

LAPORAN STUDI KASUS
ANALISIS KUALITAS PENANGANAN *LINEN* PADA BAGIAN
***LAUNDRY* DALAM MENDUKUNG OPERASIONAL**
HOUSEKEEPING DEPARTMENT
DI THE ZHM PREMIERE HOTEL PADANG

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



Oleh:

Elsa Anjelina Putri / 24135010

Dosen Pembimbing : Prof. Dr. Yuliana, SP., M.Si.
Supervisor : Mespon Herizal (*Laundry Supervisor*)

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
Penyelesaian Pengalaman Lapangan Industri (PLI) I
FPP-UNP Padang

Semester Januari – Juni 2026

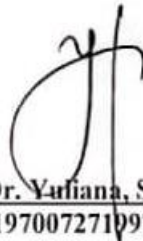
Oleh:

Elsa Anjelina Putri
NIM/BP: 24135010/2024

Program Studi D-IV Manajemen Perhotelan
Departemen Pariwisata

Diperiksa dan Disahkan oleh:

Pembimbing dari Fakultas
Dosen Pembimbing Pengalaman Lapangan Industri (PLI) I



Prof. Dr. Yufiana, SP., M.Si.
NIP. 197007271997032003

a.n. Dekan FPP-UNP
Kepala Unit Hubungan Industri



Vischa Mansyera Pratama, M.Pd.
NIP. 199502132022032020

HALAMAN PENGESAHAN INDUSTRI

**Laporan ini Disampaikan Untuk Memenuhi Sebagian dari Persyaratan
Penyelesaian Praktek Lapangan Industri (PLI) I
FPP-UNP Padang**

Semester Januari – Juni 2026

Oleh:

**Elsa Anjelina Putri
NIM/BP: 24135010/2024**

**Program Studi D-IV Manajemen Perhotelan
Departemen Pariwisata**

Diperiksa dan Disahkan oleh:

Pembimbing dari Industri



Hendri
Executive Housekeeper

Mengetahui

Human Resource Manager The ZHM Premiere Hotel Padang



Yuanita Effendi
Human Resource Manager

KATA PENGANTAR

Bismillaahirrahmaanirrahiim

Puji syukur penulis ucapkan kepada Tuhan YME, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat melaksanakan dan dapat menyelesaikan penyusunan laporan studi kasus untuk memenuhi sebagian persyaratan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) I yang dilaksanakan di The ZHM Premiere Hotel Padang. Laporan studi kasus ini diselesaikan untuk memenuhi sebagian persyaratan pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) I Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang semester Januari-Juni 2026. Selama proses pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) I berlangsung dan selesainya penyusunan pada penulisan laporan ini, penulis mendapatkan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Prof. Dra. Asmar Yulastri, M.Pd., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Ibu Vischa Mansyera Pratama, M.Pd. selaku Kepala Unit Hubungan Industri Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Pasaribu, SST.Par., M.Si.Par., CHE. selaku Kepala Departemen Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
4. Ibu Rahmi Fadilah, M.Pd. selaku Koordinator PLI Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
5. Ibu Dr. Lise Asnur, S.Pd., M.Pd., CHE. selaku Dosen Penasehat Akademik.
6. Ibu Prof. Dr. Yuliana, SP., M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang telah membantu dalam proses pembuatan laporan ini.
7. Ibu Surni Yanti selaku *General Manager* di The ZHM Premiere Hotel Padang.
8. Ibu Yuanita Effendi selaku *Human Resource Manager* di The ZHM Premiere Hotel Padang.
9. Bapak Hendri selaku *Executive Housekeeper* di The ZHM Premiere Hotel Padang.
10. Bapak Mespon Herizal selaku *Laundry Supervisor* di The ZHM Premiere Hotel Padang.

11. Seluruh Staf The ZHM Premiere Hotel Padang, khususnya staf *Housekeeping Department* yang telah membantu selama proses magang ini berlangsung.

12. Kedua Orang tua, keluarga, serta teman-teman yang telah memberikan dukungan dan doa.

Laporan studi kasus ini berisi tentang studi kasus selama kegiatan magang yang penulis lakukan selama 6 bulan di The ZHM Premiere Hotel Padang. Kami berharap laporan studi kasus ini memberikan gambaran yang jelas tentang kasus kegiatan magang yang kami lakukan serta solusi dan manfaat yang kami peroleh dari kasus tersebut. Akhir kata penulis terbuka atas kritik dan saran yang membangun guna perbaikan di masa yang akan datang.

Padang, 23 Juni 2026
Penulis



Elsa Anjelina Putri

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN FAKULTAS.....	i
HALAMAN PENGESAHAN INDUSTRI.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
ABSTRAK	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	6
1.3 Rumusan Masalah.....	7
1.4 Tujuan Studi Kasus.....	7
1.5 Manfaat Studi Kasus.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Landasan Teori.....	9
2.2 Penelitian Terdahulu	17
2.3 Kerangka Pemikiran.....	21
BAB III METODE STUDI KASUS	23
3.1 Jenis Penelitian.....	23
3.2 Lokasi dan Waktu PLI	23
3.3 Profil Organisasi/Perusahaan	24
3.4 Subjek dan Objek Studi Kasus.....	39
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.6 Teknik Analisis Data.....	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	43
4.1 Gambaran Umum Kasus	43
4.2 Temuan Studi Pustaka.....	44
4.3 Analisis Permasalahan	46
4.4. Pembahasan Berdasarkan Teori dan Penelitian Terdahulu.....	48

4.5 Solusi atau Rekomendasi Perbaikan	49
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	51
5.1 Kesimpulan	51
5.2 Saran.....	51
DAFTAR PUSTAKA	53
LAMPIRAN.....	55

DAFTAR TABLE

Tabel 2.1 Indikator Kualitas Kinerja.....	16
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu (Hasil Penelitian)	17
Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu (Persamaan, Perbedaan & Kaitan).....	19
Tabel 3.1 Fasilitas Umum	28
Tabel 3.2 Tipe Kamar	33

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Bagan Kerangka Pemikiran.....	22
Gambar 3.1 Logo The ZHM Premiere Hotel Padang	26
Gambar 3.2 Organisasi The ZHM Premiere Hotel Padang.....	27
Gambar 3.3 Kedudukan The ZHM Premiere Hotel Padang	27
Gambar 3.4 <i>The Cafe Restaurant</i>	30
Gambar 3.5 <i>Sky Lounge</i>	30
Gambar 3.6 <i>Sky Pool</i>	31
Gambar 3.7 <i>Gym/Fitness Center</i>	31
Gambar 3.8 <i>Spa & Sauna</i>	32
Gambar 3.9 <i>Ballroom</i>	32
Gambar 3.10 <i>Meeting Room</i>	33
Gambar 3.11 <i>Deluxe Twin</i>	37
Gambar 3.12 <i>Deluxe King</i>	37
Gambar 3.13 <i>Deluxe Premiere</i>	37
Gambar 3.14 <i>Grand Deluxe</i>	38
Gambar 3.15 <i>Junior Suite</i>	38
Gambar 3.16 <i>Ambassador Suite</i>	38
Gambar 3.17 <i>Sultan Suite</i>	39
Gambar 3.18 <i>President Suite</i>	39

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara	55
Lampiran 2. Hasil Observasi.....	59
Lampiran 3. Dokumentasi Kegiatan PLI	62
Lampiran 4. Surat Keterangan PLI	68
Lampiran 5. <i>Logbook</i>	69
Lampiran 6. Lembar Konsultasi Dengan Dosen Pembimbing.....	78
Lampiran 7. Lembar Konsultasi Dengan Supervisor Industri	79
Lampiran 8. Sertifikat PLI	80
Lampiran 9. SOP <i>Laundry</i>	81
Lampiran 10. <i>Logbook Linen & Towel</i>	82
Lampiran 11. <i>Logbook Uniform</i>	83
Lampiran 12. <i>Logbook Guest Laundry</i>	84
Lampiran 13. <i>Logbook Sky Pool</i>	85
Lampiran 14. <i>Laundry Linen Flow Chart</i>	86
Lampiran 15. <i>Laundry/Valet List</i>	87

ABSTRAK

Elsa Anjelina Putri, 24135010, Analisis Kualitas Penanganan *Linen* Pada Bagian *Laundry* Dalam Mendukung Operasional *Housekeeping Department* Di The ZHM Premiere Hotel Padang, Program Studi D4 Manajemen Perhotelan, Departemen Pariwisata, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang, 2026.

Industri perhotelan merupakan sektor jasa yang mengutamakan kualitas pelayanan demi menciptakan kepuasan tamu. Faktor pendukung utamanya adalah ketersediaan *linen* yang bersih, rapi, dan layak pakai. Berdasarkan observasi magang di The ZHM Premiere Hotel Padang periode Januari–Juni 2026, ditemukan masalah berupa *linen* masih bernoda, *linen* rusak tercampur *linen* layak pakai, serta *quality control* yang belum optimal. Kondisi ini memicu pekerjaan ulang (*rework*) oleh *roomboy*, menghambat penyiapan kamar, dan mengganggu operasional *Housekeeping Department*. Penelitian studi kasus ini bertujuan menganalisis kualitas penanganan *linen* di bagian *laundry*, mengidentifikasi faktor penyebabnya, serta memberikan rekomendasi perbaikan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif pendekatan studi kasus. Data dikumpulkan melalui observasi, dokumentasi, serta wawancara semi-terstruktur dengan *Laundry Supervisor*, karyawan *laundry*, dan *roomboy*. Analisis data menerapkan model Miles, Huberman, dan Saldaña yang mencakup reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penanganan *linen* belum sepenuhnya sesuai standar operasional. Masalah utama berakar dari penyortiran yang kurang efisien, *quality control* belum maksimal, dan koordinasi yang minim antara *laundry* dan *roomboy*. Rekomendasi perbaikan meliputi pengetatan SOP, penguatan *quality control*, pelatihan karyawan *laundry*, serta peningkatan koordinasi antarbagian demi efisiensi operasional.

Kata kunci: *penanganan linen, laundry hotel, housekeeping, quality control, kualitas kinerja.*

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor jasa yang mengutamakan kepuasan tamu melalui pelayanan yang berkualitas. Menurut Widanaputra (2009) definisi hotel adalah suatu jenis akomodasi yang dikelola secara komersial dengan menggunakan sebagian atau seluruh bangunan yang ada untuk menyediakan fasilitas pelayanan jasa penginapan, makanan, dan minuman serta jasa yang lainnya dimana fasilitas dan pelayanan tersebut disediakan untuk para tamu dan masyarakat umum yang ingin menginap.

Menurut World Travel & Tourism Council (WTTC, 2024), meningkatnya persaingan industri perhotelan menuntut setiap hotel untuk mempertahankan kualitas pelayanan secara konsisten agar mampu meningkatkan loyalitas pelanggan. Salah satu departemen yang memiliki kontribusi besar dalam mewujudkan pelayanan tersebut adalah *Housekeeping Department*.

Housekeeping merupakan departemen yang bertanggung jawab menjaga kebersihan, kerapian, serta kenyamanan seluruh area hotel, khususnya kamar tamu. Keberhasilan *housekeeping* sangat dipengaruhi oleh ketersediaan *linen* yang bersih, higienis, rapi, dan layak digunakan. *Linen* hotel meliputi *bed sheet*, *duvet cover*, *pillow case*, *towel*, *bath mat*, *napkin*, *table cloth*, dan berbagai perlengkapan berbahan kain lainnya yang digunakan dalam operasional hotel.

Menurut peneliti Ayeisha Dinda Farrahdiba (2019), manajemen *linen* (*linen management*) merupakan serangkaian kegiatan yang meliputi perencanaan kebutuhan *linen*, proses pengumpulan, penyortiran, pencucian, pengeringan, penyetricaan, pelipatan, penyimpanan, distribusi, hingga pengendalian kualitas *linen* agar selalu memenuhi standar operasional hotel. Manajemen *linen* yang baik bertujuan menjaga kualitas pelayanan, memperpanjang usia pakai *linen*, mengurangi biaya penggantian, serta mendukung efisiensi operasional *housekeeping*.

Dalam operasional hotel, bagian *laundry* menjadi unit yang memiliki tanggung jawab utama dalam menjalankan manajemen *linen* tersebut. *Laundry* tidak hanya mencuci *linen*, tetapi juga melakukan proses *sorting*, *stain*

treatment, washing, drying, finishing, quality control, hingga pendistribusian kembali ke *linen room* atau *pantry*. Oleh karena itu, kualitas penanganan *linen* sangat bergantung pada kualitas kinerja karyawan *laundry*.

Menurut Mangkunegara (2013), kualitas kinerja karyawan dapat diukur melalui beberapa indikator, yaitu kualitas hasil kerja (*quality*), kuantitas hasil kerja (*quantity*), ketepatan waktu (*timeliness*), tanggung jawab (*responsibility*), kerja sama (*teamwork*), serta kepatuhan terhadap standar operasional (*compliance with SOP*). Dalam konteks *laundry* hotel, indikator tersebut tercermin dari kemampuan karyawan menghasilkan *linen* yang bersih, bebas noda, tidak rusak, selesai tepat waktu, serta sesuai dengan standar kualitas hotel.

Setiap hotel pada umumnya memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) penanganan *linen* yang meliputi beberapa tahapan, yaitu:

- Pengumpulan *linen* kotor dari setiap *floor*.
- Penyortiran *linen* berdasarkan jenis kain, warna, dan tingkat noda.
- Pemeriksaan *linen* yang robek atau rusak.
- Pemberian perlakuan khusus (*spotting*) pada *linen* bernoda berat.
- Proses pencucian sesuai jenis *linen*.
- Pengeringan dan penyetrikaan.
- Pemeriksaan kualitas (*quality control*).
- Pelipatan dan penyimpanan.
- Distribusi kembali ke *linen room/pantry*.

Tahapan tersebut bertujuan memastikan hanya *linen* yang memenuhi standar kualitas yang dapat digunakan kembali oleh tamu. Apabila salah satu tahapan tidak dilakukan secara optimal, maka kualitas *linen* akan menurun dan dapat mengganggu operasional *housekeeping*.

Berdasarkan hasil observasi selama pelaksanaan magang di The ZHM Premiere Hotel Padang periode Januari-Juni 2026, diketahui bahwa bagian *laundry* setiap harinya menangani sekitar 200 hingga 500 lembar *linen* yang terdiri atas *bed sheet, pillow case, duvet cover, bath towel, hand towel, face towel, bath mat*, dan perlengkapan *linen* lainnya. Tingginya jumlah *linen* yang diproses setiap hari menyebabkan pekerjaan *laundry* memerlukan ketelitian, koordinasi, serta pengawasan kualitas yang baik pada setiap tahapan pencucian.

Selama kegiatan observasi, penulis menemukan bahwa masih terdapat sejumlah *linen* yang belum memenuhi standar kualitas setelah proses pencucian. Berdasarkan hasil pengamatan, rata-rata ditemukan sekitar 5 – 10 lembar *linen* bernoda atau tidak bersih setiap hari, sedangkan sekitar 10 - 15 lembar *linen* mengalami kerusakan seperti robek, berlubang, atau serat kain yang telah menipis namun masih tercampur dengan *linen* layak pakai.

Permasalahan yang paling sering ditemukan adalah masih adanya *linen*, *towel*, dan *pillow case* yang memiliki noda meskipun telah selesai melalui proses pencucian. Bahkan beberapa *linen* tersebut sudah dipasang oleh *roomboy* di kamar tamu, namun harus dilepas kembali karena noda masih terlihat. Kondisi tersebut menyebabkan *roomboy* harus mengulang pekerjaan sehingga waktu penyiapan kamar menjadi lebih lama dan produktivitas kerja menjadi menurun.

Selain itu, penulis juga menemukan masih adanya *linen* atau *towel* yang telah robek, berlubang, atau mengalami kerusakan tetapi tetap dicuci dan disusun bersama *linen* yang masih dalam kondisi baik. Hal ini menunjukkan bahwa proses penyortiran *linen* sebelum pencucian maupun pemeriksaan akhir setelah pencucian belum dilakukan secara maksimal. Seharusnya *linen* yang sudah tidak layak pakai dipisahkan agar tidak digunakan kembali untuk melayani tamu.

Temuan hasil observasi tersebut diperkuat oleh hasil wawancara dengan *Supervisor Laundry*, *Laundry Attendant*, dan *Roomboy* di The ZHM Premiere Hotel Padang. Berdasarkan hasil wawancara, diketahui bahwa hotel telah memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) penanganan *linen* yang mencakup proses pengumpulan, penyortiran, pencucian, pengeringan, penyetricaan, pelipatan, pemeriksaan kualitas, hingga pendistribusian kembali ke *linen room* atau *pantry*. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kendala sehingga SOP belum dapat diterapkan secara optimal.

Laundry Supervisor menjelaskan bahwa permasalahan yang paling sering terjadi adalah masih ditemukannya *linen* bernoda serta *linen* yang rusak atau berlubang setelah proses pencucian. Kondisi tersebut terjadi beberapa kali dalam seminggu, bahkan pada kondisi tertentu hampir setiap hari. Menurut

beliau, penyebab utamanya adalah proses *quality control* yang belum maksimal serta tingginya volume *linen* yang harus diproses setiap hari, yaitu sekitar 200 hingga lebih dari 500 lembar, sehingga pemeriksaan kualitas belum dapat dilakukan secara menyeluruh.

Hasil wawancara dengan *Laundry Attendant* juga menunjukkan bahwa tingginya jumlah *linen* dan keterbatasan waktu kerja menjadi kendala dalam proses penanganan *linen*. Akibatnya, masih terjadi kesalahan dalam proses penyortiran, seperti *linen* bernoda berat yang tercampur dengan *linen* bernoda ringan atau *linen* yang telah robek masih ikut diproses dalam pencucian. Selain itu, terdapat noda yang tetap tidak hilang meskipun telah dilakukan proses *spotting*, sehingga diperlukan pemeriksaan yang lebih teliti sebelum *linen* didistribusikan.

Sementara itu, *Roomboy* menyampaikan bahwa meskipun sebagian besar *linen* yang diterima dalam kondisi bersih, masih terdapat beberapa *linen* yang bernoda atau rusak, terutama *pillow case*. Kondisi tersebut mengharuskan *roomboy* mengganti *linen* yang telah dipasang di kamar tamu sehingga proses *make up room* menjadi lebih lama. Keluhan mengenai kualitas *linen* biasanya disampaikan secara langsung kepada bagian *laundry* atau melalui grup komunikasi internal agar segera ditindaklanjuti.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa permasalahan utama dalam penanganan *linen* bukan disebabkan oleh tidak adanya SOP, melainkan karena pelaksanaannya yang belum optimal. Proses penyortiran, *quality control*, serta koordinasi antara bagian *laundry* dan *roomboy* masih perlu ditingkatkan agar kualitas *linen* yang didistribusikan memenuhi standar hotel dan mampu mendukung kelancaran operasional *Housekeeping Department*.

Permasalahan tersebut kemudian menimbulkan ketidakpuasan dari pihak *roomboy* terhadap hasil kerja bagian *laundry*. Sebagian *roomboy* beranggapan bahwa karyawan *laundry* kurang teliti dalam memisahkan *linen* berdasarkan tingkat noda serta kurang cermat dalam melakukan pemeriksaan kualitas sebelum *linen* dikirim kembali ke *linen room* atau *pantry*. Akibatnya, terjadi

kesalahpahaman dan kurang harmonisnya hubungan kerja antara kedua bagian yang sebenarnya saling berkaitan dalam operasional *housekeeping*.

Hasil observasi dan wawancara tersebut menunjukkan bahwa kendala utama bukan hanya pada proses pencucian, tetapi juga pada pelaksanaan *quality control*. Menurut Dr. K. Ishikawa, *quality control* adalah suatu kegiatan meneliti, merancang, mengembangkan, serta memenuhi kepuasan pelanggan, memberikan pelayanan yang baik yang mana pelaksanaannya melibatkan seluruh kegiatan dalam perusahaan tersebut mulai dari pimpinan teratas hingga karyawan pelaksana. Dalam konteks *laundry* hotel, *quality control* menjadi tahapan penting untuk memastikan tidak ada *linen* bernoda maupun rusak yang didistribusikan kembali ke *housekeeping*.

Temuan tersebut juga didukung oleh beberapa penelitian terdahulu. Penelitian Sri Dewi Sianturi (2025) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan *laundry* hotel dipengaruhi oleh kepatuhan terhadap SOP, ketelitian proses penyortiran *linen*, serta pelaksanaan *quality control* sebelum distribusi. Perlu diketahui, hotel tidak hanya dipandang sebagai tempat bermalam, tetapi juga telah berkembang menjadi sebuah industri yang menawarkan beragam jenis layanan serta fasilitas untuk menunjang kepuasan tamu (Hurdawati, 2018 dalam Fakhrol Rizal, 2024).

