> 9. Mengantarkan setrika untuk tamu 10. Menyapu ruangan laundry		
28.	Kamis 28 Mei 2026	08.00-16.00	1. Cuci kering <i>uniform</i> 2. <i>Dry towel pool</i> 3. <i>Dry towel spa</i> 4. Cuci <i>towel</i> 5. Mengantarkan kelengkapan untuk <i>roomboy</i> 6. <i>Press linen</i> 7. <i>Pick up laundry</i> 8. <i>Drop laundry</i> 9. Mengantarkan setrika untuk tamu 10. Menyapu ruangan laundry		
29.	Jumat 29 Mei 2026	08.00-16.00	1. Cuci kering <i>uniform</i> 2. <i>Dry towel pool</i> 3. <i>Dry towel spa</i> 4. Cuci <i>towel</i> 5. Mengantarkan kelengkapan untuk <i>roomboy</i> 6. <i>Press linen</i> 7. <i>Pick up laundry</i> 8. <i>Drop laundry</i> 9. Mengantarkan setrika untuk tamu 10. Menyapu ruangan laundry		
30.	Sabtu 30 Mei 2026	Off	Off	Libur	Off
31.	Minggu 31 Mei 2026	08.00-16.00	1. Cuci kering <i>uniform</i> 2. <i>Dry towel pool</i> 3. <i>Dry towel spa</i> 4. Cuci <i>towel</i> 5. Mengantarkan kelengkapan untuk <i>roomboy</i>		

			6. <i>Press linen</i> 7. <i>Pick up laundry</i> 8. <i>Drop laundry</i> 9. Mengantarkan setrika untuk tamu 10. Menyapu ruangan <i>laundry</i>		
--	--	--	--	--	--

Mengetahui
Supervisor



Fauzan Riswan

Padang, 02 Juli 2026
Mahasiswa



Dinda Mutia Yusra

LOGBOOK MAGANG BERDAMPAK I
PRODI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG

Nama : Dinda Mutia Yusra
NIM : 24135106
Program Studi : Manajemen Perhotelan
Nomor HP : 083814725444
Supervisor : Fauzan Riswan
Nama Industri : Mercure Hotel Padang
Waktu Pelaksanaan PLI : 02 Februari 2026 - 02 Juli 2026

No	Hari/ Tanggal	Waktu	Kegiatan	Dokumentasi Kegiatan	Paraf
1.	Senin 01 Juni 2026	08.00-16.00	1. Cuci kering <i>uniform</i> 2. <i>Dry towel pool</i> 3. <i>Dry towel spa</i> 4. Cuci <i>towel</i> 5. Mengantarkan kelengkapan untuk <i>roomboy</i> 6. <i>Press linen</i> 7. <i>Pick up laundry</i> 8. <i>Drop laundry</i> 9. Mengantarkan setrika untuk tamu 10. Menyapu ruangan <i>laundry</i>		
2.	Selasa 02 Juni 2026	08.00-16.00	1. Cuci kering <i>uniform</i> 2. <i>Dry towel pool</i> 3. <i>Dry towel spa</i> 4. Cuci <i>towel</i> 5. Mengantarkan kelengkapan untuk <i>roomboy</i> 6. <i>Press linen</i> 7. <i>Pick up laundry</i> 8. <i>Drop laundry</i>		

			9. Mengantarkan setrika untuk tamu 10. Menyapu ruangan laundry		
3.	Rabu 03 Juni 2026	08.00-16.00	1. Cuci kering <i>uniform</i> 2. <i>Dry towel pool</i> 3. <i>Dry towel spa</i> 4. Cuci <i>towel</i> 5. Mengantarkan kelengkapan untuk <i>roomboy</i> 6. <i>Press linen</i> 7. <i>Pick up laundry</i> 8. <i>Drop laundry</i> 9. Mengantarkan setrika untuk tamu 10. Menyapu ruangan laundry		
4.	Kamis 04 Juni 2026	08.00-16.00	1. Cuci kering <i>uniform</i> 2. <i>Dry towel pool</i> 3. <i>Dry towel spa</i> 4. Cuci <i>towel</i> 5. Mengantarkan kelengkapan untuk <i>roomboy</i> 6. <i>Press linen</i> 7. <i>Pick up laundry</i> 8. <i>Drop laundry</i> 9. Mengantarkan setrika untuk tamu 10. Menyapu ruangan laundry		
5.	Jumat 05 Juni 2026	08.00-16.00	1. Cuci kering <i>uniform</i> 2. <i>Dry towel pool</i> 3. <i>Dry towel spa</i> 4. Cuci <i>towel</i> 5. Mengantarkan kelengkapan untuk <i>roomboy</i> 6. <i>Press linen</i> 7. <i>Pick up laundry</i> 8. <i>Drop laundry</i>		