Meskipun berbagai penelitian sebelumnya telah membahas kualitas pelayanan *laundry* hotel, sebagian besar penelitian lebih menitikberatkan pada kepuasan tamu, kualitas pelayanan *laundry* secara umum, atau efisiensi operasional. Penelitian yang secara khusus menganalisis kualitas penanganan *linen* sebagai faktor pendukung operasional *Housekeeping Department*, khususnya pada hotel berbintang di Kota Padang, masih relatif terbatas. Selain itu, belum banyak penelitian yang mengkaji hubungan antara proses *sorting*, *quality control*, dan koordinasi kerja antara *laundry* dengan *roomboy* dalam mendukung kesiapan kamar tamu. Kondisi tersebut menjadi *research gap* yang mendasari pentingnya penelitian ini.

Apabila kondisi tersebut tidak segera diperbaiki, maka dapat berdampak pada meningkatnya beban kerja karyawan, terjadinya pemborosan waktu operasional, meningkatnya biaya pencucian ulang (*rewash*), menurunnya

efisiensi kerja, mempercepat kerusakan *linen*, serta berpotensi memengaruhi kepuasan tamu terhadap pelayanan hotel. Oleh karena itu, diperlukan analisis terhadap kualitas penanganan *linen* pada bagian *laundry* untuk mengetahui faktor-faktor penyebab permasalahan serta menyusun rekomendasi perbaikan yang dapat meningkatkan kualitas operasional *Housekeeping Department*.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis mengangkat studi kasus yang berjudul "Analisis Kualitas Penanganan *Linen* pada Bagian *Laundry* dalam Mendukung Operasional *Housekeeping Department* di The ZHM Premiere Hotel Padang."

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut.

1. Masih ditemukan *linen*, seperti *bed sheet*, *pillow case*, dan *towel*, yang bernoda meskipun telah melalui proses pencucian.
2. Masih terdapat *linen* yang robek, berlubang, atau telah mengalami penurunan kualitas fisik tetapi tetap tercampur dengan *linen* yang layak pakai.
3. Proses penyortiran (*sorting*) *linen* sebelum pencucian belum dilaksanakan secara optimal sehingga *linen* dengan tingkat noda dan kondisi yang berbeda masih diproses secara bersamaan.
4. Pelaksanaan *quality control* pada bagian *laundry* belum berjalan secara maksimal sehingga masih terdapat *linen* yang tidak memenuhi standar kualitas tetapi tetap didistribusikan ke *linen room*.
5. Tingginya volume *linen* yang diproses setiap hari memengaruhi ketelitian karyawan dalam melakukan penanganan dan pemeriksaan kualitas *linen*.
6. Terjadi keluhan dari *roomboy* terhadap hasil kerja bagian *laundry* karena masih ditemukannya *linen* bernoda maupun rusak saat proses penyiapan kamar.
7. Kurangnya koordinasi dan komunikasi antara bagian *laundry* dengan *roomboy* menyebabkan terjadinya kesalahpahaman dalam operasional *Housekeeping Department*.

8. Permasalahan kualitas penanganan *linen* berdampak pada meningkatnya pekerjaan ulang (*rework*), menurunnya efisiensi operasional, serta berpotensi memengaruhi kualitas pelayanan hotel dan kepuasan tamu.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, maka rumusan masalah dalam studi kasus ini adalah sebagai berikut.

1. Bagaimana kualitas penanganan *linen* pada bagian *laundry* dalam mendukung operasional *Housekeeping Department* di The ZHM Premiere Hotel Padang?
2. Faktor-faktor apa saja yang menyebabkan masih ditemukannya *linen* bernoda dan *linen* rusak setelah proses penanganan di bagian *laundry*?
3. Bagaimana dampak kualitas penanganan *linen* terhadap kelancaran operasional *Housekeeping Department* di The ZHM Premiere Hotel Padang?
4. Bagaimana rekomendasi perbaikan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas penanganan *linen* pada bagian *laundry*?

1.4 Tujuan Studi Kasus

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Menganalisis kualitas penanganan *linen* pada bagian *laundry* dalam mendukung operasional *Housekeeping Department* di The ZHM Premiere Hotel Padang.
2. Mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan masih ditemukannya *linen* bernoda dan *linen* rusak pada proses penanganan *linen*.
3. Menganalisis dampak kualitas penanganan *linen* terhadap kelancaran operasional *Housekeeping Department*.
4. Memberikan rekomendasi perbaikan yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitas penanganan *linen* pada bagian *laundry* sehingga operasional *Housekeeping Department* menjadi lebih efektif dan efisien.

1.5 Manfaat Studi Kasus

Hasil studi kasus ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut.

A. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi dan memperkaya kajian ilmiah di bidang perhotelan, khususnya mengenai manajemen *linen*, operasional *laundry*, *Housekeeping Department*, kualitas kinerja karyawan, serta penerapan *quality control* dalam industri perhotelan. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang akan mengkaji topik serupa.

B. Manfaat Praktis

1. Bagi The ZHM Premiere Hotel Padang

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi manajemen hotel, khususnya *Housekeeping Department* dan bagian *laundry*, dalam meningkatkan kualitas penanganan *linen* dan koordinasi antarbagian, memperkuat penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP), mengoptimalkan pelaksanaan *quality control*, sehingga kualitas pelayanan hotel dapat terus ditingkatkan.

2. Bagi Karyawan *Laundry* dan *Housekeeping Department*

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman karyawan mengenai pentingnya ketelitian dalam proses penyortiran, pencucian, pemeriksaan kualitas, dan pendistribusian *linen* sehingga kualitas hasil kerja dapat lebih optimal. Penelitian ini diharapkan juga dapat menjadi masukan dalam memperkuat koordinasi antara bagian *laundry* dan *roomboy*, sehingga proses penyiapan kamar dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan sesuai dengan standar pelayanan hotel.

3. Bagi Penulis

Studi kasus ini memberikan pengalaman dan wawasan kepada penulis mengenai penerapan teori yang diperoleh selama perkuliahan ke dalam praktik operasional di industri perhotelan, khususnya pada proses penanganan *linen* di bagian *laundry*, serta meningkatkan kemampuan dalam menganalisis dan memberikan solusi terhadap permasalahan yang terjadi di lingkungan kerja.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

A. Hotel

Hotel sebagai salah satu jasa akomodasi yang memiliki peran yang cukup besar dalam perkembangan industri pariwisata, dikarenakan memiliki fungsi sebagai tempat untuk menginap para wisatawan yang datang selama mereka melakukan perjalanan wisata (Widyawati, 2011:74).

Menurut Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pariwisata, hotel merupakan usaha penyediaan akomodasi berupa kamar-kamar di dalam suatu bangunan yang dapat dilengkapi dengan pelayanan makan dan minum, pelayanan hiburan, maupun fasilitas lainnya yang dikelola secara komersial. Standar tersebut menekankan bahwa setiap hotel wajib memenuhi aspek pelayanan, kebersihan, keamanan, kenyamanan, dan pengelolaan operasional sesuai ketentuan yang berlaku.

Seiring berkembangnya industri perhotelan, hotel tidak lagi hanya berfungsi sebagai tempat menginap, tetapi juga sebagai tempat penyelenggaraan berbagai aktivitas seperti pertemuan bisnis, seminar, konferensi, kegiatan sosial, hingga rekreasi. Oleh karena itu, setiap departemen di hotel memiliki tanggung jawab untuk menjaga kualitas pelayanan sesuai dengan fungsi masing-masing. Salah satu departemen yang berperan penting dalam menjaga kualitas pelayanan adalah *Housekeeping Department*, karena departemen ini berhubungan langsung dengan kebersihan, kenyamanan, dan kesiapan kamar tamu.

Dalam operasional hotel, kebersihan kamar merupakan salah satu indikator utama yang memengaruhi tingkat kepuasan tamu. Penelitian oleh Naomi Lasro Cahyani, dkk (2024) menunjukkan bahwa kualitas kebersihan kamar memiliki hubungan positif terhadap kepuasan tamu hotel, di mana tamu lebih memperhatikan kebersihan *linen*, kamar mandi,

dan fasilitas kamar dibandingkan aspek fisik lainnya. Hal tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan kebersihan kamar menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan hotel.

B. *Housekeeping Department*

Housekeeping Department merupakan salah satu departemen operasional hotel yang bertanggung jawab menjaga kebersihan, kerapian, kenyamanan, dan keindahan seluruh area hotel agar selalu siap digunakan oleh tamu maupun karyawan. *Housekeeping* tidak hanya bertugas membersihkan kamar tamu, tetapi juga bertanggung jawab terhadap pemeliharaan *linen*, area publik, kantor, koridor, serta berbagai fasilitas hotel lainnya sehingga seluruh lingkungan hotel tetap bersih dan nyaman.

Menurut Darsono Agustinus (1993:1), *Housekeeping Department* adalah bagian dari hotel yang bertanggung jawab atas kebersihan, kerapian, dan kenyamanan kamar tamu, ruangan umum, bar, restoran, dan seluruh *outlet* hotel lainnya. Departemen ini memiliki peranan penting karena kualitas kebersihan yang dihasilkan akan memengaruhi persepsi tamu terhadap mutu pelayanan hotel secara keseluruhan.

Secara operasional, *Housekeeping* memiliki beberapa tujuan, yaitu:

1. Menjaga kebersihan seluruh area hotel sesuai standar operasional.
2. Menyediakan kamar yang bersih, nyaman, aman, dan siap dijual.
3. Menjaga kualitas seluruh perlengkapan kamar agar tetap layak digunakan.
4. Mendukung kelancaran operasional hotel melalui penyediaan fasilitas yang bersih dan rapi.
5. Memberikan kenyamanan kepada tamu selama berada di hotel.

Housekeeping Department terdiri atas beberapa bagian, antara lain *Room Section*, *Public Area*, *Linen Room*, *Florist* (pada hotel tertentu), serta *Laundry Section*. Masing-masing bagian memiliki fungsi yang saling berkaitan sehingga apabila salah satu bagian mengalami kendala, maka akan memengaruhi kelancaran operasional *housekeeping* secara keseluruhan.

Dalam penelitian ini, bagian yang menjadi fokus utama adalah *Laundry Section*, karena bagian tersebut bertanggung jawab terhadap penyediaan *linen* yang digunakan dalam operasional kamar tamu.

C. *Laundry Hotel*

Laundry hotel merupakan bagian dari *Housekeeping Department* yang bertugas melakukan pengelolaan seluruh *linen* hotel agar selalu tersedia dalam kondisi bersih, higienis, rapi, dan layak digunakan. Kegiatan *laundry* meliputi proses pengumpulan *linen* kotor, penyortiran, pencucian, pengeringan, penyetrikaan, pelipatan, penyimpanan, hingga pendistribusian kembali kepada bagian operasional.

Menurut Muhammad Dwi Hary Sandy (2025), *Laundry* merupakan bagian dari *housekeeping* yang bertugas mencuci semua *linen*, baik *laundry* rumah maupun *laundry* tamu. Keberhasilan bagian *laundry* tidak hanya diukur dari banyaknya *linen* yang dicuci, tetapi juga dari kualitas hasil pencucian yang memenuhi standar operasional hotel.

Operasional *laundry* memiliki beberapa tujuan, yaitu:

- Menyediakan *linen* yang bersih dan higienis
- Menjaga umur pakai *linen*
- Mendukung kelancaran operasional *Housekeeping Department*
- Meningkatkan kepuasan tamu melalui penyediaan *linen* yang berkualitas

Dalam pelaksanaan operasionalnya, bagian *laundry* harus memperhatikan penggunaan bahan kimia, suhu air, jenis mesin, teknik pencucian, hingga pemeriksaan kualitas hasil pencucian. Kesalahan pada salah satu tahapan tersebut dapat menyebabkan *linen* masih bernoda, rusak, berubah warna, bahkan memperpendek umur pakai *linen*.

Penelitian Koapaha, Mangolo, dan Kamagi (2025) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan *housekeeping* sangat dipengaruhi oleh ketepatan waktu distribusi *linen* serta kualitas hasil kerja *laundry attendant* dalam menyediakan *linen* yang bersih dan layak digunakan.

D. Tugas dan Tanggung Jawab Karyawan *Laundry*

Secara umum tugas karyawan *laundry* meliputi:

1. Mengumpulkan *linen* kotor dari setiap departemen.
2. Melakukan penyortiran berdasarkan jenis kain, warna, tingkat noda, dan kondisi *linen*.
3. Melakukan proses pencucian sesuai prosedur.
4. Mengeringkan *linen* menggunakan mesin *dryer*.
5. Menyetrika atau melakukan proses *finishing*.
6. Melipat *linen* sesuai standar hotel.
7. Melakukan pemeriksaan kualitas (*quality control*).
8. Menyimpan dan mendistribusikan *linen* kepada *linen room* atau *pantry*.

Seluruh tahapan tersebut harus dilakukan dengan teliti agar *linen* yang digunakan tamu berada dalam kondisi bersih, utuh, dan layak pakai.

E. *Linen* Hotel

Linen merupakan seluruh kain operasional hotel yang digunakan dalam menunjang pelayanan kepada tamu. *Linen* menjadi salah satu aset penting dalam *Housekeeping Department* karena digunakan setiap hari dan berhubungan langsung dengan kenyamanan tamu.

Jenis *linen* yang umum digunakan di hotel meliputi:

- *bed sheet*
- *duvet cover*
- *pillow case*
- *bath towel*
- *hand towel*
- *face towel*
- *bath mat*
- *napkin*
- *table cloth*

Setiap jenis *linen* memiliki fungsi dan standar kualitas yang berbeda. Oleh karena itu, proses pencucian, penyimpanan, serta penggunaannya harus dilakukan sesuai dengan karakteristik masing-masing *linen*.

Linen yang digunakan tamu harus memenuhi beberapa standar kualitas, antara lain:

- bersih
- bebas noda
- tidak robek
- tidak berlubang
- tidak berbau
- tidak kusam
- rapi
- nyaman digunakan

Apabila salah satu standar tersebut tidak terpenuhi, maka *linen* tidak layak digunakan dan harus dipisahkan untuk dilakukan pencucian ulang, perbaikan, atau penghapusan sesuai prosedur hotel.

F. Manajemen *Linen*

Manajemen *linen* merupakan proses pengelolaan *linen* secara menyeluruh mulai dari pengadaan hingga penghapusan *linen* yang sudah tidak layak digunakan. Pengelolaan yang baik bertujuan menjaga ketersediaan *linen*, meningkatkan efisiensi operasional, memperpanjang umur pakai *linen*, dan mengurangi biaya operasional hotel.

Menurut Artyasa, manajemen *linen* meliputi seluruh aktivitas yang berkaitan dengan pengadaan, penggunaan, penyimpanan, pencucian, distribusi, inventarisasi, hingga penghapusan *linen*. Pengelolaan tersebut harus dilakukan secara sistematis agar kebutuhan operasional hotel dapat terpenuhi setiap saat.

Secara umum siklus manajemen *linen* terdiri atas:

1. *Collecting*, yaitu pengumpulan *linen* kotor dari kamar tamu maupun *outlet* hotel.

2. *Sorting*, yaitu pemisahan *linen* berdasarkan jenis kain, tingkat noda, warna, maupun tingkat kerusakan.
3. *Washing*, yaitu proses pencucian menggunakan mesin, bahan kimia, dan suhu yang sesuai.
4. *Extracting*, yaitu proses mengurangi kadar air setelah pencucian.
5. *Drying*, yaitu proses pengeringan menggunakan mesin pengering.
6. *Finishing*, yaitu penyetrikaan menggunakan *flatwork ironer* atau *steam press*.
7. *Quality Checking*, yaitu pemeriksaan hasil pencucian untuk memastikan *linen* bersih dan layak digunakan.
8. *Folding*, yaitu pelipatan *linen* sesuai standar hotel.
9. *Storing*, yaitu penyimpanan *linen* pada *linen room*.
10. *Distribution*, yaitu pendistribusian *linen* kepada *Housekeeping Department* sesuai kebutuhan operasional.

Setiap tahapan tersebut saling berkaitan sehingga kesalahan pada satu proses akan memengaruhi kualitas hasil akhir *linen*.

G. Standar Operasional Prosedur (SOP) Penanganan *Linen*

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan pedoman kerja yang disusun untuk memastikan setiap aktivitas operasional dilakukan secara konsisten, efektif, efisien, dan sesuai standar yang telah ditetapkan organisasi.

Dalam operasional *laundry* hotel, SOP penanganan *linen* bertujuan untuk:

- Menjamin kualitas hasil pencucian
- Mengurangi kesalahan kerja
- Meningkatkan efisiensi operasional
- Menjaga umur pakai *linen*
- Menjamin keselamatan kerja karyawan

Pelaksanaan SOP meliputi proses penyortiran, pencucian, pemeriksaan kualitas, penyimpanan, hingga pendistribusian *linen*. Kepatuhan terhadap SOP menjadi salah satu indikator keberhasilan

operasional *laundry* karena mampu mengurangi terjadinya pekerjaan ulang (*rework*) akibat *linen* yang belum memenuhi standar.

H. Quality Control pada Laundry

Quality control merupakan proses pengawasan terhadap kualitas hasil kerja agar sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Dalam operasional *laundry* hotel, *quality control* dilakukan sebelum *linen* disimpan maupun didistribusikan kepada *Housekeeping Department*.

Pemeriksaan kualitas meliputi:

- kebersihan *linen*
- noda
- aroma
- warna
- kerusakan
- kelengkapan
- kerapian lipatan

Apabila ditemukan *linen* yang masih bernoda, robek, berlubang, atau tidak memenuhi standar kualitas, maka *linen* tersebut harus dipisahkan untuk dilakukan pencucian ulang atau dikeluarkan dari sirkulasi operasional.

Quality control yang baik dapat mengurangi terjadinya keluhan dari bagian *housekeeping*, mempercepat proses penyiapan kamar, serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu.

I. Kualitas Kinerja Karyawan

Menurut Sutrisno (2016:172) Kinerja merupakan hasil kerja karyawan yang dapat dilihat dari aspek kualitas, kuantitas, waktu kerja, dan kerja sama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi. Sedangkan menurut Torang (2014:74) Kinerja adalah kuantitas atau kualitas hasil kerja individu atau sekelompok didalam organisasi dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi yang berpedoman

pada norma, standard operasional prosedur, kriteria dan ukuran yang telah ditetapkan atau yang berlaku dalam organisasi.

Kinerja yang baik tidak hanya diukur dari banyaknya pekerjaan yang diselesaikan, tetapi juga dari kualitas hasil kerja, ketepatan waktu, disiplin, tanggung jawab, kemampuan bekerja sama, dan kepatuhan. Menurut Mangkunegara (2017), indikator kualitas kinerja meliputi:

Tabel 2.1 Indikator Kualitas Kinerja

No	Indikator	Keterangan
1	kualitas hasil kerja	Kemampuan menghasilkan pekerjaan yang rapi, bersih, teliti, dan sesuai standar
2	kuantitas hasil kerja	Jumlah pekerjaan yang dapat diselesaikan dalam waktu tertentu.
3	ketepatan waktu	Kemampuan menyelesaikan pekerjaan sesuai target waktu yang telah ditentukan.
4	tanggung jawab	Kesungguhan dalam menyelesaikan pekerjaan serta menjaga fasilitas kerja.
5	kerja sama	Kemampuan menjalin komunikasi dan koordinasi dengan rekan kerja.

Dalam penelitian ini, kualitas kinerja karyawan *laundry* tercermin dari kemampuan menghasilkan *linen* yang bersih, layak digunakan, selesai tepat waktu, serta mampu bekerja sama dengan bagian *Housekeeping* dalam memenuhi kebutuhan operasional hotel.

J. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Penanganan *Linen*

Keberhasilan penanganan *linen* dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain:

- kompetensi karyawan
- kepatuhan terhadap SOP
- efektivitas *quality control*
- kondisi mesin *laundry*
- penggunaan bahan kimia
- beban kerja
- komunikasi antarbagian
- pengawasan dari *supervisor*

Apabila salah satu faktor tersebut tidak berjalan dengan baik, maka kualitas hasil pencucian *linen* akan menurun dan berpotensi mengganggu operasional *housekeeping*.

K. Dampak Penanganan *Linen* yang Tidak Sesuai Standar

Penanganan *linen* yang tidak sesuai standar dapat menimbulkan berbagai dampak, baik terhadap operasional *housekeeping* maupun terhadap kualitas pelayanan hotel.

Beberapa dampak yang dapat terjadi antara lain:

- meningkatnya pekerjaan ulang (*rework*)
- keterlambatan penyiapan kamar
- meningkatnya beban kerja karyawan
- pemborosan air, listrik, dan bahan kimia akibat pencucian ulang
- meningkatnya biaya operasional *laundry*
- menurunnya efisiensi kerja
- munculnya keluhan dari *roomboy*
- menurunnya kepuasan tamu terhadap pelayanan hotel

Oleh karena itu, kualitas penanganan *linen* menjadi salah satu aspek penting yang harus diperhatikan oleh manajemen hotel agar operasional *Housekeeping Department* dapat berjalan secara efektif, efisien, dan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

2.2 Penelitian Terdahulu

- Berdasarkan Hasil Penelitian

Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu (Hasil Penelitian)

No	Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Sukriadi & Laksaguna (2021)	<i>Management of Linen Housekeeping</i>	Penelitian kualitatif deskriptif	Pengelolaan persediaan dan inventori <i>linen</i> telah berjalan sesuai prosedur, namun masih ditemukan kendala pada pengawasan dan

				pengendalian persediaan <i>linen</i> .
2	Nina Noviasuti & Dinar Resty Hermas Wening Jati (2023)	Strategi <i>Linen Attendant</i> dalam Mengoptimalkan Penyediaan <i>Linen</i> pada Saat <i>High Season</i> di Hotel Grand Keisha Yogyakarta	Penelitian deskriptif kualitatif dan studi pustaka	Strategi seperti <i>spotting</i> , pengelolaan stok <i>linen</i> , pencatatan, dan kerja sama tim mampu mengoptimalkan ketersediaan <i>linen</i> saat tingkat hunian tinggi.
3	Fatimah Azzahra, Windy Della Sari, & Afriadi (2024)	Tinjauan Penanganan <i>Linen</i> Kamar oleh <i>Laundry Section</i> pada Saat <i>High Occupancy</i> di Hotel Hilton Bandung	Penelitian deskriptif	Penanganan <i>linen</i> telah mengikuti prosedur hotel mulai dari pencucian, penanganan <i>linen</i> rusak, pencatatan, hingga distribusi kembali kepada <i>housekeeping</i> .
4	Chrisye Samiun Koapaha, Mikhael C. S. Mangolo, & Jongky W. A. Kamagi (2025)	Analisis Peran <i>Laundry Attendant</i> dalam Menunjang Kualitas Pelayanan di <i>Housekeeping Department</i> Gran Puri Hotel Manado	Penelitian kualitatif deskriptif	Peran <i>laundry attendant</i> berpengaruh terhadap kualitas pelayanan <i>housekeeping</i> melalui penyediaan <i>linen</i> yang bersih, rapi, dan siap digunakan.
5	Sariana Hollandita Prima Putri Daulay & Kiki Maulani (2026)	Strategi Pengelolaan <i>Linen</i> dan <i>Laundry</i> dalam Operasional pada Samosir Villa Resort Kabupaten Samosir	Penelitian deskriptif kualitatif	Pengelolaan <i>linen</i> yang baik melalui pengendalian persediaan, <i>quality control</i> , dan koordinasi antarbagian mampu meningkatkan efisiensi operasional hotel.

- Berdasarkan Persamaan, perbedaan dan kaitannya dengan penelitian ini

Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu (Persamaan, Perbedaan & Kaitan)

No	Peneliti	Persamaan	Perbedaan	Kaitan dengan Penelitian Ini
1	Sukriadi & Laksaguna (2021)	Sama-sama membahas pengelolaan <i>linen</i> pada <i>Housekeeping Department</i> .	Penelitian terdahulu berfokus pada inventori <i>linen</i> , sedangkan penelitian ini berfokus pada kualitas penanganan <i>linen</i> pada bagian <i>laundry</i> .	Menjadi dasar dalam menganalisis pengelolaan <i>linen</i> dan hubungannya dengan operasional <i>housekeeping</i> di The ZHM Premiere Hotel Padang.
2	Nina Noviasuti & Dinar Resty Hermas Wening Jati (2023)	Sama-sama membahas penanganan <i>linen</i> di hotel.	Penelitian terdahulu menitikberatkan pada strategi penyediaan <i>linen</i> saat <i>high season</i> , sedangkan penelitian ini menganalisis kualitas penanganan <i>linen</i> dan dampaknya terhadap operasional <i>housekeeping</i> .	Menjadi acuan dalam pembahasan proses penyortiran, penyimpanan, dan distribusi <i>linen</i> sebagai bagian dari manajemen <i>linen</i> hotel.
3	Fatimah Azzahra, Windy Della Sari, & Afriadi (2024)	Sama-sama membahas proses penanganan <i>linen</i> pada <i>laundry</i> hotel.	Penelitian terdahulu dilakukan saat kondisi <i>high occupancy</i> , sedangkan penelitian ini menganalisis kualitas penanganan <i>linen</i> dalam operasional sehari-hari.	Menjadi pembanding terhadap penerapan SOP penanganan <i>linen</i> dan <i>quality control</i> di lokasi penelitian.
4	Chrisye Samiun Koapaha, Mikhael C.	Sama-sama membahas peran bagian <i>laundry</i> dalam	Penelitian terdahulu lebih menyoroti peran <i>laundry attendant</i> ,	Mendukung pembahasan mengenai hubungan kualitas kinerja

	S. Mangolo, & Jongky W. A. Kamagi (2025)	mendukung operasional <i>housekeeping</i> .	sedangkan penelitian ini mengkaji kualitas penanganan <i>linen</i> beserta faktor penyebab permasalahannya.	<i>laundry</i> dengan kelancaran operasional <i>Housekeeping Department</i> .
5	Sariana Hollandita Prima Putri Daulay & Kiki Maulani (2026)	Sama-sama membahas manajemen <i>linen</i> dan operasional <i>laundry</i> hotel.	Penelitian terdahulu berfokus pada strategi manajemen <i>linen</i> secara umum, sedangkan penelitian ini secara khusus menganalisis kualitas penanganan <i>linen</i> dan pengaruhnya terhadap operasional <i>Housekeeping Department</i> .	Menjadi referensi dalam penyusunan rekomendasi peningkatan kualitas penanganan <i>linen</i> dan <i>quality control</i> pada The ZHM Premiere Hotel Padang.

Analisis Penelitian Terdahulu

Berdasarkan dua tabel di atas, dapat diketahui bahwa penelitian-penelitian terdahulu memiliki kesamaan dalam membahas pengelolaan *linen*, operasional *laundry*, dan peran *Housekeeping Department* dalam menjaga kualitas pelayanan hotel. Sebagian besar penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP), pengelolaan *linen* yang baik, serta pelaksanaan *quality control* merupakan faktor penting dalam menghasilkan *linen* yang bersih, layak pakai, dan mendukung kualitas pelayanan hotel.

Meskipun demikian, masih terdapat perbedaan fokus pada masing-masing penelitian. Sukriadi dan Laksaguna (2021) lebih menekankan pada manajemen persediaan *linen*, Noviasuti dan Jati (2023) membahas strategi penyediaan *linen* saat *high season*, Azzahra et al. (2024) mengkaji penanganan *linen* pada kondisi tingkat hunian tinggi, Koapaha et al. (2025) meneliti peran *laundry attendant* dalam menunjang kualitas pelayanan, sedangkan Daulay dan Maulani

(2026) berfokus pada strategi pengelolaan *linen* dan *laundry* dalam operasional hotel.

Berdasarkan kajian tersebut, masih terdapat kesenjangan penelitian (*research gap*), yaitu belum banyak penelitian yang secara khusus menganalisis kualitas penanganan *linen* pada bagian *laundry* dalam mendukung operasional *Housekeeping Department*, khususnya yang mengkaji hubungan antara proses *sorting*, *quality control*, kondisi *linen*, serta koordinasi antara bagian *laundry* dan *roomboy* dalam konteks operasional hotel berbintang di Kota Padang.

Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan memberikan analisis yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor penyebab permasalahan penanganan *linen* serta menyusun rekomendasi perbaikan yang dapat diterapkan untuk meningkatkan efektivitas operasional *Housekeeping Department*.

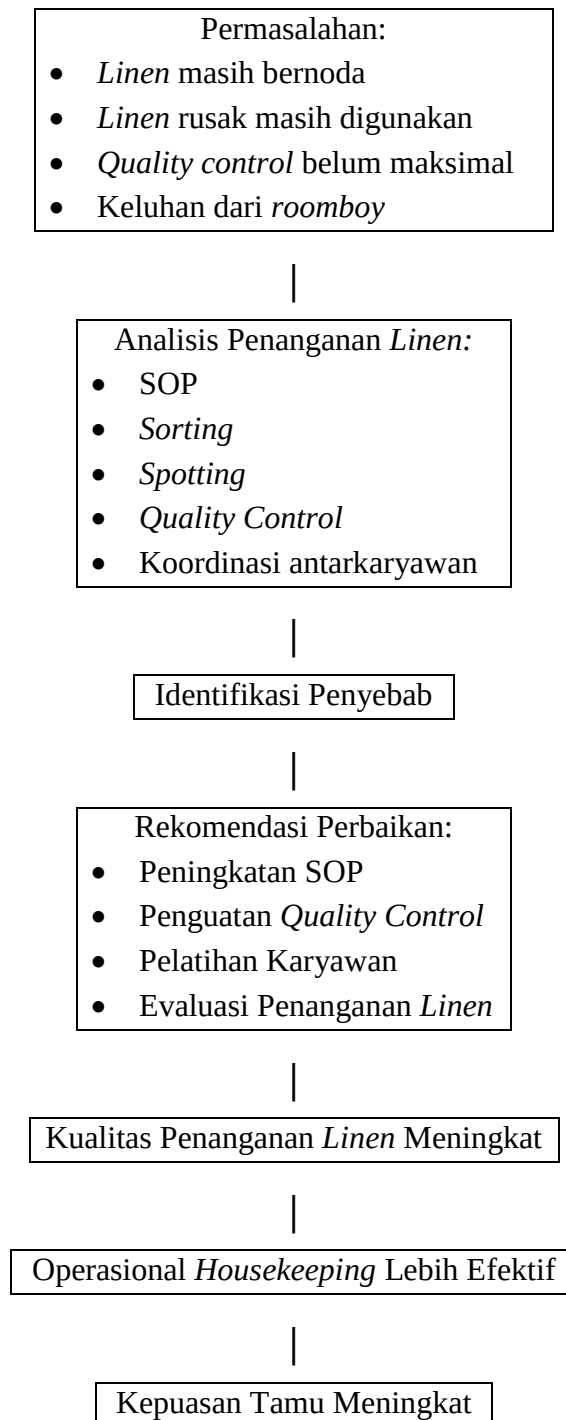
2.3 Kerangka Pemikiran

Penelitian ini didasarkan pada kondisi bahwa kualitas penanganan *linen* sangat memengaruhi kelancaran operasional *Housekeeping Department*. Permasalahan berupa masih ditemukannya *linen* bernoda dan *linen* rusak menunjukkan adanya kelemahan pada proses penyortiran, pelaksanaan SOP, *quality control*, maupun kinerja karyawan *laundry*. Kondisi tersebut berdampak pada meningkatnya pekerjaan ulang (*rework*), keterlambatan penyiapan kamar, serta munculnya keluhan dari *roomboy*.

Melalui analisis terhadap proses penanganan *linen*, penelitian ini bertujuan mengidentifikasi faktor-faktor penyebab permasalahan dan menyusun rekomendasi perbaikan agar kualitas penanganan *linen* meningkat. Dengan demikian, operasional *housekeeping* menjadi lebih efektif, efisien, dan mampu mendukung peningkatan kualitas pelayanan hotel serta kepuasan tamu.

Secara konseptual, kerangka pemikiran penelitian dapat digambarkan sebagai berikut:

Bagan Kerangka Pemikiran



Gambar 2.1 Bagan Kerangka Pemikiran

Sumber: Penulis (2026)

BAB III METODE STUDI KASUS

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian bertujuan memahami secara mendalam fenomena yang terjadi dalam proses penanganan *linen* pada bagian *laundry* serta faktor-faktor yang memengaruhi kualitas penanganan *linen* di The ZHM Premiere Hotel Padang. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat memperoleh informasi yang lebih rinci mengenai kondisi nyata di lapangan berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi selama pelaksanaan magang.

Menurut Sugiyono (2023), penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alamiah, di mana peneliti berperan sebagai instrumen utama dalam pengumpulan data. Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara deskriptif sehingga mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai suatu fenomena.

Pendekatan studi kasus digunakan karena penelitian ini berfokus pada satu kasus tertentu, yaitu kualitas penanganan *linen* pada bagian *laundry* dalam mendukung operasional *Housekeeping Department* di The ZHM Premiere Hotel Padang. Studi kasus memungkinkan peneliti menganalisis secara mendalam penyebab terjadinya *linen* bernoda, *linen* rusak yang masih digunakan, serta dampaknya terhadap kelancaran pekerjaan *housekeeping*.

3.2 Lokasi dan Waktu Magang

A. Lokasi Magang

Studi kasus ini dilaksanakan di The ZHM Premiere Hotel Padang (Jl. Thamrin No.27, Alang Laweh, Kec. Padang Sel., Kota Padang, Sumatera Barat 25133), khususnya pada *Departemen Housekeeping*, bagian *Laundry*. Alasan pemilihan lokasi ini adalah karena selama kegiatan magang penulis terlibat langsung dalam aktivitas operasional *housekeeping* sehingga dapat mengamati proses penanganan *linen*, sistem kerja *laundry*, serta permasalahan yang terjadi di lapangan.

B. Waktu Magang

Kegiatan magang dilaksanakan selama enam bulan, yaitu mulai 12 Januari 2026 sampai dengan 12 Juli 2026. Selama periode tersebut, penulis melakukan observasi terhadap aktivitas kerja karyawan *laundry*, mengikuti proses operasional *laundry* pada *housekeeping department*, melakukan wawancara dengan karyawan *housekeeping department*, khususnya *roomboy* dan karyawan *laundry*, serta mengumpulkan berbagai data yang diperlukan dalam penyusunan studi kasus.

3.3 Profil Organisasi/Perusahaan

A. Profil dan Sejarah

The ZHM Premiere Hotel Padang adalah hotel Bintang 4 yang sebelumnya bernama *Grand Zuri* Hotel Padang. Di mana *rebranding* dan pengembangan fasilitas baru dilakukan pada tahun 2021. Hotel ini memiliki fasilitas 202 kamar dan menjadi salah satu hotel tertinggi di Sumatera Barat, menawarkan fasilitas seperti: *pool*, *gym*, *spa*, *ballroom* terbesar, *skylounge* dengan lantai kaca pertama di Sumatra Barat, dan berbagai ruangan pertemuan.

- Nama sebelumnya: *Grand Zuri* Hotel Padang
- Status: Hotel Bintang 4 Plus
- Jumlah kamar: 202 Kamar
- Lokasi: Jl. Thamrin No.27, Alang Laweh, Kec. Padang Sel., Kota Padang, Sumatera Barat 25133
- Pengembangan: Melakukan ekspansi besar-besaran di lahan kosong yang lebih luas dari bangunan lama, serta penambahan fasilitas baru
- Perubahan nama: Meresmikan *rebranding* menjadi The ZHM Premiere Hotel Padang pada 12 April 2021, namun peresmian diundur setelah Idul Fitri 1442 H
- *Brand*: The ZHM Premiere merupakan *brand* tertinggi dari *Zuri Hospitality Management (ZHM)*

The ZHM Premiere Hotel Padang merupakan salah satu hotel berbintang yang berada di Kota Padang, Sumatera Barat. Hotel ini

menyediakan berbagai fasilitas dan layanan bagi tamu, seperti kamar dengan berbagai tipe, restoran, ruang pertemuan (*meeting room*), *ballroom*, kolam renang, pusat kebugaran, serta berbagai fasilitas pendukung lainnya.

Dalam menjalankan operasionalnya, hotel memiliki beberapa departemen, di antaranya:

1. *Front Office*

Bertanggung jawab melayani tamu sejak proses reservasi, *check-in*, selama menginap, hingga *check-out* serta memberikan informasi dan menangani kebutuhan tamu.

2. *Housekeeping*

Bertugas menjaga kebersihan, kerapian, dan kenyamanan seluruh area hotel, terutama kamar tamu, serta mengelola *linen* dan perlengkapan kamar.

3. *Food and Beverage Service*

Bertanggung jawab memberikan pelayanan makanan dan minuman kepada tamu di restoran, *banquet*, maupun layanan kamar (*room service*).

4. *Food and Beverage Product*

Bertugas menyiapkan, mengolah, dan menyajikan makanan serta minuman sesuai standar kualitas, kebersihan, dan keamanan pangan.

5. *Engineering*

Bertanggung jawab terhadap pemeliharaan dan perbaikan seluruh fasilitas, mesin, instalasi listrik, air, pendingin ruangan, dan peralatan hotel agar selalu berfungsi dengan baik.

6. *Human Resources (HR)*

Bertugas mengelola sumber daya manusia, mulai dari proses rekrutmen, pelatihan, penilaian kinerja, hingga pengembangan kompetensi karyawan.

7. *Accounting*

Bertanggung jawab mengelola keuangan hotel, meliputi pencatatan transaksi, penyusunan laporan keuangan, pengendalian anggaran, serta pengawasan arus kas.

8. *Sales and Marketing*

Bertugas memasarkan produk dan layanan hotel, meningkatkan penjualan kamar maupun fasilitas hotel, serta membangun hubungan dengan pelanggan dan mitra bisnis.

9. *Security*

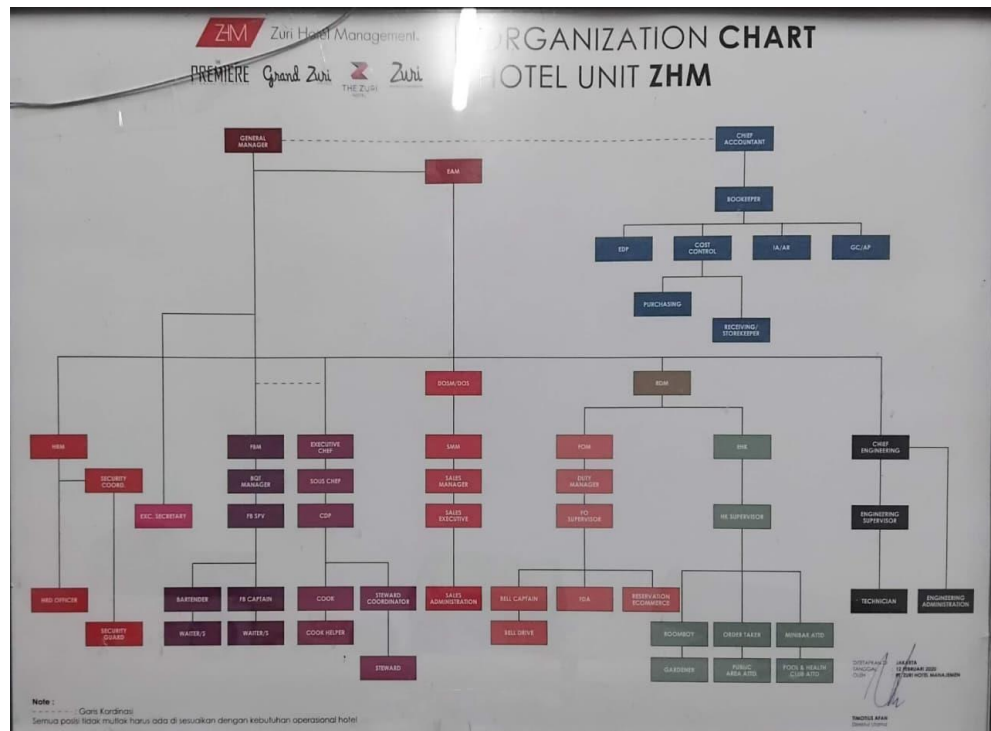
Bertanggung jawab menjaga keamanan dan ketertiban lingkungan hotel, melindungi tamu, karyawan, aset hotel, serta menangani situasi darurat sesuai prosedur yang berlaku.

Housekeeping Department memiliki tanggung jawab dalam menjaga kebersihan, kerapian, dan kenyamanan seluruh area hotel, khususnya kamar tamu. Di dalam *Housekeeping Department* terdapat beberapa bagian, yaitu *Room Section*, *Public Area*, *Linen Room*, dan *Laundry*. Bagian *laundry* bertanggung jawab terhadap seluruh proses pengelolaan *linen* hotel mulai dari pengumpulan *linen* kotor, penyortiran, pencucian, pengeringan, penyetricaan, pelipatan, pemeriksaan kualitas, hingga pendistribusian kembali kepada *Housekeeping Department*.

Kualitas pelayanan *housekeeping* sangat bergantung pada kualitas hasil kerja bagian *laundry*. Oleh karena itu, setiap proses penanganan *linen* harus dilakukan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) agar *linen* yang digunakan tamu selalu dalam kondisi bersih, rapi, dan layak pakai.