			9. Mengantarkan setrika untuk tamu 10. Menyapu ruangan laundry		
6.	Sabtu 06 Juni 2026	Off	Off	Libur	Off
7.	Minggu 07 Juni 2026	Off	Off	Libur	Off
8.	Senin 08 Juni 2026	15.00-23.00	1. Dry towel pool 2. Dry towel spa 3. Cuci towel 4. Press linen 5. Pick up laundry 6. Drop laundry 7. Mengantarkan setrika untuk tamu 8. Menyapu ruangan laundry		
9.	Selasa 09 Juni 2026	15.00-23.00	1. Dry towel pool 2. Dry towel spa 3. Cuci towel 4. Press linen 5. Pick up laundry 6. Drop laundry 7. Mengantarkan setrika untuk tamu 8. Menyapu ruangan laundry		
10.	Rabu 10 Juni 2026		1. Dry towel pool 2. Dry towel spa 3. Cuci towel 4. Press linen 5. Pick up laundry 6. Drop laundry 7. Mengantarkan setrika untuk tamu 8. Menyapu ruangan laundry		
11.	Kamis 11 Juni 2026	15.00-23.00	1. Dry towel pool 2. Dry towel spa 3. Cuci towel 4. Press linen 5. Pick up laundry		

			6. <i>Drop laundry</i> 7. Mengantarkan setrika untuk tamu 8. Menyapu ruangan laundry		
12.	Jumat 12 Juni 2026	Off	Off	Libur	Off
13.	Sabtu 13 Juni 2026	15.00-23.00	1. <i>Dry towel pool</i> 2. <i>Dry towel spa</i> 3. <i>Cuci towel</i> 4. <i>Press linen</i> 5. <i>Pick up laundry</i> 6. <i>Drop laundry</i> 7. Mengantarkan setrika untuk tamu 8. Menyapu ruangan laundry		
14.	Minggu 14 Juni 2026	15.00-23.00	1. <i>Dry towel pool</i> 2. <i>Dry towel spa</i> 3. <i>Cuci towel</i> 4. <i>Press linen</i> 5. <i>Pick up laundry</i> 6. <i>Drop laundry</i> 7. Mengantarkan setrika untuk tamu 8. Menyapu ruangan laundry		
15.	Senin 15 Juni 2026	15.00-23.00	1. <i>Dry towel pool</i> 2. <i>Dry towel spa</i> 3. <i>Cuci towel</i> 4. <i>Press linen</i> 5. <i>Pick up laundry</i> 6. <i>Drop laundry</i> 7. Mengantarkan setrika untuk tamu 8. Menyapu ruangan laundry		
16.	Selasa 16 Juni 2026	15.00-23.00	1. <i>Dry towel pool</i> 2. <i>Dry towel spa</i> 3. <i>Cuci towel</i> 4. <i>Press linen</i> 5. <i>Pick up laundry</i> 6. <i>Drop laundry</i>		

			7. Mengantarkan setrika untuk tamu 8. Menyapu ruangan laundry		
17.	Rabu 17 Juni 2026	Off	Off	Libur	Off
18.	Kamis 18 Juni 2026	15.00-23.00	1. <i>Dry towel pool</i> 2. <i>Dry towel spa</i> 3. <i>Cuci towel</i> 4. <i>Press linen</i> 5. <i>Pick up laundry</i> 6. <i>Drop laundry</i> 7. Mengantarkan setrika untuk tamu 8. Menyapu ruangan laundry		
19.	Jumat 19 Juni 2026	15.00-23.00	1. <i>Dry towel pool</i> 2. <i>Dry towel spa</i> 3. <i>Cuci towel</i> 4. <i>Press linen</i> 5. <i>Pick up laundry</i> 6. <i>Drop laundry</i> 7. Mengantarkan setrika untuk tamu 8. Menyapu ruangan laundry		
20.	Sabtu 20 Juni 2026	15.00-23.00	1. <i>Dry towel pool</i> 2. <i>Dry towel spa</i> 3. <i>Cuci towel</i> 4. <i>Press linen</i> 5. <i>Pick up laundry</i> 6. <i>Drop laundry</i> 7. Mengantarkan setrika untuk tamu 8. Menyapu ruangan laundry		
21.	Minggu 21 Juni 2026	15.00-23.00	1. <i>Dry towel pool</i> 2. <i>Dry towel spa</i> 3. <i>Cuci towel</i> 4. <i>Press linen</i> 5. <i>Pick up laundry</i> 6. <i>Drop laundry</i>		