Gambar 3.1 Logo The ZHM Premiere Hotel Padang
Sumber: Admin Office Housekeeping



Gambar 3.2 Organisasi The ZHM Premiere Hotel Padang
Sumber: Admin Office Housekeeping



Gambar 3.3 Kedudukan The ZHM Premiere Hotel Padang
Sumber: Admin Office Housekeeping

B. Visi dan Misi The ZHM Premiere Hotel Padang

- Visi

Visi dari The ZHM Premiere Hotel ialah “*Hotel Chain Plus*” Nasional yang membanggakan dengan kualitas internasional.

- Misi
 1. Menciptakan dan mengembangkan brand (*People, Product, Service*) and *value* yang terpercaya dan diakui secara nasional dan bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa.
 2. Bertumbuh dan berkembang menjadi jaringan yang kuat, kokoh dan diakui eksistensinya.
 3. Memberi manfaat terhadap lingkungan baik dalam bidang sosial, budaya maupun lingkungan hidup di sekitarnya.
 4. Turut serta dalam pembangunan terutama penyediaan lapangan kerja.

C. Fasilitas Utama

Tabel 3.1 Fasilitas Utama

No	Fasilitas	Keterangan
1	<i>The Cafe Restaurant</i>	<i>The Cafe Restaurant</i> memiliki konsep <i>Maroko style</i>. Untuk area <i>restaurant</i> terbagi menjadi 4 yaitu <i>The Cafe, Maroko, The Cafe L dan Smoking Area</i>, yang terdiri dari 248 kursi dan 24 kursi untuk <i>smoking area</i>. <i>The Cafe Restaurant</i> memiliki jam operasional sebagai berikut: • <i>Breakfast</i>: 06.00 am-10.00 am (Senin-Jumat) 06.00 am-10.30 am (Sabtu-Minggu) • <i>Lunch</i>: 12.00 pm– 17.00 pm • <i>Dinner</i>: 18.00 pm- 21.00 pm
2	<i>Sky Lounge</i>	<i>Sky Lounge</i> terletak pada lantai teratas <i>The ZHM Premiere Hotel</i> yaitu berada pada lantai 15. <i>Sky Lounge</i> memiliki 110 kursi. <i>Sky Lounge</i> menyuguhkan pemandangan Kota Padang yang terlihat indah dari ketinggian dan <i>Sky Lounge</i> memiliki <i>floor glass</i> serta terdapat ruangan VIP dengan view menghadap ke pantai. <i>Sky Lounge</i> menyediakan berbagai macam <i>snack</i> atau makanan cemilan serta <i>beer, wine, mocktail, cocktail d l</i>.
3	<i>Sky Pool</i>	<i>Sky Pool</i> <i>The ZHM Premiere Hotel</i> berada pada lantai 12 yang merupakan Kolam renang tertinggi yang ada di Sumatera Barat. <i>Sky Pool</i> <i>The ZHM Premiere Hotel</i> Padang

		menyugukan pemandangan kota padang sebagai <i>viewnya</i>. <i>Sky Pool</i> memiliki 2 kolam: • untuk dewasa dengan kedalaman 2,1 m • kolam untuk anak anak <i>Sky Pool</i> berada dibawah lantai <i>Sky Lounge</i> sehingga memudahkan tamu untuk memesan <i>snack</i> dan minuman.
4	<i>Gym/Fitness Center</i>	<i>Gym/Fitness Center</i> berada pada lantai 10, buka pada pukul 07.00-22.00 wib. <i>Gym/Fitness Center</i> ini <i>free</i> untuk <i>guest in house</i>. <i>Fitness Center</i> juga membuka member mulai dari <i>Silver</i>, <i>Gold</i> dan <i>Platinum</i> dengan harga yang berbeda beda.
5	<i>Spa & Sauna</i>	<i>Spa & Sauna</i> di The ZHM Premiere Hotel Padang dibuka dari jam 6 pagi sampai dengan jam 10 malam. Fasilitas ini diberikan secara gratis kepada tamu yang menginap. Dan apabila ada tamu yang tidak menginap ingin menggunakan fasilitas ini, mereka dapat mendaftarkan diri sebagai <i>member</i> dan menikmati fasilitas yang ada selama batas waktu yang disepakati.
6	<i>Ballroom</i>	The ZHM Premiere mempunyai <i>Ballrom</i> 1 yang dapat menampung 1000/<i>pax</i>, <i>Ballroom</i> 2 dapat menampung 2000/<i>pax</i> dan <i>Grand Ballroom</i> dapat menampung 3000/<i>pax</i>. Panjang dan lebar dari <i>Ballroom</i> 1 adalah 24.6 x 24.4 dan luas 600.24 m, <i>Ballroom</i> 2 memiliki panjang dan lebar 30.3 x 28,6 luasnya sekitar 866.58 m dan <i>Grand Ballroom</i> memiliki panjang dan lebar sekitar 52.9 x 24.5 sedangkan luasnya 1,285,03 m.
7	<i>Meeting Room</i>	Di The ZHM Premiere Hotel mempunyai 10 <i>Meeting Room</i> yang dinamakan <i>Mulia</i>. <i>Mulia</i> 1 sampai <i>Mulia</i> 10 dengan luas yang berbeda dari luas 64.55m hingga 250.88m dapat menampung 35/<i>pax</i> hingga 150/<i>pax</i>.

1. *The Cafe Restaurant*



Gambar 3.4 The Cafe Restaurant

Sumber: id.hotels.com

2. *Sky Lounge*



Gambar 3.5 Sky Lounge

Sumber: id.hotels.com

3. Sky Pool



Gambar 3.6 Sky Pool
Sumber: id.hotels.com

4. Gym/Fitness Center



Gambar 3.7 Gym/Fitness Center
Sumber: id.hotels.com

5. Spa & Sauna



Gambar 3.8 Spa & Sauna
Sumber: id.hotels.com

6. Ballroom



Gambar 3.9 Ballroom
Sumber: id.hotels.com

7. Meeting Room



Gambar 3.10 Meeting Room

Sumber: id.hotels.com

D. Fasilitas Lainnya

1. Tempat tidur bayi (biaya tambahan)
2. Tersedia kamar terhubung/bersebelahan
3. Peminjaman sepeda gratis
4. Antar-jemput ke bandara
5. Teras

E. Tipe Kamar

Tabel 3.2 Tipe Kamar

No	Tipe Kamar	Fasilitas	Rate
1	<i>Deluxe Twin</i>	2 twin bed, lantai kayu, kamar mandi, bidet, handuk, pengering rambut, sandal, shower, sikat dan pasta gigi, ac, seprai, tirai kedap cahaya, tv led 32 inci dengan saluran	Rp.880.808 – Rp.1.045.808

		satelit, boks bayi (biaya tambahan), air minum kemasan gratis, ketel listrik, <i>minibar</i> , teh celup/kopi instan gratis, wi-fi gratis, brankas, kursi meja, meja tulis, ruang kerja laptop, sofa, telepon, alat pendeteksi asap, alat pemadam api, sistem keamanan, cermin, tempat menyimpan barang dan gantungan pakaian	
2	<i>Deluxe King</i>	<i>1 king bed</i> , lantai kayu, kamar mandi, bidet, handuk, pengering rambut, sandal, <i>shower</i> , sikat dan pasta gigi, ac, seprai, tirai kedap cahaya, tv led 32 inci dengan saluran satelit, boks bayi (biaya tambahan), air minum kemasan gratis, ketel listrik, <i>minibar</i> , teh celup/kopi instan gratis, wi-fi gratis, brankas, kursi meja, meja tulis, ruang kerja laptop, sofa, telepon, alat pendeteksi asap, alat pemadam api, sistem keamanan, cermin, tempat menyimpan barang dan gantungan pakaian	Rp.1.145.808
3	<i>Deluxe Premiere</i>	<i>2 twin bed</i> , lantai kayu, kamar mandi, bidet, handuk, pengering rambut, sandal, <i>shower</i> , sikat dan pasta gigi, ac, seprai, tirai kedap cahaya, tv led 32 inci dengan saluran satelit, boks bayi (biaya tambahan), air minum kemasan gratis, ketel listrik, <i>minibar</i> , teh celup/kopi instan gratis, wi-fi gratis, brankas, kursi meja, meja tulis, ruang kerja laptop, rak, telepon, alat pendeteksi asap, alat pemadam api, sistem keamanan, cermin, tempat menyimpan barang dan gantungan pakaian	Rp.1.233.708

4	<i>Grand Deluxe</i>	1 double bed, lantai kayu, kamar mandi, bidet, handuk, pengering rambut, sandal, shower, sikat dan pasta gigi, ac, seprai, tirai kedap cahaya, tv led 32 inci dengan saluran satelit, boks bayi (biaya tambahan), air minum kemasan gratis, ketel listrik, minibar, teh celup/kopi instan gratis, wi-fi gratis, brankas, kursi meja, meja tulis, ruang kerja laptop, sofa dan meja, telepon, alat pendeteksi asap, alat pemadam api, sistem keamanan, cermin, tempat menyimpan barang dan gantungan pakaian	Rp.1.745.808
5	<i>Junior Suite</i>	1 double bed, lantai kayu, kamar mandi, bidet, handuk, pengering rambut, sandal, shower, sikat dan pasta gigi, ac, seprai, tirai kedap cahaya, tv led 32 inci dengan saluran satelit, boks bayi (biaya tambahan), air minum kemasan gratis, ketel listrik, minibar, teh celup/kopi instan gratis, wi-fi gratis, brankas, kursi meja, meja tulis, ruang kerja laptop, ruang tamu, telepon, alat pendeteksi asap, alat pemadam api, sistem keamanan, cermin, tempat menyimpan barang dan gantungan pakaian	Rp2.745.808
6	<i>Ambassador Suite</i>	1 double bed, lantai kayu, kamar mandi, bidet, handuk, pengering rambut, sandal, shower, sikat dan pasta gigi, ac, seprai, tirai kedap cahaya, tv led 32 inci dengan saluran satelit, boks bayi (biaya tambahan), air minum kemasan gratis, ketel listrik, minibar, teh celup/kopi instan gratis, wi-fi gratis, brankas, kursi meja, meja tulis, ruang	Rp.3.245.808

		kerja laptop, sofa, ruang tamu, telepon, alat pendeteksi asap, alat pemadam api, sistem keamanan, cermin, tempat menyimpan barang dan gantungan pakaian, lemari	
7	<i>Sultan Suite</i>	1 double bed, lantai kayu, kamar mandi, bidet, handuk, pengering rambut, sandal, shower, sikat dan pasta gigi, ac, seprai, tirai kedap cahaya, tv led 32 inci dengan saluran satelit, boks bayi (biaya tambahan), air minum kemasan gratis, ketel listrik, minibar, teh celup/kopi instan gratis, wi-fi gratis, brankas, kursi meja, meja tulis, ruang kerja laptop, sofa, ruang tamu, ruang makan, telepon, alat pendeteksi asap, alat pemadam api, sistem keamanan, cermin, tempat menyimpan barang dan gantungan pakaian, lemari	Rp.4.745.808
8	<i>President Suite</i>	1 double bed, lantai kayu, kamar mandi, bidet, handuk, pengering rambut, sandal, shower, sikat dan pasta gigi, ac, seprai, tirai kedap cahaya, tv led 32 inci dengan saluran satelit, boks bayi (biaya tambahan), air minum kemasan gratis, ketel listrik, minibar, teh celup/kopi instan gratis, wi-fi gratis, brankas, kursi meja, meja tulis, ruang kerja laptop, sofa, ruang tamu, ruang makan, telepon, alat pendeteksi asap, alat pemadam api, sistem keamanan, cermin, tempat menyimpan barang dan gantungan pakaian, lemari	Rp.9.745.808

1. *Deluxe Twin*



Gambar 3.11 Deluxe Twin

Sumber: id.hotels.com

2. *Deluxe King*



Gambar 3.12 Deluxe King

Sumber: id.hotels.com

3. *Deluxe Premiere*



Gambar 3.13 Deluxe Premiere

Sumber: id.hotels.com

4. *Grand Deluxe*



Gambar 3.14 Grand Deluxe

Sumber: id.hotels.com

5. *Junior Suite*



Gambar 3.15 Junior Suite

Sumber: id.hotels.com

6. *Ambassador Suite*



Gambar 3.16 Ambassador Suite

Sumber: id.hotels.com

7. *Sultan Suite*



Gambar 3.17 Sultan Suite
 Sumber: *id.hotels.com*

8. *President Suite*



Gambar 3.18 President Suite
 Sumber: *id.hotels.com*

3.4 Subjek dan Objek Studi Kasus

A. Subjek Studi Kasus

Subjek penelitian adalah individu yang memberikan informasi mengenai permasalahan yang diteliti. Dalam penelitian ini, subjek penelitian terdiri atas:

1. *Laundry Supervisor*
2. *Karyawan Laundry*
3. *Roomboy yang menggunakan linen hasil laundry*

Pemilihan subjek dilakukan secara *purposive sampling*, yaitu memilih informan yang dianggap paling mengetahui proses penanganan *linen* serta permasalahan yang terjadi selama operasional *laundry*.

B. Objek Studi Kasus

Objek penelitian ini adalah kualitas kinerja karyawan *laundry* pada Departemen *Housekeeping* di The ZHM Premiere Hotel Padang.

Aspek yang dianalisis meliputi:

1. Proses penyortiran *linen*
2. Proses pencucian *linen*
3. Pemeriksaan kualitas (*quality control*)
4. Penanganan *linen* yang bernoda
5. Penanganan *linen* yang rusak atau robek
6. Komunikasi dan koordinasi antara *laundry* dan *roomboy*
7. Dampak kualitas kerja *laundry* terhadap operasional *housekeeping*

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, data dikumpulkan menggunakan tiga teknik, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi.

1. Observasi

Observasi dilakukan dengan cara mengamati secara langsung aktivitas kerja karyawan *laundry* selama pelaksanaan magang.

Hal-hal yang diamati meliputi:

- Proses penerimaan *linen* kotor
- Penyortiran *linen*
- Proses pencucian
- Pengeringan
- Penyetrikaan
- Pelipatan *linen*
- Pemeriksaan kualitas *linen*
- Distribusi *linen* ke *linen room*

Melalui observasi, penulis memperoleh gambaran nyata mengenai pelaksanaan pekerjaan serta kendala yang terjadi selama proses operasional.

2. Wawancara

Wawancara dilakukan secara langsung kepada beberapa informan yang berkaitan dengan penelitian.

Informan terdiri atas:

- Karyawan *laundry*
- *Roomboy*
- *Laundry Supervisor*

Wawancara bertujuan memperoleh informasi mengenai:

- Proses kerja *laundry*
- Penyebab masih ditemukannya noda pada *linen*
- Penanganan *linen* yang rusak
- Sistem *quality control*
- Hambatan kerja
- Komunikasi antarbagian
- Upaya yang telah dilakukan perusahaan untuk meningkatkan kualitas kerja

3. Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan berbagai dokumen yang mendukung penelitian, antara lain:

- Foto kegiatan selama magang
- Standar Operasional Prosedur (SOP) *laundry*
- Catatan lapangan (berupa *logbook*)
- Dokumen lain yang berkaitan dengan proses operasional *laundry*

Dokumentasi digunakan sebagai data pendukung untuk memperkuat hasil observasi dan wawancara.

3.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis interaktif yang dikemukakan oleh Miles, Huberman, dan Saldaña (2014).

Analisis dilakukan secara terus-menerus sejak proses pengumpulan data hingga penelitian selesai.

Tahapan analisis data meliputi:

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data merupakan proses memilih, memfokuskan, menyederhanakan, dan mengelompokkan data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Pada tahap ini peneliti mengidentifikasi informasi yang berkaitan dengan kualitas penanganan *linen*, proses *sorting*, penerapan SOP, *quality control*, kinerja karyawan *laundry*, kendala operasional

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Data yang telah direduksi kemudian disajikan dalam bentuk uraian naratif, tabel, maupun bagan sehingga memudahkan peneliti memahami hubungan antar-temuan.

Penyajian data dilakukan berdasarkan tema-tema penelitian, seperti: proses penanganan *linen*, faktor penyebab permasalahan, dampak terhadap operasional *housekeeping*, serta upaya perbaikan yang dilakukan hotel.

3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (*Conclusion Drawing and Verification*)

Tahap terakhir adalah menarik kesimpulan berdasarkan hasil analisis seluruh data yang telah diperoleh. Kesimpulan diverifikasi kembali dengan membandingkan hasil observasi, wawancara, dokumentasi, teori yang digunakan, serta penelitian terdahulu sehingga diperoleh temuan yang valid.

Melalui teknik analisis tersebut, penelitian ini diharapkan mampu mengidentifikasi penyebab utama masih ditemukannya *linen* bernoda dan *linen* rusak pada bagian *laundry*, menjelaskan dampaknya terhadap operasional *Housekeeping Department*, serta menghasilkan rekomendasi perbaikan yang dapat diterapkan di The ZHM Premiere Hotel Padang.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Kasus

Selama pelaksanaan magang di *Housekeeping Department*, khususnya pada bagian *laundry* di The ZHM Premiere Hotel Padang, penulis melakukan pengamatan secara langsung terhadap proses penanganan *linen*. Aktivitas *laundry* meliputi pengumpulan *linen* kotor dari setiap lantai, penyortiran berdasarkan jenis dan tingkat kekotoran, proses pencucian, pengeringan, penyetrakaan, pelipatan, pemeriksaan kualitas (*quality control*), penyimpanan, hingga pendistribusian kembali ke *linen room* untuk digunakan oleh *roomboy* dalam menyiapkan kamar tamu.

Berdasarkan hasil observasi, operasional *laundry* setiap hari menangani berbagai jenis *linen* hotel, seperti *bed sheet*, *duvet cover*, *pillow case*, *bath towel*, *hand towel*, *face towel*, *bath mat*, dan perlengkapan *linen* lainnya. Jumlah *linen* yang diproses setiap hari relatif banyak sehingga memerlukan koordinasi, ketelitian, serta pengawasan yang baik agar seluruh *linen* yang didistribusikan kembali memenuhi standar kualitas hotel.

Namun, selama pelaksanaan magang ditemukan beberapa permasalahan dalam proses penanganan *linen*. Permasalahan utama adalah masih ditemukannya *linen* yang memiliki noda setelah selesai dicuci. Beberapa *linen* bahkan telah dikirim ke *linen room* dan digunakan oleh *roomboy* untuk menyiapkan kamar tamu, tetapi harus dilepas kembali karena noda masih terlihat. Kondisi tersebut menyebabkan pekerjaan *roomboy* menjadi tidak efisien karena harus mengganti *linen* yang telah dipasang.

Selain itu, ditemukan pula *linen* yang mengalami kerusakan, seperti robek, berlubang, atau serat kain yang sudah menipis, tetapi masih tercampur dengan *linen* yang layak pakai. Hal tersebut menunjukkan bahwa proses penyortiran sebelum pencucian maupun pemeriksaan akhir setelah pencucian belum berjalan secara optimal.

Hasil wawancara dengan pihak *housekeeping* menunjukkan bahwa permasalahan tersebut terjadi beberapa kali dalam seminggu. Menurut *laundry supervisor*, penyebab utama berasal dari *quality control* yang belum maksimal,

sehingga masih terdapat *linen* yang tidak memenuhi standar tetapi tetap didistribusikan kepada bagian operasional.

Kondisi tersebut menimbulkan keluhan dari *roomboy* karena harus melakukan pekerjaan ulang (*rework*) dan berpotensi menghambat proses *make up room*. Apabila tidak segera diperbaiki, permasalahan tersebut dapat menurunkan efisiensi operasional *Housekeeping Department* dan memengaruhi kualitas pelayanan hotel.

Oleh karena itu, studi kasus ini berfokus pada analisis penanganan *linen* pada bagian *laundry*, penyebab serta rekomendasi perbaikannya dalam mendukung operasional *housekeeping department* di The ZHM Premiere Hotel Padang.

4.2 Temuan Studi Kasus

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi selama pelaksanaan magang di bagian *Laundry, Housekeeping Department* The ZHM Premiere Hotel Padang, diperoleh temuan bahwa proses penanganan *linen* pada dasarnya telah mengikuti alur kerja yang ditetapkan oleh hotel. Proses tersebut meliputi pengumpulan *linen* kotor dari setiap lantai, penyortiran berdasarkan jenis dan tingkat noda, pemberian perlakuan khusus (*spotting*) pada *linen* bernoda berat, pencucian, pengeringan, penyetricaan menggunakan mesin *mangler*, pemeriksaan kualitas (*quality control*), pelipatan, penyimpanan, hingga pendistribusian kembali ke *linen room* atau *pantry* untuk digunakan oleh *roomboy* dalam menyiapkan kamar tamu.

Berdasarkan hasil observasi, bagian *laundry* setiap hari menangani sekitar 200 hingga lebih dari 500 lembar *linen*, tergantung pada tingkat hunian hotel. *Linen* yang diproses meliputi *bed sheet*, *duvet cover*, *pillow case*, *bath towel*, *hand towel*, *face towel*, dan *bath mat*. Banyaknya jumlah *linen* yang harus diproses menyebabkan setiap tahapan pekerjaan memerlukan ketelitian dan pengawasan yang baik agar kualitas *linen* tetap sesuai dengan standar operasional hotel.

Hasil wawancara dengan *Laundry Supervisor* menunjukkan bahwa hotel telah memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai pedoman dalam

penanganan *linen*. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kendala, terutama pada tahap penyortiran dan pemeriksaan kualitas. Menurut *Laundry Supervisor*, masih ditemukan *linen* yang bernoda maupun *linen* yang telah rusak atau berlubang setelah proses pencucian. Permasalahan tersebut terjadi beberapa kali dalam satu minggu, bahkan pada kondisi hotel dengan tingkat hunian tinggi dapat terjadi hampir setiap hari. Kondisi ini dipengaruhi oleh tingginya volume pekerjaan sehingga proses *quality control* belum dapat dilakukan secara maksimal.

Temuan tersebut diperkuat oleh hasil wawancara dengan *Laundry Attendant* yang menyatakan bahwa tingginya jumlah *linen* yang diproses serta keterbatasan waktu kerja menyebabkan proses penyortiran belum selalu dilakukan secara optimal. Dalam beberapa kondisi masih ditemukan *linen* bernoda berat yang tercampur dengan *linen* bernoda ringan, serta *linen* yang telah robek masih ikut diproses dalam pencucian. Selain itu, terdapat noda membandel yang tidak sepenuhnya hilang meskipun telah dilakukan proses *spotting*, sehingga diperlukan pencucian ulang (*rewash*) atau pemeriksaan yang lebih teliti sebelum *linen* didistribusikan.

Berdasarkan hasil observasi juga ditemukan bahwa proses *quality control* dilakukan secara *visual* setelah *linen* selesai disetrika menggunakan mesin *mangler* sebelum dilipat dan disimpan. Akan tetapi, pemeriksaan tersebut belum sepenuhnya mampu menyaring *linen* yang masih bernoda atau mengalami kerusakan. Akibatnya, masih terdapat *linen* yang lolos ke tahap penyimpanan dan pendistribusian sehingga diterima oleh *roomboy* untuk digunakan dalam proses *make up room*.

Hasil wawancara dengan *Roomboy* menunjukkan bahwa sebagian besar *linen* yang diterima berada dalam kondisi baik, namun masih ditemukan beberapa *linen* yang bernoda atau rusak, terutama pada *pillow case*. Apabila kondisi tersebut ditemukan saat penyiapan kamar, *roomboy* harus mengganti *linen* yang telah dipasang dengan *linen* lain yang layak pakai. Kondisi ini menyebabkan proses *make up room* menjadi lebih lama karena terjadi pekerjaan ulang (*rework*). Keluhan mengenai kualitas *linen* biasanya disampaikan secara

langsung kepada bagian *laundry* maupun melalui grup komunikasi internal agar segera ditindaklanjuti.

Berdasarkan keseluruhan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa permasalahan utama dalam penanganan *linen* di bagian *laundry* bukan disebabkan oleh tidak adanya SOP, melainkan oleh pelaksanaan SOP yang belum optimal. Proses penyortiran, *spotting*, dan *quality control* masih perlu ditingkatkan agar *linen* yang didistribusikan benar-benar memenuhi standar kebersihan dan kelayakan. Selain itu, koordinasi antara bagian *laundry* dan *roomboy* perlu terus diperkuat untuk meminimalkan pekerjaan ulang serta mendukung kelancaran operasional *Housekeeping Department* di The ZHM Premiere Hotel Padang.

Temuan-temuan tersebut menjadi dasar dalam menganalisis permasalahan penanganan *linen* pada bagian *laundry*, *housekeeping department* di The ZHM Premiere Hotel Padang.

4.3 Analisis Permasalahan

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi selama pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) di bagian *Laundry*, *Housekeeping Department* The ZHM Premiere Hotel Padang, diketahui bahwa proses penanganan *linen* pada dasarnya telah dilaksanakan sesuai dengan alur kerja dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Proses tersebut meliputi pengumpulan *linen* kotor, penyortiran berdasarkan jenis dan tingkat noda, pemberian perlakuan khusus (*spotting*), pencucian, pengeringan, penyetrakan, pemeriksaan kualitas (*quality control*), pelipatan, penyimpanan, hingga pendistribusian kembali ke *linen room*. Meskipun demikian, dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa permasalahan yang memengaruhi kualitas penanganan *linen* dan kelancaran operasional *Housekeeping Department*.

Permasalahan pertama terdapat pada proses penyortiran (*sorting*) *linen*. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, masih ditemukan *linen* bernoda berat yang tercampur dengan *linen* bernoda ringan, serta *linen* yang telah robek atau berlubang masih ikut diproses dalam pencucian. Kondisi tersebut

menunjukkan bahwa proses penyortiran belum dilakukan secara maksimal sehingga memengaruhi efektivitas proses pencucian dan kualitas hasil akhir *linen*. Apabila penyortiran tidak dilakukan dengan teliti, kemungkinan *linen* yang tidak memenuhi standar tetap akan masuk ke tahapan berikutnya menjadi lebih besar.

Permasalahan berikutnya berkaitan dengan proses *quality control*. Pemeriksaan kualitas *linen* sebelum didistribusikan kembali belum dilakukan secara menyeluruh sehingga masih ditemukan *linen* yang bernoda maupun rusak lolos ke tahap penyimpanan dan distribusi. Akibatnya, *linen* tersebut masih diterima oleh *roomboy* dan baru diketahui tidak layak digunakan ketika proses *make up room* berlangsung. Kondisi ini menyebabkan *roomboy* harus mengganti *linen* yang telah dipasang sehingga terjadi pekerjaan ulang (*rework*) dan waktu penyiapan kamar menjadi lebih lama.

Selain itu, tingginya volume *linen* yang diproses setiap hari juga menjadi salah satu faktor yang memengaruhi kualitas penanganan *linen*. Berdasarkan hasil wawancara dengan *Laundry Supervisor*, jumlah *linen* yang ditangani berkisar antara 200 hingga lebih dari 500 lembar per hari, tergantung pada tingkat hunian hotel. Banyaknya *linen* yang harus diproses dalam waktu yang terbatas menyebabkan karyawan *laundry* dituntut bekerja lebih cepat, sehingga ketelitian pada proses penyortiran, *spotting*, dan pemeriksaan kualitas terkadang berkurang. Kondisi ini berpengaruh terhadap kualitas hasil kerja yang dihasilkan.

Permasalahan lainnya adalah masih kurang optimalnya koordinasi antara bagian *laundry* dan *roomboy* dalam menindaklanjuti temuan *linen* yang tidak memenuhi standar. Meskipun komunikasi telah dilakukan secara langsung maupun melalui media komunikasi internal, evaluasi terhadap penyebab terjadinya kesalahan belum dilakukan secara berkesinambungan. Akibatnya, beberapa permasalahan yang sama masih berulang dan memengaruhi kelancaran operasional *Housekeeping Department*.

Hasil analisis menunjukkan bahwa permasalahan dalam penanganan *linen* tidak disebabkan oleh tidak adanya SOP, melainkan oleh pelaksanaan SOP yang belum konsisten pada setiap tahapan pekerjaan. Ketelitian dalam proses

penyortiran, pelaksanaan *spotting*, dan pemeriksaan kualitas masih perlu ditingkatkan agar *linen* yang didistribusikan benar-benar memenuhi standar kebersihan dan kelayakan. Selain itu, peningkatan kualitas kinerja karyawan melalui pengawasan, pelatihan, dan koordinasi yang lebih baik akan mendukung efektivitas penanganan *linen*.

Dengan penanganan *linen* yang dilakukan secara optimal, kualitas *linen* yang digunakan di kamar tamu akan lebih terjamin, pekerjaan ulang (*rework*) dapat dikurangi, proses penyiapan kamar menjadi lebih efisien, serta operasional *Housekeeping Department* dapat berjalan lebih lancar. Pada akhirnya, kondisi tersebut akan mendukung peningkatan kualitas pelayanan hotel dan memberikan kepuasan yang lebih baik kepada tamu.

4.4 Pembahasan Berdasarkan Teori dan Penelitian Terdahulu

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas penanganan *linen* pada bagian *laundry* belum sepenuhnya memenuhi standar operasional hotel. Temuan tersebut sejalan dengan teori manajemen *linen* yang dikemukakan oleh Artyasa (2006), yang menyatakan bahwa pengelolaan *linen* harus dilakukan secara terencana mulai dari pengumpulan, penyortiran, pencucian, penyimpanan, hingga distribusi. Apabila salah satu tahapan tidak dilaksanakan dengan baik, maka kualitas *linen* akan menurun dan dapat mengganggu operasional hotel. Dalam penelitian ini, kelemahan utama terdapat pada tahap penyortiran dan pemeriksaan akhir sehingga masih ditemukan *linen* bernoda maupun *linen* rusak yang tercampur dengan *linen* layak pakai.

Temuan penelitian juga menunjukkan bahwa proses *quality control* belum dilaksanakan secara optimal. Kondisi tersebut sesuai dengan teori Heizer, Render, dan Munson (2020) yang menyatakan bahwa *quality control* merupakan proses pengawasan untuk memastikan produk atau jasa memenuhi standar kualitas yang telah ditetapkan.

Berdasarkan teori Mangkunegara (2017) mengenai kinerja karyawan, indikator kualitas hasil kerja, ketelitian, tanggung jawab, dan kepatuhan terhadap SOP menjadi faktor penting dalam menghasilkan kinerja yang baik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar proses operasional *laundry*

telah berjalan sesuai alur kerja, tetapi ketelitian pada tahap penyortiran dan *quality control* masih perlu ditingkatkan agar kualitas hasil kerja menjadi lebih baik.

Temuan penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Sri Dewi Sianturi (2025) menyatakan bahwa kualitas pelayanan *laundry* hotel dipengaruhi oleh kepatuhan terhadap SOP, ketelitian proses penyortiran *linen*, serta pelaksanaan *quality control* sebelum distribusi. Penelitian Naomi Lasro Cahyani, dkk (2024) menyatakan bahwa kualitas kebersihan kamar memiliki hubungan positif terhadap kepuasan tamu hotel, di mana tamu lebih memperhatikan kebersihan *linen*, kamar mandi, dan fasilitas kamar dibandingkan aspek fisik lainnya. Selanjutnya, penelitian Koapaha, Mangolo, dan Kamagi (2025) menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan *housekeeping* sangat dipengaruhi oleh ketepatan waktu distribusi *linen* serta kualitas hasil kerja *laundry attendant* dalam menyediakan *linen* yang bersih dan layak digunakan.

Penelitian-penelitian terdahulu juga membahas pengelolaan *linen*, operasional *laundry*, dan peran *Housekeeping Department* dalam menjaga kualitas pelayanan hotel. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu terletak pada fokus kajian. Penelitian sebelumnya, Sukriadi dan Laksaguna (2021) lebih menekankan pada manajemen persediaan *linen*, Noviasuti dan Jati (2023) membahas strategi penyediaan *linen* saat *high season*, Azzahra et al. (2024) mengkaji penanganan *linen* pada kondisi tingkat hunian tinggi, Koapaha et al. (2025) meneliti peran *laundry attendant* dalam menunjang kualitas pelayanan, Daulay dan Maulani (2026) berfokus pada strategi pengelolaan *linen* dan *laundry* dalam operasional hotel, sedangkan penelitian ini menitikberatkan pada kualitas penanganan *linen* sebagai pendukung operasional *Housekeeping Department*. Dengan demikian, penelitian ini memberikan gambaran mengenai hubungan antara kualitas penanganan *linen*, kinerja karyawan *laundry*, dan kelancaran pekerjaan *roomboy* dalam menyiapkan kamar tamu.

4.5 Solusi atau Rekomendasi Perbaikan

Berdasarkan hasil studi kasus, kualitas penanganan *linen* pada bagian *laundry* di The ZHM Premiere Hotel Padang masih perlu ditingkatkan, terutama

pada proses penyortiran (*sorting*), penanganan noda (*spotting*), dan pemeriksaan kualitas (*quality control*). Meskipun hotel telah memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP), pelaksanaannya belum sepenuhnya konsisten sehingga masih ditemukan *linen* bernoda atau rusak yang lolos ke tahap distribusi dan berdampak pada kelancaran operasional *Housekeeping Department*.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, penerapan SOP perlu dilakukan secara lebih konsisten pada setiap tahapan penanganan *linen*. Proses *quality control* juga perlu diperketat agar setiap *linen* yang akan didistribusikan benar-benar memenuhi standar kebersihan dan kelayakan. Penggunaan lembar pemeriksaan (*quality control checklist*) dapat membantu karyawan melakukan pemeriksaan secara lebih sistematis sehingga risiko kesalahan dapat dikurangi.

Selain itu, hotel perlu memberikan pelatihan secara berkala kepada karyawan *laundry* mengenai teknik penyortiran, penanganan noda, penggunaan bahan kimia *laundry*, serta penerapan SOP. Evaluasi rutin terhadap kondisi *linen* juga perlu dilakukan agar *linen* yang sudah tidak layak pakai dapat dipisahkan dan tidak digunakan kembali dalam operasional hotel.

Koordinasi antara bagian *laundry* dan *roomboy* juga perlu terus ditingkatkan melalui komunikasi dan evaluasi secara berkala. Setiap keluhan mengenai kualitas *linen* hendaknya segera ditindaklanjuti sebagai bahan perbaikan sehingga kesalahan yang sama tidak terulang.

Dengan menerapkan rekomendasi tersebut secara konsisten, kualitas penanganan *linen* diharapkan dapat meningkat, pekerjaan ulang (*rework*) dapat diminimalkan, proses penyiapan kamar menjadi lebih efisien, serta operasional *Housekeeping Department* dapat berjalan lebih efektif. Pada akhirnya, kondisi tersebut akan mendukung peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan tamu di The ZHM Premiere Hotel Padang.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dokumentasi, serta pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kualitas penanganan *linen* pada bagian *laundry* di The ZHM Premiere Hotel Padang belum sepenuhnya memenuhi standar operasional hotel. Meskipun proses penanganan *linen* telah dilaksanakan sesuai alur kerja yang meliputi penyortiran, *spotting*, pencucian, pengeringan, penyetrikaan, *quality control*, hingga pendistribusian, dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kendala.

Permasalahan yang ditemukan antara lain penyortiran *linen* yang belum optimal dimana masih adanya *linen* yang bernoda setelah proses pencucian, *linen* yang telah robek atau berlubang tetapi masih tercampur dengan *linen* yang layak pakai, serta proses *quality control* yang belum dilakukan secara maksimal. Selain itu, tingginya jumlah *linen* yang diproses setiap hari membuat ketelitian dalam proses penyortiran kurang optimal. Pemeriksaan kualitas dan kurangnya penerapan SOP dalam penanganan *linen* turut memengaruhi kualitas hasil kerja bagian *laundry*.

Kondisi tersebut berdampak pada operasional *Housekeeping Department*, yaitu meningkatnya pekerjaan ulang (*rework*) oleh *roomboy*, bertambahnya waktu penyiapan kamar, serta menurunnya efisiensi kerja. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kualitas penanganan *linen* memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung kelancaran operasional *Housekeeping Department*. Semakin baik kualitas penanganan *linen* yang dilakukan oleh bagian *laundry*, maka semakin efektif proses penyiapan kamar dan semakin baik pula kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, penulis memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi The ZHM Premiere Hotel Padang dalam meningkatkan kualitas penanganan *linen*.

Bagi pihak hotel, disarankan untuk meningkatkan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) secara konsisten, terutama pada proses penyortiran (*sorting*), *spotting*, dan *quality control*. Pemeriksaan kualitas *linen* perlu dilakukan secara lebih teliti sebelum *linen* didistribusikan agar tidak ada lagi *linen* yang bernoda atau rusak digunakan dalam operasional kamar tamu. Selain itu, penggunaan *quality control checklist*, pelatihan berkala bagi karyawan *laundry*, serta evaluasi rutin terhadap kondisi linen perlu diterapkan untuk meningkatkan kualitas hasil kerja.

Komunikasi dan koordinasi antara bagian *laundry* dan *Housekeeping Department* juga perlu terus ditingkatkan agar setiap kendala yang terjadi dapat segera ditindaklanjuti dan tidak menghambat proses penyiapan kamar.

Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi untuk mengembangkan kajian mengenai manajemen *linen* dan operasional *laundry* hotel. Penelitian selanjutnya dapat menggunakan metode kuantitatif atau *mixed methods* serta melibatkan lebih banyak hotel sebagai objek penelitian sehingga diperoleh hasil yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kualitas penanganan *linen*.

Dengan penerapan saran tersebut, diharapkan kualitas penanganan *linen* pada bagian *laundry* di The ZHM Premiere Hotel Padang dapat terus ditingkatkan sehingga mampu mendukung operasional *Housekeeping Department* secara lebih efektif dan efisien, sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan serta kepuasan tamu terhadap hotel.

DAFTAR PUSTAKA

- Sukriadi, E. H., & Laksaguna, I. G. P. (2021). Management of linen housekeeping. *Jurnal Riset Manajemen Indonesia*, 3(1).
- Noviastuti, N., & Jati, D. R. H. W. (2023). Strategi Linen Attendant Dalam Mengoptimalkan Penyediaan Linen Pada Saat High Season Di Hotel Grand Keisha Yogyakarta. *Jurnal Nusantara*, 6(2), 34-46.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative data analysis*. sage.
- Ningtias, D. A. R., Asih, A. Y. P., & Fasya, A. H. Z. (2023). LITERATURE REVIEW: EVALUASI PENGELOLAAN LINEN DI RUMAH SAKIT. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 11(4), 432-438.
- Mangkunegara, A. A. P. (2013). Manajemen sumber daya manusia perusahaan.
- Daulay, S. H. P. P., Denny, A., & Simanjuntak, W. O. R. (2024). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Front Office Pada Samosir Villa Resort Kabupaten Samosir Provinsi Sumatera Utara. *EDUTOURISM Journal Of Tourism Research*, 6(01), 51-70.
- 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.
- Ekawati, F. A., Rusmiati, R., Sari, E., & Rokhmalia, F. (2025). Evaluasi Pengelolaan Linen dengan Pendekatan POAC di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surabaya. *Jurnal Kesehatan Lingkungan Indonesia*, 24(3), 389-397.
- Travel, W. T. T. C., & Impact, T. E. (2024). World Travel & Tourism Council (WTTC). *Travel & Tourism Economic Impact*.
- Farrahdiba, A. D. (2019). ANALISIS PERENCANAAN KEBUTUHAN TENAGA HOUSEKEEPING LINEN/LAUNDRY RUMAH SAKIT ISLAM SURABAYA–A. YANI MENGGUNAKAN METODE WISN (WORKLOAD INDICATOR STAFFING NEED) (Doctoral dissertation, STIKES Yayasan RS Dr. Soetomo Surabaya).
- Sianturi, S. D. (2025, December). EVALUATION OF THE HOUSEKEEPING DEPARTMENT'S PERFORMANCE IN IMPROVING GUEST SATISFACTION AT THE FIERIS RAWAMANGUN HOTEL, JAKARTA. In *International Conference on Tourism and Hospitality Business* (Vol. 1, No. 1).
- Cahyani, N. L., Simatupang, D. T., Lapotulo, N., & Kurnia, O. (2024). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Kamar Hotel Untuk Meningkatkan Kenyamanan Tamu Dalam Asialink Hotel Batam By Prasanthy. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 7(2), 168-176.
- Sandy, M. D. H. (2025). Pengembangan Aplikasi Laundry Berbasis Android di Wilayah Kota Pekanbaru. *SITEKNIK: Sistem Informasi, Teknik dan Teknologi Terapan*, 2(1), 159-173.
- Ishikawa, K., & Loftus, J. H. (1990). *Introduction to quality control* (Vol. 98). Tokyo: 3A Corporation.
- Widanaputra, A. A. G. P., Suprasto, H. B., Aryanto, D., & Sari, M. R. (2009). Akuntansi perhotelan pendekatan sistem informasi. Yogyakarta: Graha Ilmu.