			7. Mengantarkan setrika untuk tamu 8. Menyapu ruangan laundry		
22.	Senin 22 Juni 2026	Off	Off	Libur	Off
23.	Selasa 23 Juni 2026	08.00-16.00	1. Cuci kering <i>uniform</i> 2. <i>Dry towel pool</i> 3. <i>Dry towel spa</i> 4. Cuci <i>towel</i> 5. Mengantarkan kelengkapan untuk <i>roomboy</i> 6. <i>Press linen</i> 7. <i>Pick up laundry</i> 8. <i>Drop laundry</i> 9. Mengantarkan setrika untuk tamu 10. Menyapu ruangan laundry		
24.	Rabu 24 Juni 2026	08.00-16.00	1. Cuci kering <i>uniform</i> 2. <i>Dry towel pool</i> 3. <i>Dry towel spa</i> 4. Cuci <i>towel</i> 5. Mengantarkan kelengkapan untuk <i>roomboy</i> 6. <i>Press linen</i> 7. <i>Pick up laundry</i> 8. <i>Drop laundry</i> 9. Mengantarkan setrika untuk tamu 10. Menyapu ruangan laundry		
25.	Kamis 25 Juni 2026	08.00-16.00	1. Cuci kering <i>uniform</i> 2. <i>Dry towel pool</i> 3. <i>Dry towel spa</i> 4. Cuci <i>towel</i> 5. Mengantarkan kelengkapan untuk <i>roomboy</i> 6. <i>Press linen</i> 7. <i>Pick up laundry</i>		

			8. <i>Drop laundry</i> 9. Mengantarkan setrika untuk tamu 10. Menyapu ruangan <i>laundry</i>		
26.	Jumat 26 Juni 2026	08.00-16.00	1. Cuci kering <i>uniform</i> 2. <i>Dry towel pool</i> 3. <i>Dry towel spa</i> 4. Cuci <i>towel</i> 5. Mengantarkan kelengkapan untuk <i>roomboy</i> 6. <i>Press linen</i> 7. <i>Pick up laundry</i> 8. <i>Drop laundry</i> 9. Mengantarkan setrika untuk tamu 10. Menyapu ruangan <i>laundry</i>		
27.	Sabtu 27 Juni 2026	Off	Off	Libur	Off
28.	Minggu 28 Juni 2026	08.00-16.00	1. Cuci kering <i>uniform</i> 2. <i>Dry towel pool</i> 3. <i>Dry towel spa</i> 4. Cuci <i>towel</i> 5. Mengantarkan kelengkapan untuk <i>roomboy</i> 6. <i>Press linen</i> 7. <i>Pick up laundry</i> 8. <i>Drop laundry</i> 9. Mengantarkan setrika untuk tamu 10. Menyapu ruangan <i>laundry</i>		
29.	Senin 29 Juni 2026	08.00-16.00	1. Cuci kering <i>uniform</i> 2. <i>Dry towel pool</i> 3. <i>Dry towel spa</i> 4. Cuci <i>towel</i> 5. Mengantarkan kelengkapan untuk <i>roomboy</i> 6. <i>Press linen</i>		

			7. <i>Pick up laundry</i> 8. <i>Drop laundry</i> 9. Mengantarkan setrika untuk tamu 10. Menyapu ruangan laundry		
30.	Selasa 30 Juni 2026	08.00-16.00	1. Cuci kering <i>uniform</i> 2. <i>Dry towel pool</i> 3. <i>Dry towel spa</i> 4. Cuci <i>towel</i> 5. Mengantarkan kelengkapan untuk <i>roomboy</i> 6. <i>Press linen</i> 7. <i>Pick up laundry</i> 8. <i>Drop laundry</i> 9. Mengantarkan setrika untuk tamu 10. Menyapu ruangan laundry		