- Sutrisno, E. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, cetakan kedelapan. Penerbit: Kencana Prenada Media Group, Jakarta.
- Torang, S. Dr. 2014. “. Organisasi & Manajemen (Perilaku, Struktur, Budaya & Perubahan Organisasi”. Alfabeta. Bandung.
- Koapaha, C. S., Mangolo, M. C., & Kamagi, J. W. (2025). Analisis Peran Laundry Attendant Dalam Menunjang Kualitas Pelayanan di Housekeeping Departement Gran Puri Hotel Manado. *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 1(4), 1409-1414.
- Daulay, S. H. P. P., & Maulani, K. (2026). PENANGANAN PEMBERSIHAN SELASAR OLEH HOUSEMAN PADA ATSARI HOTEL PARAPAT KABUPATEN SIMALUNGUN. *Jurnal Ilmiah Akomodasi Agung*, 13(1).
- Azzahra, F., & Della Sari, W. (2023). TINJAUAN PENANGANAN LINEN KAMAR OLEH LAUNDRY SECTION PADA SAAT HIGH OCCUPANCY DI HOTEL HILTON BANDUNG. *Jurnal Pariwisata Bunda*, 4(1), 1-7.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara

“Analisis Kualitas Penanganan *Linen* Pada Bagian *Laundry* Dalam Mendukung Operasional *Housekeeping Department* Di The Zhm Premiere Hotel Padang”

Hari/Tanggal : Rabu – Kamis/15 - 16 Juli 2026

Waktu : 12.40 - 16.20

Tempat : The ZHM Premiere Hotel Padang

Informan 1

Nama : Mespon Herizal

Jabatan : Laundry Supervisor

1. Bagaimana alur penanganan linen di bagian laundry?
Linen kotor dikumpulkan dari setiap lantai, kemudian disortir berdasarkan jenis dan tingkat noda. Setelah itu linen dicuci, dikeringkan, disetrika, dilipat, diperiksa kualitasnya, lalu didistribusikan kembali ke linen room atau pantry.
2. Apakah hotel memiliki SOP penanganan linen?
ya, hotel memiliki SOP yang mengatur seluruh proses penanganan linen mulai dari pengumpulan hingga distribusi kembali.
3. Permasalahan apa yang paling sering terjadi?
Masih ditemukan linen yang bernoda setelah dicuci serta linen yang sudah rusak atau berlubang tetapi belum dipisahkan dari linen yang masih layak pakai.
4. Seberapa sering masalah tersebut terjadi?
beberapa kali dalam satu minggu kadang hampir setiap hari.
5. Apa penyebab utamanya?
Quality control belum maksimal dan volume linen yang diproses setiap hari cukup tinggi, kadang kalau lagi sepi 200 an dan kalau lagi rame bisa 500 an lebih, sehingga pemeriksaan belum dilakukan secara menyeluruh.
6. Bagaimana dampaknya terhadap operasional?
Roomboy komplain karena harus mengganti linen yang sudah dipasang sehingga waktu penyiapan kamar menjadi lebih lama.
7. Apa upaya yang telah dilakukan?
Memberikan pengarahan kepada karyawan laundry sambil memberikan pengawasan dan mengingatkan pentingnya pemeriksaan akhir sebelum distribusi, sudah sering saya katakan.

8. Apa rekomendasi Bapak?

Quality control harus saya perketat, SOP diterapkan secara konsisten, dan komunikasi antara laundry dengan roomboy perlu ditingkatkan lagi.



Informan 2

Nama : Hanif

Jabatan : Laundry Attendant

1. Apa tugas utama Anda?

Mengumpulkan linen di floor dan kamar vd menggunakan troli laundry, melakukan penyortiran, pencucian, pengeringan, penyetrikaan, pelipatan, serta membantu menyimpan linen ke dalam pantry.

2. Bagaimana proses penyortiran linen?

Linen dipisahkan berdasarkan jenis, warna, dan tingkat noda sebelum dicuci.

3. Bagaimana menangani linen bernoda berat?

menggunakan teknik spotting sebelum masuk ke mesin cuci.

4. Kendala apa yang sering dihadapi?

Jumlah linen yang banyak dan keterbatasan waktu sehingga pemeriksaan kualitas terkadang kurang maksimal, contohnya lupa memisahkan linen dengan noda berat sama ringan, yang robek ikutan masuk ke dalam mesin cuci.

5. Mengapa masih ditemukan linen bernoda?

kadang tidak terlihat karena tercampur dengan linen noda ringan, kadang udah di spotting tapi tidak mau hilang.

6. Bagaimana proses quality control dilakukan?
Linen diperiksa secara visual sebelum dilipat dan disimpan, lebih tepatnya saat mangler.
7. Apa saran Anda?
Menambah ketelitian saat penyortiran dan quality control serta memberikan pelatihan secara berkala kepada karyawan laundry.



Informan 3
Nama : Yudika
Jabatan : Roomboy

1. Bagaimana kondisi linen yang biasanya diterima?
sebagian besar dalam kondisi bersih, namun terkadang masih ditemukan linen yang bernoda atau sudah rusak/berlubang, terutama pillow case.a
2. Apa yang dilakukan jika menemukan linen tersebut?
Linen langsung dikembalikan ke linen room atau dimasukkan ke dalam kantong khusus linen kotor di troli roomboy.
3. Bagaimana dampaknya terhadap pekerjaan?
Pekerjaan menjadi lebih lama karena harus mengganti linen yang sudah terpasang sehingga waktu penyelesaian kamar bertambah atau bongkar pasang linen.
4. Bagaimana komunikasi dengan bagian laundry?
Keluhan biasanya disampaikan secara langsung, bisa juga melalui grup whatsapp khusus laundry dengan roomboy.

5. Apa saran Anda?

Pemeriksaan linen sebelum dikirim ke pantry perlu dilakukan lebih teliti agar tidak ada lagi linen bernoda atau rusak yang diterima oleh roomboy.



Lampiran 2. Hasil Observasi

Ringkasan Hasil Observasi:

1. Pengumpulan linen sudah berjalan sesuai prosedur.
2. Penyortiran linen belum optimal, dimana masih ditemukan linen bernoda berat dan linen rusak yang tercampur.
3. Proses pencucian berjalan sesuai prosedur, namun beberapa noda masih tersisa.
4. Pengeringan dan penyetrikaan berjalan dengan baik.
5. Quality control belum maksimal sehingga masih ada linen bernoda dan rusak yang lolos.
6. Penyimpanan linen tersusun rapi sesuai jenisnya.
7. Distribusi linen berjalan rutin, namun beberapa linen masih dikembalikan karena tidak memenuhi standar, bahkan tercampur dengan linen kotor.

Kesimpulan Hasil Observasi:

Berdasarkan hasil observasi, proses penanganan linen di bagian Laundry The ZHM Premiere Hotel Padang pada umumnya telah mengikuti tahapan operasional yang berlaku. Namun, masih ditemukan beberapa kelemahan, terutama pada tahap penyortiran (sorting) dan pemeriksaan kualitas (quality control). Kondisi tersebut menyebabkan masih adanya linen bernoda maupun linen rusak/berlubang yang terdistribusi ke pantry sehingga berdampak pada meningkatnya pekerjaan ulang (rework) oleh roomboy dan berkurangnya efisiensi operasional Housekeeping Department. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan ketelitian dalam proses penyortiran, pelaksanaan quality control, serta koordinasi antara bagian laundry dan Housekeeping Department agar kualitas penanganan linen dapat ditingkatkan.

Bukti:





Lampiran 3. Dokumentasi Kegiatan PLI

❖ *Mangler Bed Sheet & Duvet Cover*



❖ *Membersihkan dan merapikan Pantry*



❖ *Take Out Kamar VD atau Stripping Bed*



❖ *Take Out Linen yang ada di Roomboy Trolley*



❖ *Melipat Towel*



❖ Melipat *Pillow Case*



❖ Mangler *Pillow Case*



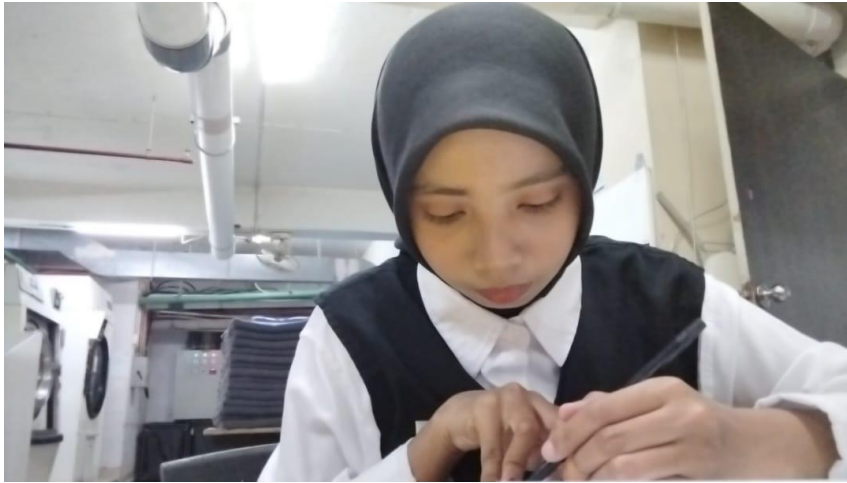
❖ Mengantarkan Pesanan *Roomboy*



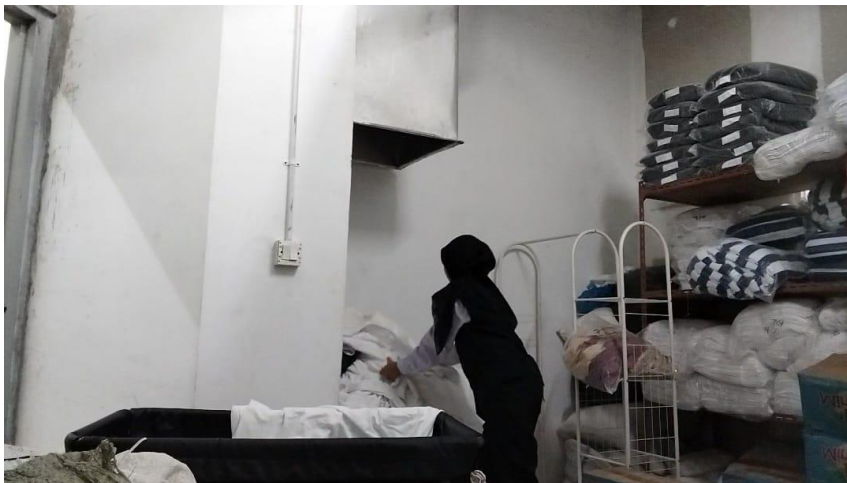
❖ Mengambil *Towel SPA*



❖ Mencatat *Logbook Linen & Towel*



❖ Mengambil *Linen* kotor yang ada di gudang *Laundry*



❖ Mencatat *Logbook Uniform*



❖ *Housekeeping Department Team*



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 : 247b/UN35.1.7.8/PP/2025.

Padang, 18 Desember 2025

Lamp. : 1 lembar

Hal : Magang Berdampak
 Mahasiswa FPP UNP

Kepada Yth : Pimpinan The ZHM Premiere Padang

Di Tempat

Dengan hormat,

Kami mengucapkan terima kasih atas persetujuan Pimpinan The ZHM Premiere Padang untuk menerima mahasiswa kami melaksanakan program Magang Berdampak periode 5 Januari – 5 Juli 2026. Selanjutnya, kami konfirmasi mahasiswa yang akan datang melaksanakan kegiatan dimaksud yaitu :

No.	Nama	NIM	Program Studi	Departemen	Dosen Pembimbing
1.	Muthiara Elviza	24386019	Manajemen Perhotelan	HK	Waryono, S.Pd., MM.Par
2.	Fajar Rhamadan	24135015	Manajemen Perhotelan	FBS	Prof. Dr. Yuliana, SP.,M.Si
3.	Elsa Anjelina Putri	24135010	Manajemen Perhotelan	FBS	Prof. Dr. Yuliana, SP.,M.Si
4.	Leo Panca Putra	24135180	Manajemen Perhotelan	FO	Prof. Dr. Yuliana, SP.,M.Si
5.	Salsa Ravida	24135031	Manajemen Perhotelan	FBS	Prof. Dr. Yuliana, SP.,M.Si
6.	Silvina Putri Zaima	24135035	Manajemen Perhotelan	FBS	Prof. Dr. Yuliana, SP.,M.Si
7.	Zaskia Junisa safitri	24135209	Manajemen Perhotelan	FBS	Prof. Dr. Yuliana, SP.,M.Si

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



Vischa Mansvera Pratama, M.Pd.
 NIP. 199502132022032020

Lampiran 5. Logbook

■ Bulan Januari

LOGBOOK KEGIATAN PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI			
Periode Januari – Juni 2026 Tahun 2026			
Nama	:	Elsa Anjelina Putri	
Nim	:	24135910	
Program Studi	:	D4 Manajemen Perhotelan	
Nomor IIP	:	085837737196	
Supervisor/Mentor/Coach	:	Mespon Herizal	
Nama Industri	:	The ZIM Premiere Hotel Padang	
Waktu Pelaksanaan PLI	:	12 Januari 2026 – 12 Juli 2026	
Bulan	:	Januari 2026	
No	Hari/Tanggal	Waktu	Kegiatan/Studi Kasus
1	Senin/12 Januari 2026	07.30 – 17.00	- Menemui Ibu Yusra (HRD) di ruang HRD dipandu Kak Fivi - Dipindahkan ke HK Departemen (bagian laundry) - Showing Hotel dipandu Kak Fivi - Ketemu Kak Ami, Bang Olay, Pakwo Aini dan Cita - Mulai bekerja jam 9 pagi di Laundry, pertama-tama diajarkan mangler pillow case lalu melipatnya, dilanjutkan dengan melipat towel oleh senior - Ketemu anak magang SMK lainnya, Aril dan Farel
2	Selasa/13 Januari 2026	07.00 – 17.00	- Ketemu Bapak Hendri (EHR) dan Bapak Mespon (SPV Laundry) - Diajarkan menggunakan mesin cuci dan tumbler - Mengisi Log-book uniform dan membuat Log-book linen towel - Diajarkan melipat gym towel - Mangler pillow case dan melipatnya

3	Rabu/14 Januari 2026	07.00 – 17.00	- Mengikuti clean dan beauty oleh Bapak Hendri di Mulya 1 (Instansi 2) - Diajarkan menggunakan mesin cuci dan tumbler sesuai bahan/jenis linen - Memeriksa pantry zuri dan premiere - Mengganti towel di toilet locker cewek - Membuat Log-book linen towel - Mangler pillow case dan melipatnya - Melipat bath towel dan hand towel
4	Kamis/15 Januari 2026	07.00 – 17.00	- Keliling/roomtour hotel sambil memeriksa pantry zuri dan premiere - Mangler bed sheet twin dan king, duve twin dan king lalu melipatnya - Mengambil nametag di ruang HRD - Mengisi Log-book Uniform - Take out linen dan towel kotor di troli roomboy
5	Jumati/16 Januari 2026	07.00 – 17.00	- Memeriksa pantry zuri dan premiere - Mangler pillow case dan melipatnya - Mangler bed sheet dan duve lalu melipatnya - Mencuci dan mengeringkan towel dan linen yang ada - Take out linen dan towel kotor di troli roomboy - Take out linen dan towel kotor di gudang laundry
6	Sabtu/17 Januari 2026	Off-day	Off-day
7	Minggu/18 Januari 2026	10.00 – 19.00	- Mangler pillow case dan melipatnya - Mencuci & mengeringkan linen dan towel yang ada - Melipat bath towel dan hand towel - Take out linen dan towel kotor di gudang laundry
8	Senin/19 Januari 2026	07.00 – 17.00	- Mangler pillow case dan melipatnya - Mencuci dan mengeringkan linen dan towel yang ada - Melipat bath towel dan hand towel - Mengisi Log-book uniform
9	Selasa/20 Januari 2026	07.00 – 17.00	Mangler pillow case dan melipatnya

			- Mencuci dan mengeringkan linen dan towel yang ada - Melipat bath towel dan hand towel - Mengisi Log-book uniform
10	Rabu/21 Januari 2026	Off-day	Off-day
11	Kamis/22 Januari 2026	07.00 – 17.00	- Mangler pillow case dan melipatnya - Mencuci dan mengeringkan linen dan towel yang ada - Melipat bath towel dan hand towel - Mengisi Log-book uniform - Take out linen dan towel kotor di troli roomboy
12	Jumat/23 Januari 2026	07.00 – 17.00	- Mangler pillow case dan melipatnya - Mencuci dan mengeringkan linen dan towel yang ada - Melipat bath towel dan hand towel - Mengisi Log-book uniform - Melipat red napkin
13	Sabtu/24 Januari 2026	07.00 – 17.00	- Mangler pillow case dan melipatnya - Mencuci dan mengeringkan linen dan towel yang ada - Melipat bath towel dan hand towel - Mengisi Log-book uniform - Mengantarkan gym towel ke gym - Take out linen dan towel kotor di gudang laundry
14	Minggu/25 Januari 2026	07.00 – 17.00	- Mangler pillow case dan melipatnya - Mencuci dan mengeringkan linen dan towel yang ada - Melipat bath towel dan hand towel - Mengisi Log-book uniform - Take out linen dan towel kotor di gudang laundry
15	Senin/26 Januari 2026	Off-day	Off-day
16	Selasa/27 Januari 2026	07.00 – 17.00	- Mangler pillow case dan melipatnya - Mencuci dan mengeringkan linen dan towel yang ada - Melipat bath towel dan hand towel - Mengisi Log-book uniform - Inventory bulanan

17	Rabu/28 Januari 2026	07.00 – 17.00	- Mangler pillow case dan melipatnya - Mencuci dan mengeringkan linen dan towel yang ada - Melipat bath towel dan hand towel - Mengisi Log-book uniform
18	Kamis/29 Januari 2026	07.00 – 17.00	- Mangler pillow case dan melipatnya - Mencuci dan mengeringkan linen dan towel yang ada - Melipat bath towel dan hand towel - Mengisi Log-book uniform
19	Jumat/30 Januari 2026	07.00 – 17.00	- Mangler pillow case dan melipatnya - Mencuci dan mengeringkan linen dan towel yang ada - Melipat bath towel dan hand towel - Mengisi Log-book uniform - Take out linen dan towel kotor di gudang laundry
20	Sabtu/31 Januari 2026	Izin Sakit	Izin Sakit

Padang, 31 Januari 2026
Mengetahui,

Supervisor
Mespon Herizal

Mahasiswa

Elsa Anjelina Putri

■ Bulan Februari

LOGBOOK KEGIATAN PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI			
Periode Januari – Juni 2026 Tahun 2026			
Nama	:	Elsa Anjelina Putri	
Nim	:	24135010	
Program Studi	:	D4 Manajemen Perhotelan	
Nomor HP	:	085837737196	
Supervisor/Mentor/Coach	:	Mespon Herizal	
Nama Industri	:	The ZIM Premiere Hotel Padang	
Waktu Pelaksanaan PLI	:	12 Januari 2026 – 12 Juli 2026	
Bulan	:	Februari 2026	
No	Hari/Tanggal	Waktu	Kegiatan/Studi Kasus
1	Minggu/01 Februari 2026	Izin Sakit	Izin Sakit
2	Senin/02 Februari 2026	07.00 - 17.00	- Mangler pillow case dan melipatnya - Mencuci dan mengeringkan linen dan towel yang ada - Melipat bath towel dan hand towel - Membersihkan pantry zuri dan premiere - Take out linen dan towel kotor di gudang laundry
3	Selasa/03 Februari 2026	07.00 - 17.00	- Mangler pillow case dan melipatnya - Mencuci dan mengeringkan linen dan towel yang ada - Melipat bath towel dan hand towel
4	Rabu/04 Februari 2026	07.00 - 17.00	- Mangler pillow case dan melipatnya - Mencuci dan mengeringkan linen dan towel yang ada - Melipat bath towel dan hand towel
5	Kamis/05 Februari 2026	07.00 - 17.00	- Mangler pillow case dan melipatnya - Mencuci dan mengeringkan linen dan towel yang ada - Melipat bath towel dan hand towel

6	Jumat/06 Februari 2026	07.00 - 17.00	- Mangler pillow case dan melipatnya - Mencuci dan mengeringkan linen dan towel yang ada - Melipat bath towel dan hand towel - Mengisi Log-book uniform - Take out linen dan towel kotor di gudang laundry
7	Sabtu/07 Februari 2026	Off-day	Off-day
8	Minggu/08 Februari 2026	07.00 - 17.00	- Mangler pillow case dan melipatnya - Mencuci dan mengeringkan linen dan towel yang ada - Melipat bath towel dan hand towel - Mengisi Log-book uniform - Take out linen dan towel kotor di gudang laundry - Mengantarkan orderan roomboy
9	Senin/09 Februari 2026	07.00 - 17.00	- Mangler pillow case dan melipatnya - Mencuci dan mengeringkan linen dan towel yang ada - Melipat bath towel dan hand towel - Mengisi Log-book uniform - Mengantarkan bill laundry ke HK Office
10	Selasa/10 Februari 2026	07.00 - 17.00	- Mangler pillow case dan melipatnya - Mencuci dan mengeringkan linen dan towel yang ada - Melipat bath towel dan hand towel - Mengisi Log-book uniform - Mengantarkan orderan roomboy
11	Rabu/11 Februari 2026	07.00 - 17.00	- Mangler pillow case dan melipatnya - Mencuci dan mengeringkan linen dan towel yang ada - Melipat bath towel dan hand towel - Mengisi Log-book uniform - Mengantarkan orderan roomboy
12	Kamis/12 Februari 2026	07.00 - 17.00	- Mangler pillow case dan melipatnya - Mencuci dan mengeringkan linen dan towel yang ada - Melipat bath towel dan hand towel - Mengisi Log-book uniform - Mengantarkan bill laundry ke HK Office