Mengetahui
Supervisor



Fauzan Riswan

Padang, 02 Juli 2026
Mahasiswa



Dinda Mutia Yusra

LOGBOOK MAGANG BERDAMPAK I
PRODI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG

Nama : Dinda Mutia Yusra
NIM : 24135106
Program Studi : Manajemen Perhotelan
Nomor HP : 083814725444
Supervisor : Fauzan Riswan
Nama Industri : Mercure Hotel Padang
Waktu Pelaksanaan PLI : 02 Februari 2026 - 02 Juli 2026

No	Hari/ Tanggal	Waktu	Kegiatan	Dokumentasi Kegiatan	Paraf
1.	Rabu 01 Juli 2026	08.00-16.00	1. Cuci kering <i>uniform</i> 2. <i>Dry towel pool</i> 3. <i>Dry towel spa</i> 4. Cuci <i>towel</i> 5. Mengantarkan kelengkapan untuk <i>roomboy</i> 6. <i>Press linen</i> 7. <i>Pick up laundry</i> 8. <i>Drop laundry</i> 9. Mengantarkan setrika untuk tamu 10. Menyapu ruangan <i>laundry</i>		
2.	Kamis 02 Juli 2026	08.00-16.00	1. Cuci kering <i>uniform</i> 2. <i>Dry towel pool</i> 3. <i>Dry towel spa</i> 4. Cuci <i>towel</i> 5. Mengantarkan kelengkapan untuk <i>roomboy</i> 6. <i>Press linen</i> 7. <i>Pick up laundry</i> 8. <i>Drop laundry</i>		

			9. Mengantarkan setrika untuk tamu 10. Menyapu ruangan <i>laundry</i>		
--	--	--	--	--	--

Mengetahui
Supervisor



Fauzan Riswan

Padang, 02 Juli 2026
Mahasiswa



Dinda Mutia Yusra

Lampiran 6 Lembar Konsultasi Dengan Dosen Pembimbing PLI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIT HUBUNGAN INDUSTRI
 Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25171
 E-mail : uhi@fpp.unp.ac.id



LEMBAR KONSULTASI SUPERVISOR INDUSTRI

Nama Mahasiswa (Praktekan) : Dinda Mutia Yusra
 Nama Perusahaan/Industri : Mercure Hotel Padang
 Jadwal Kegiatan : 02 Februari 2026 – 02 Juli 2026
 Nama Supervisor (Penilai) : Fauzan Riswan
 Jabatan Supervisor di Perusahaan : *Housekeeping Department*

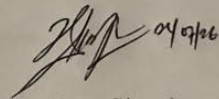
No	Tanggal	Topik/Masalah Yang Dibahas	Saran Perbaikan	Paraf
1.	18 April 2026	Pada proses operasional <i>laundry</i> , ditemukan permasalahan berupa kesalahan dalam penempatan pasangan <i>uniform</i> kerja karyawan setelah proses pencucian, sehingga dapat menyebabkan <i>uniform</i> tertukar atau tidak sesuai dengan pemiliknya.	Diperlukan sistem pengelompokan dan pengecekan <i>uniform</i> berdasarkan identitas karyawan, seperti penggunaan label atau kode identitas pada setiap <i>uniform</i> serta pemeriksaan ulang sebelum <i>uniform</i> dikembalikan kepada karyawan.	
2.	02 Mei 2026	Ditemukan adanya permasalahan dalam proses pengantaran kelengkapan <i>room boy</i> , yaitu ketidaksesuaian	Sebagai upaya perbaikan, perlu dilakukan pengecekan kembali terhadap kelengkapan <i>room boy</i> sebelum proses	