13	Jumat/13 Februari 2026	07.00 - 17.00	- Mangler pillow case dan melipatnya - Mencuci dan mengeringkan linen dan towel yang ada - Melipat bath towel dan hand towel - Mengisi Log-book uniform - Take out linen dan towel kotor di gudang laundry
14	Sabtu/14 Februari 2026	07.00 - 17.00	- Mangler pillow case dan melipatnya - Mencuci dan mengeringkan linen dan towel yang ada - Melipat bath towel dan hand towel - Mengisi Log-book uniform - Take out linen dan towel kotor di gudang laundry
15	Minggu/15 Februari 2026	07.00 - 17.00	- Mangler pillow case dan melipatnya - Mencuci dan mengeringkan linen dan towel yang ada - Melipat bath towel dan hand towel - Mengisi Log-book uniform - Take out linen dan towel kotor di troli roomboy - Take out linen dan towel kotor di gudang laundry
16	Senin/16 Februari 2026	Off-day	Off-day
17	Selasa/17 Februari 2026	07.00 - 17.00	- Mangler pillow case dan melipatnya - Mencuci dan mengeringkan linen dan towel yang ada - Melipat bath towel dan hand towel - Mengisi Log-book uniform - Mengantarkan orderan roomboy - Mengambil linen dan towel kotor di pantry zuri - Take out linen dan towel kotor di gudang laundry - Take out linen dan towel kotor di troli roomboy
18	Rabu/18 Februari 2026	07.00 - 17.00	- Mangler pillow case dan melipatnya - Mencuci dan mengeringkan linen dan towel yang ada - Melipat bath towel dan hand towel

			- Mengisi Log-book uniform - Take out linen dan towel kotor di troli roomboy
19	Kamis/19 Februari 2026	Off-day	Off-day
20	Jumat/20 Februari 2026	07.00 - 17.00	- Mangler pillow case dan melipatnya - Mencuci dan mengeringkan linen dan towel yang ada - Melipat bath towel dan hand towel - Mengisi Log-book uniform
21	Sabtu/21 Februari 2026	07.00 - 17.00	- Mangler pillow case dan melipatnya - Mencuci dan mengeringkan linen dan towel yang ada - Melipat bath towel dan hand towel - Mengisi Log-book uniform - Take out linen dan towel kotor di gudang laundry - Take out linen dan towel kotor di troli roomboy
22	Minggu/22 Februari 2026	07.00 - 17.00	- Mangler pillow case dan melipatnya - Mencuci dan mengeringkan linen dan towel yang ada - Melipat bath towel dan hand towel - Mengisi Log-book uniform - Take out linen dan towel kotor di gudang laundry
23	Senin/23 Februari 2026	07.00 - 17.00	- Mangler pillow case dan melipatnya - Mencuci dan mengeringkan linen dan towel yang ada - Melipat bath towel dan hand towel - Mengisi Log-book uniform - Take out linen dan towel kotor di gudang laundry
24	Selasa/24 Februari 2026	07.00 - 17.00	- Mangler pillow case dan melipatnya - Mencuci dan mengeringkan linen dan towel yang ada - Melipat bath towel dan hand towel - Mengisi Log-book uniform - Take out linen dan towel kotor di gudang laundry
25	Rabu/25 Februari 2026	Off-day	Off-day

26	Kamis/26 Februari 2026	07.00 - 17.00	- Mangler pillow case dan melipatnya - Mencuci dan mengeringkan linen dan towel yang ada - Melipat bath towel dan hand towel - Mengisi Log-book uniform
27	Jumat/27 Februari 2026	07.00 - 17.00	- Mangler pillow case dan melipatnya - Mencuci dan mengeringkan linen dan towel yang ada - Melipat bath towel dan hand towel - Mengisi Log-book uniform
28	Sabtu/28 Februari 2026	07.00 - 17.00	- Mangler pillow case dan melipatnya - Mencuci dan mengeringkan linen dan towel yang ada - Melipat bath towel dan hand towel - Mengisi Log-book uniform

Padang, 28 Februari 2026
Mengetahui,

Supervisor

Mespon Herizal

Mahasiswa

Elsa Anjelina Putri

■ Bulan Maret

LOGBOOK KEGIATAN PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI

Periode Januari – Juni 2026
Tahun 2026

Nama : Elsa Anjelina Putri
Nim : 24135010
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Nomor HP : 085837737196
Supervisor/Mentor/Coach : Mespon Herizal
Nama Industri : The ZIM Premiere Hotel Padang
Waktu Pelaksanaan PLI : 12 Januari 2026 – 12 Juli 2026
Bulan : Maret 2026

No	Hari/Tanggal	Waktu	Kegiatan/Studi Kasus
1	Minggu/01 Maret 2026	07.00 - 17.00	- Mangler pillow case dan melipatnya - Mencuci dan mengeringkan linen dan towel yang ada - Melipat bath towel dan hand towel - Mengisi Log-book uniform - Take out linen dan towel kotor di trolly roomboy
2	Senin/02 Maret 2026	07.00 - 17.00	- Mangler pillow case dan melipatnya - Mencuci dan mengeringkan linen dan towel yang ada - Melipat bath towel dan hand towel - Mengisi Log-book uniform
3	Selasa/03 Maret 2026	Off-day	Off-day
4	Rabu/04 Maret 2026	07.00 - 17.00	- Mangler pillow case dan melipatnya - Mencuci dan mengeringkan linen dan towel yang ada - Melipat bath towel dan hand towel - Mengisi Log-book uniform - Take out linen dan towel kotor di gudang laundry

5	Kamis/05 Maret 2026	07.00 - 17.00	- Mangler pillow case dan melipatnya - Mencuci dan mengeringkan linen dan towel yang ada - Melipat bath towel dan hand towel - Mengisi Log-book uniform
6	Jumat/06 Maret 2026	07.00 - 17.00	- Mangler pillow case dan melipatnya - Mencuci dan mengeringkan linen dan towel yang ada - Melipat bath towel dan hand towel - Mengisi Log-book uniform
7	Sabtu/07 Maret 2026	07.00 - 17.00	- Mangler pillow case dan melipatnya - Mencuci dan mengeringkan linen dan towel yang ada - Melipat bath towel dan hand towel - Mengisi Log-book uniform
8	Minggu/08 Maret 2026	07.00 - 17.00	- Mangler pillow case dan melipatnya - Mencuci dan mengeringkan linen dan towel yang ada - Melipat bath towel dan hand towel - Mengisi Log-book uniform
9	Senin/09 Maret 2026	07.00 - 17.00	- Mangler pillow case dan melipatnya - Mencuci dan mengeringkan linen dan towel yang ada - Melipat bath towel dan hand towel - Mengisi Log-book uniform
10	Selasa/10 Maret 2026	Off-day	Off-day
11	Rabu/11 Maret 2026	07.00 - 17.00	- Mangler pillow case dan melipatnya - Mencuci dan mengeringkan linen dan towel yang ada - Melipat bath towel dan hand towel - Mengisi Log-book uniform
12	Kamis/12 Maret 2026	07.00 - 17.00	- Mangler pillow case dan melipatnya - Mencuci dan mengeringkan linen dan towel yang ada - Melipat bath towel dan hand towel - Mengisi Log-book uniform
13	Jumat/13 Maret 2026	07.00 - 17.00	- Mangler pillow case dan melipatnya - Mencuci dan mengeringkan linen dan towel yang ada - Melipat bath towel dan hand towel

			- Mengisi Log-book uniform - Take out linen dan towel kotor di troli roomboy
14	Sabtu/14 Maret 2026	Off-day	Off-day
15	Minggu/15 Maret 2026	07.00 - 17.00	- Mangler pillow case dan melipatnya - Mencuci dan mengeringkan linen dan towel yang ada - Melipat bath towel dan hand towel - Mengisi Log-book uniform - Take out linen dan towel kotor di gudang laundry - Mengantarkan orderan roomboy
16	Senin/16 Maret 2026	07.00 - 17.00	- Mangler pillow case dan melipatnya - Mencuci dan mengeringkan linen dan towel yang ada - Melipat bath towel dan hand towel - Mengisi Log-book uniform - Take out linen dan towel kotor di gudang laundry - Mengantarkan orderan roomboy
17	Selasa/17 Maret 2026	07.00 - 17.00	- Mangler pillow case dan melipatnya - Mencuci dan mengeringkan linen dan towel yang ada - Melipat bath towel dan hand towel - Mengisi Log-book uniform
18	Rabu/18 Maret 2026	07.00 - 17.00	- Mangler pillow case dan melipatnya - Mencuci dan mengeringkan linen dan towel yang ada - Melipat bath towel dan hand towel - Mengisi Log-book uniform - Mengantarkan orderan roomboy
19	Kamis/19 Maret 2026	07.00 - 17.00	- Mangler pillow case dan melipatnya - Mencuci dan mengeringkan linen dan towel yang ada - Melipat bath towel dan hand towel - Mengisi Log-book uniform - Take out linen dan towel kotor di gudang laundry
20	Jumat/20 Maret 2026	Libur Raya	Libur Raya
21	Sabtu/21 Maret 2026	Libur Raya	Libur Raya

22	Minggu/22 Maret 2026	Libur Raya	Libur Raya
23	Senin/23 Maret 2026	07.00 - 17.00	- Mangler pillow case dan melipatnya - Mencuci dan mengeringkan linen dan towel yang ada - Melipat bath towel dan hand towel - Mengisi Log-book uniform - Take out linen dan towel kotor di gudang laundry
24	Selasa/24 Maret 2026	07.00 - 17.00	- Mangler pillow case dan melipatnya - Mencuci dan mengeringkan linen dan towel yang ada - Melipat bath towel dan hand towel - Mengisi Log-book uniform
25	Rabu/25 Maret 2026	07.00 - 17.00	- Mangler pillow case dan melipatnya - Mencuci dan mengeringkan linen dan towel yang ada - Melipat bath towel dan hand towel - Mengisi Log-book uniform
26	Kamis/26 Maret 2026	07.00 - 17.00	- Mangler pillow case dan melipatnya - Mencuci dan mengeringkan linen dan towel yang ada - Melipat bath towel dan hand towel - Mengisi Log-book uniform - Take out linen dan towel kotor di troli roomboy - Take out linen dan towel kotor di gudang laundry - Mengantarkan orderan roomboy
27	Jumat/27 Maret 2026	Off-day	Off-day
28	Sabtu/28 Maret 2026	07.00 - 17.00	- Mangler pillow case dan melipatnya - Mencuci dan mengeringkan linen dan towel yang ada - Melipat bath towel dan hand towel - Mengisi Log-book uniform
29	Minggu/29 Maret 2026	07.00 - 17.00	- Mangler pillow case dan melipatnya - Mencuci dan mengeringkan linen dan towel yang ada - Melipat bath towel dan hand towel - Mengisi Log-book uniform
30	Senin/30 Maret 2026	07.00 - 17.00	Mangler pillow case dan melipatnya

			- Mencuci dan mengeringkan linen dan towel yang ada - Melipat bath towel dan hand towel - Mengisi Log-book uniform
31	Selasa/31 Maret 2026	07.00 - 17.00	- Mangler pillow case dan melipatnya - Mencuci dan mengeringkan linen dan towel yang ada - Melipat bath towel dan hand towel - Mengisi Log-book uniform - Mangler bed sheet twin dan king, duve twin dan king lalu melipatnya

Padang, 31 Maret 2026
Mengetahui,

Supervisor
PREMIERE
Mespon Herizal

Mahasiswa
Elsa Anjelina Putri

■ Bulan April

LOGBOOK KEGIATAN PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI

Periode Januari – Juni 2026
Tahun 2026

Nama : Elsa Anjelina Putri
Nim : 24135010
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Nomor HP : 085837737196
Supervisor/Mentor/Coach : Mespon Herizal
Nama Industri : The ZHM Premiere Hotel Padang
Waktu Pelaksanaan PLI : 12 Januari 2026 – 12 Juli 2026
Bulan : April 2026

No	Hari/Tanggal	Waktu	Kegiatan/Studi Kasus
1	Rabu/01 April 2026	07.00 - 17.00	- Mangler pillow case dan melipatnya - Mencuci dan mengeringkan linen dan towel yang ada - Melipat bath towel dan hand towel - Mengisi Log-book uniform - Take out linen dan towel kotor di troli roomboy - Take out linen dan towel kotor di gudang laundry - Mengantarkan orderan roomboy
2	Kamis/02 April 2026	07.00 - 17.00	- Mangler pillow case dan melipatnya - Mencuci dan mengeringkan linen dan towel yang ada - Melipat bath towel dan hand towel - Mengisi Log-book uniform - Take out linen dan towel kotor di troli roomboy - Take out linen dan towel kotor di gudang laundry
3	Jumat/03 April 2026	Off-day	Off-day

4	Sabtu/04 April 2026	07.00 - 17.00	- Mangler pillow case dan melipatnya - Mencuci dan mengeringkan linen dan towel yang ada - Melipat bath towel dan hand towel - Mengisi Log-book uniform
5	Minggu/05 April 2026	07.00 - 17.00	- Mangler pillow case dan melipatnya - Mencuci dan mengeringkan linen dan towel yang ada - Melipat bath towel dan hand towel - Mengisi Log-book uniform - Take out linen dan towel kotor di troli roomboy - Take out linen dan towel kotor di gudang laundry - Mengantarkan orderan roomboy
6	Senin/06 April 2026	07.00 - 17.00	- Mangler pillow case dan melipatnya - Mencuci dan mengeringkan linen dan towel yang ada - Melipat bath towel dan hand towel - Mengisi Log-book uniform - Take out linen dan towel kotor di troli roomboy - Take out linen dan towel kotor di gudang laundry - Mengantarkan orderan roomboy
7	Selasa/07 April 2026	07.00 - 17.00	- Mangler pillow case dan melipatnya - Mencuci dan mengeringkan linen dan towel yang ada - Melipat bath towel dan hand towel - Mengisi Log-book uniform
8	Rabu/08 April 2026	07.00 - 17.00	- Mangler pillow case dan melipatnya - Mencuci dan mengeringkan linen dan towel yang ada - Melipat bath towel dan hand towel - Mengisi Log-book uniform
9	Kamis/09 April 2026	07.00 - 17.00	- Mangler pillow case dan melipatnya - Mencuci dan mengeringkan linen dan towel yang ada - Melipat bath towel dan hand towel - Mengisi Log-book uniform

10	Juma/10 April 2026	07.00 - 17.00	- Take out linen dan towel kotor di troli roomboy - Take out linen dan towel kotor di gudang laundry - Mengantarkan orderan roomboy - Mangler pillow case dan melipatnya - Mencuci dan mengeringkan linen dan towel yang ada - Melipat bath towel dan hand towel - Mengisi Log-book uniform - Take out linen dan towel kotor di gudang laundry - Mengantarkan orderan roomboy
11	Sabtu/11 April 2026	07.00 - 17.00	- Mangler pillow case dan melipatnya - Mencuci dan mengeringkan linen dan towel yang ada - Melipat bath towel dan hand towel - Mengisi Log-book uniform - Take out linen dan towel kotor di troli roomboy - Take out linen dan towel kotor di gudang laundry - Mengantarkan orderan roomboy
12	Minggu/12 April 2026	Off-day	Off-day
13	Senin/13 April 2026	07.00 - 17.00	- Mangler pillow case dan melipatnya - Mencuci dan mengeringkan linen dan towel yang ada - Melipat bath towel dan hand towel - Mengisi Log-book uniform - Take out linen dan towel kotor di gudang laundry
14	Selasa/14 April 2026	Off-day	Off-day
15	Rabu/15 April 2026	07.00 - 17.00	- Mangler pillow case dan melipatnya - Mencuci dan mengeringkan linen dan towel yang ada - Melipat bath towel dan hand towel - Mengisi Log-book uniform - Take out linen dan towel kotor di gudang laundry - Mengantarkan orderan roomboy

16	Kamis/16 April 2026	07.00 - 17.00	- Mangler pillow case dan melipatnya - Mencuci dan mengeringkan linen dan towel yang ada - Melipat bath towel dan hand towel - Mengisi Log-book uniform - Take out linen dan towel kotor di troli roomboy - Take out linen dan towel kotor di gudang laundry
17	Juma/17 April 2026	07.00 - 17.00	- Mangler pillow case dan melipatnya - Mencuci dan mengeringkan linen dan towel yang ada - Melipat bath towel dan hand towel - Mengisi Log-book uniform - Take out linen kamar
18	Sabtu/18 April 2026	07.00 - 17.00	- Mangler pillow case dan melipatnya - Mencuci dan mengeringkan linen dan towel yang ada - Melipat bath towel dan hand towel - Mengisi Log-book uniform
19	Minggu/19 April 2026	Off-day	Off-day
20	Senin/20 April 2026	07.00 - 17.00	- Mangler pillow case dan melipatnya - Mencuci dan mengeringkan linen dan towel yang ada - Melipat bath towel dan hand towel - Mengisi Log-book uniform
21	Selasa/21 April 2026	07.00 - 17.00	- Mangler pillow case dan melipatnya - Mencuci dan mengeringkan linen dan towel yang ada - Melipat bath towel dan hand towel - Mengisi Log-book uniform - Take out linen dan towel kotor di troli roomboy - Take out linen dan towel kotor di gudang laundry
22	Rabu/22 April 2026	07.00 - 17.00	- Mangler pillow case dan melipatnya - Mencuci dan mengeringkan linen dan towel yang ada - Melipat bath towel dan hand towel - Mengisi Log-book uniform

			- Take out linen dan towel kotor di troli roomboy - Take out linen dan towel kotor di gudang laundry - Take out linen kamar
23	Kamis/23 April 2026	07.00 - 17.00	- Mangler pillow case dan melipatnya - Mencuci dan mengeringkan linen dan towel yang ada - Melipat bath towel dan hand towel - Mengisi Log-book uniform
24	Jumat/24 April 2026	07.00 - 17.00	- Mangler pillow case dan melipatnya - Mencuci dan mengeringkan linen dan towel yang ada - Melipat bath towel dan hand towel - Mengisi Log-book uniform - Take out linen dan towel kotor di troli roomboy - Take out linen dan towel kotor di gudang laundry - Take out linen kamar
25	Sabtu/25 April 2026	Off-day	Off-day
26	Minggu/26 April 2026	07.00 - 17.00	- Mangler pillow case dan melipatnya - Mencuci dan mengeringkan linen dan towel yang ada - Melipat bath towel dan hand towel - Take out linen dan towel kotor di troli roomboy - Take out linen dan towel kotor di gudang laundry - Mengantarkan orderan roomboy
27	Senin/27 April 2026	10.00 - 19.00	- Mangler pillow case dan melipatnya - Mencuci dan mengeringkan linen dan towel yang ada - Melipat bath towel dan hand towel
28	Selasa/28 April 2026	10.00 - 19.00	- Mangler pillow case dan melipatnya - Mencuci dan mengeringkan linen dan towel yang ada - Melipat bath towel dan hand towel - Mangler bed sheet twin dan king, dove twin dan king lalu melipatnya

29	Rabu/29 April 2026	Off-day	Off-day
30	Kamis/30 April 2026	10.00 - 19.00	- Mangler pillow case dan melipatnya - Mencuci dan mengeringkan linen dan towel yang ada - Melipat bath towel dan hand towel - Take out linen dan towel kotor di troli roomboy - Take out linen dan towel kotor di gudang laundry - Mengantarkan orderan roomboy

Padang, 30 April 2026
Mengetahui,

Supervisor
THE ZHIM PREMIERE
HOTEL & RESTORAN
Mespin Herizal

Mahasiswa

Esha Anjelina Putri

■ Bulan Mei

LOGBOOK KEGIATAN PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI

Periode Januari - Juni 2026
Tahun 2026

Nama : Esha Anjelina Putri
Nim : 24135010
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Nomor HP : 085837737196
Supervisor/Mentor/Coach : Mespin Herizal
Nama Industri : The ZHIM Premiere Hotel Padang
Waktu Pelaksanaan PLI : 12 Januari 2026 - 12 Juli 2026
Bulan : Mei 2026

No	Hari/Tanggal	Waktu	Kegiatan/Studi Kasus
1	Jumat/01 Mei 2026	07.00 - 17.00	- Mangler pillow case dan melipatnya - Mencuci dan mengeringkan linen dan towel yang ada - Melipat bath towel dan hand towel - Mengisi Log-book uniform - Take out linen dan towel kotor di gudang laundry
2	Sabtu/02 Mei 2026	07.00 - 17.00	- Mangler pillow case dan melipatnya - Mencuci dan mengeringkan linen dan towel yang ada - Melipat bath towel dan hand towel - Mengisi Log-book uniform
3	Minggu/03 Mei 2026	10.00 - 19.00	- Mangler pillow case dan melipatnya - Mencuci dan mengeringkan linen dan towel yang ada - Melipat bath towel dan hand towel - Take out linen dan towel kotor di troli roomboy - Take out linen dan towel kotor di gudang laundry