		antara kelengkapan yang diantarkan dengan kebutuhan atau permintaan yang telah ditentukan. Hal tersebut dapat menyebabkan keterlambatan dalam pelaksanaan tugas <i>room boy</i> dan menghambat kelancaran operasional Departemen <i>Housekeeping</i> .	pengantaran, dengan menggunakan daftar periksa (<i>checklist</i>) dan memastikan kesesuaian jumlah serta jenis perlengkapan dengan kebutuhan yang telah ditentukan. Selain itu, diperlukan komunikasi dan koordinasi yang baik antara petugas <i>laundry</i> , <i>housekeeping</i> , dan <i>room boy</i> untuk meminimalkan terjadinya kesalahan pengantaran.	
3.	16 Mei 2026	Ditemukan permasalahan dalam proses pencucian <i>linen</i> berupa ketidaktepatan takaran penggunaan bahan kimia (<i>chemical</i>) yang menyebabkan sebagian <i>linen</i> mengalami perubahan warna menjadi kekuningan. Kondisi tersebut dapat menurunkan kualitas dan kebersihan visual <i>linen</i> serta berpotensi menyebabkan <i>linen</i> tidak memenuhi standar yang telah ditetapkan oleh hotel.	Sebagai upaya perbaikan, perlu dilakukan pengukuran dan penggunaan bahan kimia sesuai dengan takaran serta standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. Selain itu, petugas <i>laundry</i> perlu diberikan pemahaman mengenai fungsi dan takaran setiap jenis <i>chemical</i> , serta dilakukan pengecekan secara berkala terhadap proses pencucian untuk mencegah terjadinya kesalahan takaran yang dapat menyebabkan	

			perubahan warna pada <i>linen</i> .	
4.	13 Juni 2026	Ditemukan permasalahan dalam proses operasional <i>laundry</i> berupa keterlambatan pengantaran <i>laundry</i> tamu sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Keterlambatan tersebut dapat menyebabkan ketidaknyamanan bagi tamu dan menurunkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh hotel.	Sebagai upaya perbaikan, diperlukan pencatatan waktu penerimaan dan penyelesaian <i>laundry</i> secara teratur serta penentuan target waktu penyelesaian sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku. Selain itu, perlu dilakukan koordinasi yang baik antara petugas <i>laundry</i> dan petugas pengantaran serta pengecekan secara berkala terhadap status <i>laundry</i> untuk memastikan pengantaran dilakukan tepat waktu.	
5.	02 Juli 2026	Ditemukan permasalahan dalam proses pelayanan <i>laundry</i> berupa keterlambatan pengantaran setrika (<i>iron</i>) kepada tamu dari waktu yang telah diinformasikan sebelumnya. Kondisi tersebut dapat menyebabkan ketidaknyamanan bagi	Sebagai upaya perbaikan, diperlukan pencatatan waktu permintaan dan batas waktu pengantaran setrika secara jelas, serta koordinasi yang baik antara petugas <i>laundry</i> dan petugas pengantaran. Selain itu, perlu dilakukan pemantauan terhadap setiap permintaan tamu untuk memastikan setrika	

		tamu dan menurunkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh hotel.	diantarkan sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan.	
--	--	---	---	--

Supervisor,



(Fauzan Riswan)



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIT HUBUNGAN INDUSTRI
Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25171
E-mail : uhi@fpp.unp.ac.id



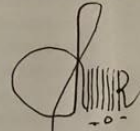
LEMBAR KONSULTASI DOSEN PEMBIMBING

Nama Mahasiswa (Praktekan) : Dinda Mutia Yusra
Nama Perusahaan/Industri : Hotel Mercure Padang
Unit Kegiatan Praktek : 02 Februari 2026 – 02 Juli 2026
Nama Dosen Pembimbing : Dr. Lise Asnur S.Pd, M.Pd, CHE
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan

No	Tanggal	Topik/Masalah Yang Dibahas	Saran Perbaikan	Paraf
1.	30 Desember 2015	timbulnya proposal PI	Memperbaiki margin sesuai dengan buku panduan PI	
2.	13 Mei 2016	Menentukan judul laporan PI	Mencari judul yang sesuai studi kasus yang akan dibahas	
3.	26 Juni 2016	Membahas kasus	Membaca & mengikuti panduan tata cara studi kasus yg diberikan	
4.	10 Juli 2016	Mengirimkan soft file laporan	Kemisi laporan	

5.	22 Juli 2021	Memorandum Perbaikan Laporan	Revisi laporan, hal awal, abstrak, dan kata pengantar	
6.	25 Juli 2021	Mengirimkan Soft file revisi laporan	Revisi finalisasi laporan studi kasus.	

Diketahui Oleh :
Dosen Pembimbing,



Dr. Lise Asnur, S.Pd, M.Pd., CHE
NIP.199608221990102001

Lampiran 7 Lembar Konsultasi Dengan Pic/ Supervisor/ Manager di Industri

Lampiran 8 Data Pendukung Lainnya