4	Senin/04 Mei 2026	10.00 - 19.00	- Mangler pillow case dan melipatnya - Mencuci dan mengeringkan linen dan towel yang ada - Melipat bath towel dan hand towel - Take out linen dan towel kotor di troli roomboy - Take out linen dan towel kotor di gudang laundry
5	Selasa/05 Mei 2026	10.00 - 19.00	- Mangler pillow case dan melipatnya - Mencuci dan mengeringkan linen dan towel yang ada - Melipat bath towel dan hand towel - Take out linen dan towel kotor di troli roomboy - Take out linen dan towel kotor di gudang laundry
6	Rabu/06 Mei 2026	10.00 - 19.00	- Mangler pillow case dan melipatnya - Mencuci dan mengeringkan linen dan towel yang ada - Melipat bath towel dan hand towel - Take out linen dan towel kotor di troli roomboy - Take out linen dan towel kotor di gudang laundry
7	Kamis/07 Mei 2026	10.00 - 19.00	- Mangler pillow case dan melipatnya - Mencuci dan mengeringkan linen dan towel yang ada - Melipat bath towel dan hand towel - Take out linen dan towel kotor di troli roomboy - Take out linen dan towel kotor di gudang laundry
8	Jumat/08 Mei 2026	Off-day	Off-day
9	Sabtu/09 Mei 2026	10.00 - 19.00	- Mangler pillow case dan melipatnya - Mencuci dan mengeringkan linen dan towel yang ada - Melipat bath towel dan hand towel - Take out linen dan towel kotor di troli roomboy

10	Minggu/10 Mei 2026	10.00 – 19.00	- Take out linen dan towel kotor di gudang laundry - Mangler pillow case dan melipatnya - Mencuci dan mengeringkan linen dan towel yang ada - Melipat bath towel dan hand towel - Take out linen dan towel kotor di troli roomboy - Take out linen dan towel kotor di gudang laundry
11	Senin/11 Mei 2026	13.00 – 21.30	- Take out kamar vd - Mangler duve dan bed sheet lalu melipatnya
12	Selasa/12 Mei 2026	13.00 – 21.30	- Take out kamar vd - Mangler duve dan bed sheet lalu melipatnya
13	Rabu/13 Mei 2026	10.00 – 19.00	- Mangler pillow case dan melipatnya - Mencuci dan mengeringkan linen dan towel yang ada - Melipat bath towel dan hand towel - Take out linen dan towel kotor di troli roomboy - Take out linen dan towel kotor di gudang laundry
14	Kamis/14 Mei 2026	10.00 – 19.00	- Mangler pillow case dan melipatnya - Mencuci dan mengeringkan linen dan towel yang ada - Melipat bath towel dan hand towel - Take out linen dan towel kotor di troli roomboy - Take out linen dan towel kotor di gudang laundry
15	Jumat/15 Mei 2026	10.00 – 19.00	- Mangler pillow case dan melipatnya - Mencuci dan mengeringkan linen dan towel yang ada - Melipat bath towel dan hand towel - Take out linen dan towel kotor di troli roomboy - Take out linen dan towel kotor di gudang laundry

16	Sabtu/16 Mei 2026	10.00 – 19.00	- Mangler pillow case dan melipatnya - Mencuci dan mengeringkan linen dan towel yang ada - Melipat bath towel dan hand towel - Take out linen dan towel kotor di troli roomboy - Take out linen dan towel kotor di gudang laundry
17	Minggu/17 Mei 2026	Off-day	Off-day
18	Senin/18 Mei 2026	10.00 – 19.00	- Mangler pillow case dan melipatnya - Mencuci dan mengeringkan linen dan towel yang ada - Melipat bath towel dan hand towel - Take out linen dan towel kotor di troli roomboy - Take out linen dan towel kotor di gudang laundry
19	Selasa/19 Mei 2026	10.00 – 19.00	- Mangler pillow case dan melipatnya - Mencuci dan mengeringkan linen dan towel yang ada - Melipat bath towel dan hand towel - Take out linen dan towel kotor di troli roomboy - Take out linen dan towel kotor di gudang laundry
20	Rabu/20 Mei 2026	10.00 – 19.00	- Mangler pillow case dan melipatnya - Mencuci dan mengeringkan linen dan towel yang ada - Melipat bath towel dan hand towel - Take out linen dan towel kotor di troli roomboy - Take out linen dan towel kotor di gudang laundry
21	Kamis/21 Mei 2026	10.00 – 19.00	- Mangler pillow case dan melipatnya - Mencuci dan mengeringkan linen dan towel yang ada - Melipat bath towel dan hand towel - Take out linen dan towel kotor di troli roomboy

22	Jumat/22 Mei 2026	10.00 – 19.00	- Take out linen dan towel kotor di gudang laundry - Mangler pillow case dan melipatnya - Mencuci dan mengeringkan linen dan towel yang ada - Melipat bath towel dan hand towel - Take out linen dan towel kotor di troli roomboy - Take out linen dan towel kotor di gudang laundry
23	Sabtu/23 Mei 2026	10.00 – 19.00	- Mangler pillow case dan melipatnya - Mencuci dan mengeringkan linen dan towel yang ada - Melipat bath towel dan hand towel - Take out linen dan towel kotor di troli roomboy - Take out linen dan towel kotor di gudang laundry
24	Minggu/24 Mei 2026	Off-day	Off-day
25	Senin/25 Mei 2026	10.00 – 19.00	- Mangler pillow case dan melipatnya - Mencuci dan mengeringkan linen dan towel yang ada - Melipat bath towel dan hand towel - Take out linen dan towel kotor di troli roomboy - Take out linen dan towel kotor di gudang laundry
26	Selasa/26 Mei 2026	10.00 – 19.00	- Mangler pillow case dan melipatnya - Mencuci dan mengeringkan linen dan towel yang ada - Melipat bath towel dan hand towel - Take out linen dan towel kotor di troli roomboy - Take out linen dan towel kotor di gudang laundry
27	Rabu/27 Mei 2026	Off-day	Off-day
28	Kamis/28 Mei 2026	10.00 – 19.00	- Mangler pillow case dan melipatnya - Mencuci dan mengeringkan linen dan towel yang ada - Melipat bath towel dan hand towel

29	Jumat/29 Mei 2026	10.00 – 19.00	- Take out linen dan towel kotor di troli roomboy - Take out linen dan towel kotor di gudang laundry - Mangler pillow case dan melipatnya - Mencuci dan mengeringkan linen dan towel yang ada - Melipat bath towel dan hand towel - Take out linen dan towel kotor di troli roomboy - Take out linen dan towel kotor di gudang laundry
30	Sabtu/30 Mei 2026	10.00 – 19.00	- Mangler pillow case dan melipatnya - Mencuci dan mengeringkan linen dan towel yang ada - Melipat bath towel dan hand towel - Take out linen dan towel kotor di troli roomboy - Take out linen dan towel kotor di gudang laundry
31	Minggu/31 Mei 2026	10.00 – 19.00	- Mangler pillow case dan melipatnya - Mencuci dan mengeringkan linen dan towel yang ada - Melipat bath towel dan hand towel - Take out linen dan towel kotor di troli roomboy - Take out linen dan towel kotor di gudang laundry

Padang, 31 Mei 2026
Mengetahui,

Supervisor
PREMIERE
HOTEL & RESTORAN
Mespon Herizal

Mahasiswa

[Signature]

Elsa Anjelina Putri

■ Bulan Juni

LOGBOOK KEGIATAN
PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI

Periode Januari – Juni 2026
Tahun 2026

Nama : Elsa Anjelina Putri
Nim : 24135010
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Nomor HP : 085837737196
Supervisor/Mentor/Coach : Mespon Herizal
Nama Industri : The ZHM Premiere Hotel Padang
Waktu Pelaksanaan PLI : 12 Januari 2026 – 12 Juli 2026
Bulan : Juni 2026

No	Hari/Tanggal	Waktu	Kegiatan/Studi Kasus
1	Senin/01 Juni 2026	10.00 – 19.00	- Mangler pillow case dan melipatnya - Mencuci dan mengeringkan linen dan towel yang ada - Melipat bath towel dan hand towel - Take out linen dan towel kotor di troli roomboy - Take out linen dan towel kotor di gudang laundry
2	Selasa/02 Juni 2026	10.00 – 19.00	- Mangler pillow case dan melipatnya - Mencuci dan mengeringkan linen dan towel yang ada - Melipat bath towel dan hand towel - Take out linen dan towel kotor di troli roomboy - Take out linen dan towel kotor di gudang laundry
3	Rabu/03 Juni 2026	10.00 – 19.00	- Mangler pillow case dan melipatnya - Mencuci dan mengeringkan linen dan towel yang ada - Melipat bath towel dan hand towel

			- Take out linen dan towel kotor di troli roomboy - Take out linen dan towel kotor di gudang laundry
4	Kamis/04 Juni 2026	08.00 – 18.00	- Mangler pillow case dan melipatnya - Mencuci dan mengeringkan linen dan towel yang ada - Melipat bath towel dan hand towel - Take out linen dan towel kotor di troli roomboy - Take out linen dan towel kotor di gudang laundry
5	Jumat/05 Juni 2026	Off-day	Off-day
6	Sabtu/06 Juni 2026	08.00 – 18.00	- Mangler pillow case dan melipatnya - Mencuci dan mengeringkan linen dan towel yang ada - Melipat bath towel dan hand towel - Take out linen dan towel kotor di troli roomboy - Take out linen dan towel kotor di gudang laundry
7	Minggu/07 Juni 2026	08.00 – 18.00	- Mangler pillow case dan melipatnya - Mencuci dan mengeringkan linen dan towel yang ada - Melipat bath towel dan hand towel - Take out linen dan towel kotor di troli roomboy - Take out linen dan towel kotor di gudang laundry
8	Senin/08 Juni 2026	08.00 – 18.00	- Mangler pillow case dan melipatnya - Mencuci dan mengeringkan linen dan towel yang ada - Melipat bath towel dan hand towel - Take out linen dan towel kotor di troli roomboy - Take out linen dan towel kotor di gudang laundry
9	Selasa/09 Juni 2026	08.00 – 18.00	- Mangler pillow case dan melipatnya - Mencuci dan mengeringkan linen dan towel yang ada

			- Melipat bath towel dan hand towel - Take out linen dan towel kotor di troli roomboy - Take out linen dan towel kotor di gudang laundry
10	Rabu/10 Juni 2026	08.00 – 18.00	- Mangler pillow case dan melipatnya - Mencuci dan mengeringkan linen dan towel yang ada - Melipat bath towel dan hand towel - Take out linen dan towel kotor di troli roomboy - Take out linen dan towel kotor di gudang laundry
11	Kamis/11 Juni 2026	08.00 – 18.00	- Mangler pillow case dan melipatnya - Mencuci dan mengeringkan linen dan towel yang ada - Melipat bath towel dan hand towel - Take out linen dan towel kotor di troli roomboy - Take out linen dan towel kotor di gudang laundry
12	Jumat/12 Juni 2026	08.00 – 18.00	- Mangler pillow case dan melipatnya - Mencuci dan mengeringkan linen dan towel yang ada - Melipat bath towel dan hand towel - Take out linen dan towel kotor di troli roomboy - Take out linen dan towel kotor di gudang laundry
13	Sabtu/13 Juni 2026	08.00 – 18.00	- Mangler pillow case dan melipatnya - Mencuci dan mengeringkan linen dan towel yang ada - Melipat bath towel dan hand towel - Take out linen dan towel kotor di troli roomboy - Take out linen dan towel kotor di gudang laundry
14	Minggu/14 Juni 2026	07.00 – 17.00	- Mangler pillow case dan melipatnya - Mencuci dan mengeringkan linen dan towel yang ada

			- Melipat bath towel dan hand towel - Take out linen dan towel kotor di troli roomboy - Take out linen dan towel kotor di gudang laundry
15	Senin/15 Juni 2026	Off-day	Off-day
16	Selasa/16 Juni 2026	Off-day	Off-day
17	Rabu/17 Juni 2026	08.00 – 18.00	- Mangler pillow case dan melipatnya - Mencuci dan mengeringkan linen dan towel yang ada - Melipat bath towel dan hand towel - Take out linen dan towel kotor di troli roomboy - Take out linen dan towel kotor di gudang laundry
18	Kamis/18 Juni 2026	08.00 – 18.00	- Mangler pillow case dan melipatnya - Mencuci dan mengeringkan linen dan towel yang ada - Melipat bath towel dan hand towel - Take out linen dan towel kotor di troli roomboy - Take out linen dan towel kotor di gudang laundry
19	Jumat/19 Juni 2026	08.00 – 18.00	- Mangler pillow case dan melipatnya - Mencuci dan mengeringkan linen dan towel yang ada - Melipat bath towel dan hand towel - Take out linen dan towel kotor di troli roomboy - Take out linen dan towel kotor di gudang laundry
20	Sabtu/20 Juni 2026	08.00 – 18.00	- Mangler pillow case dan melipatnya - Mencuci dan mengeringkan linen dan towel yang ada - Melipat bath towel dan hand towel - Take out linen dan towel kotor di troli roomboy - Take out linen dan towel kotor di gudang laundry
21	Minggu/21 Juni 2026	08.00 – 18.00	Mangler pillow case dan melipatnya

			- Mencuci dan mengeringkan linen dan towel yang ada - Melipat bath towel dan hand towel - Take out linen dan towel kotor di troli roomboy - Take out linen dan towel kotor di gudang laundry
22	Senin/22 Juni 2026	08.00 – 18.00	- Mangler pillow case dan melipatnya - Mencuci dan mengeringkan linen dan towel yang ada - Melipat bath towel dan hand towel - Take out linen dan towel kotor di troli roomboy - Take out linen dan towel kotor di gudang laundry
23	Selasa/23 Juni 2026	Off-day	Off-day
24	Rabu/24 Juni 2026	08.00 – 18.00	- Mangler pillow case dan melipatnya - Mencuci dan mengeringkan linen dan towel yang ada - Melipat bath towel dan hand towel - Take out linen dan towel kotor di troli roomboy - Take out linen dan towel kotor di gudang laundry
25	Kamis/25 Juni 2026	08.00 – 18.00	- Mangler pillow case dan melipatnya - Mencuci dan mengeringkan linen dan towel yang ada - Melipat bath towel dan hand towel - Take out linen dan towel kotor di troli roomboy - Take out linen dan towel kotor di gudang laundry
26	Jumat/26 Juni 2026	08.00 – 18.00	- Mangler pillow case dan melipatnya - Mencuci dan mengeringkan linen dan towel yang ada - Melipat bath towel dan hand towel - Take out linen dan towel kotor di troli roomboy - Take out linen dan towel kotor di gudang laundry

27	Sabtu/27 Juni 2026	08.00 – 18.00	- Mangler pillow case dan melipatnya - Mencuci dan mengeringkan linen dan towel yang ada - Melipat bath towel dan hand towel - Take out linen dan towel kotor di troli roomboy - Take out linen dan towel kotor di gudang laundry
28	Minggu/28 Juni 2026	08.00 – 18.00	- Mangler pillow case dan melipatnya - Mencuci dan mengeringkan linen dan towel yang ada - Melipat bath towel dan hand towel - Take out linen dan towel kotor di troli roomboy - Take out linen dan towel kotor di gudang laundry
29	Senin/29 Juni 2026	08.00 – 18.00	- Mangler pillow case dan melipatnya - Mencuci dan mengeringkan linen dan towel yang ada - Melipat bath towel dan hand towel - Take out linen dan towel kotor di troli roomboy - Take out linen dan towel kotor di gudang laundry
30	Selasa/30 Juni 2026	Off-day	Off-day

Padang, 30 Juni 2026
Mengetahui,

Supervisor
Mespon Herizal

Mahasiswa

Elsa Anjelina Putri

■ Bulan Juli

LOGBOOK KEGIATAN PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI

Periode Januari – Juni 2026
Tahun 2026

Nama : Elsa Anjelina Putri
Nim : 24135010
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Nomor HP : 085837737196
Supervisor/Mentor/Coach : Mespon Herizal
Nama Industri : The ZHIM Premiere Hotel Padang
Waktu Pelaksanaan PLI : 12 Januari 2026 – 12 Juli 2026
Bulan : Juli 2026

No	Hari/Tanggal	Waktu	Kegiatan/Studi Kasus
1	Rabu/01 Juli 2026	10.00 – 19.00	- Mangler pillow case dan melipatnya - Mencuci dan mengeringkan linen dan towel yang ada - Melipat bath towel dan hand towel - Take out linen dan towel kotor di troli roomboy - Take out linen dan towel kotor di gudang laundry
2	Kamis/02 Juli 2026	08.00 – 18.00	- Mangler pillow case dan melipatnya - Mencuci dan mengeringkan linen dan towel yang ada - Melipat bath towel dan hand towel - Take out linen dan towel kotor di troli roomboy - Take out linen dan towel kotor di gudang laundry
3	Jumat/03 Juli 2026	08.00 – 18.00	- Mangler pillow case dan melipatnya - Mencuci dan mengeringkan linen dan towel yang ada - Melipat bath towel dan hand towel

			- Take out linen dan towel kotor di troli roomboy - Take out linen dan towel kotor di gudang laundry
4	Sabtu/04 Juli 2026	08.00 – 18.00	- Mangler pillow case dan melipatnya - Mencuci dan mengeringkan linen dan towel yang ada - Melipat bath towel dan hand towel - Take out linen dan towel kotor di troli roomboy - Take out linen dan towel kotor di gudang laundry
5	Minggu/05 Juli 2026	08.00 – 18.00	- Mangler pillow case dan melipatnya - Mencuci dan mengeringkan linen dan towel yang ada - Melipat bath towel dan hand towel - Take out linen dan towel kotor di troli roomboy - Take out linen dan towel kotor di gudang laundry
6	06 – 12 Juli 2026	-	Bimbingan Laporan

Padang, 12 Juli 2026
Mengetahui,

Supervisor
Mespon Herizal

Mahasiswa

Elsa Anjelina Putri

Lampiran 6. Lembar Konsultasi dengan Dosen Pembimbing

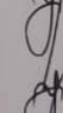
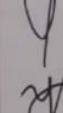
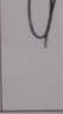


KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIT HUBUNGAN INDUSTRI
 Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25171
 E-mail : uhi@fpp.unp.ac.id.



LEMBARAN KONSULTASI DOSEN PEMBIMBING

Nama Mahasiswa	Elsa Angelina Putri
NIM/Program Studi	24135010 / D4 Manajemen Perhotelan
Departemen	Pariwisata
Tempat PLI	The 24M Premiere Hotel Padang
Tanggal PLI	12 Januari 2026 - 12 Juli 2026

No	Hari/Tanggal	Topik/ Masalah Yang Dibahas	Saran Perbaikan	Paraf
1	Senin / 6 Juli	Acc judul	Sesuai dengan permasalahan di Hotel	
2	Selasa / 14 Juli	Konsultasi laporan dari segi studi kasus	Buat sesuai dengan kasus	
3	Rabu / 15 Juli	Menyerahkan bab 1	revisi sesuai arahan ibu	
4	Kamis / 16 Juli	Menyerahkan bab 1 (online)	revisi sesuai arahan ibu	
5	Selasa / 21 Juli	revisi Bab 1	sudah sesuai lanjut bab 2-5	
6	Senin / 27 Juli	Bimbingan laporan + revisi	Bagian abstrak, Bab 4 & 5	
7	Selasa / 28 Juli	Acc Laporan		

Diketahui,
 Dosen Pembimbing


Prof. Dr. Yuliana, SP., M.Si
 NIP. 197007211997032003

Lampiran 7. Lembar Konsultasi dengan Supervisor Industri



LEMBARAN KONSULTASI SUPERVISOR INDUSTRI

Nama Mahasiswa (Praktekan) : Elsa Angelina Putri
 Unit Kegiatan Praktek : Laundry (Housekeeping Department)
 Nama Perusahaan/Industri : The ZHM Premiere Hotel Padang
 Jadwal Kegiatan : 12 Januari - 12 Juli 2026
 Nama Supervisor (Penilai) : Mespon Herizal
 Jabatan Supervisor di Perusahaan : Laundry Supervisor

No	Hari/Tanggal	Topik/ Masalah Yang Dibahas	Saran Perbaikan	Paraf
1	15-07-2026	Datam Selama menjalankan mngang ± 6 bulan cukup baik, Tapi speed masih kurang, yang lain semua bagus	Tolong tingkatkan lagi speed dalam menjalankan aktiviternya	

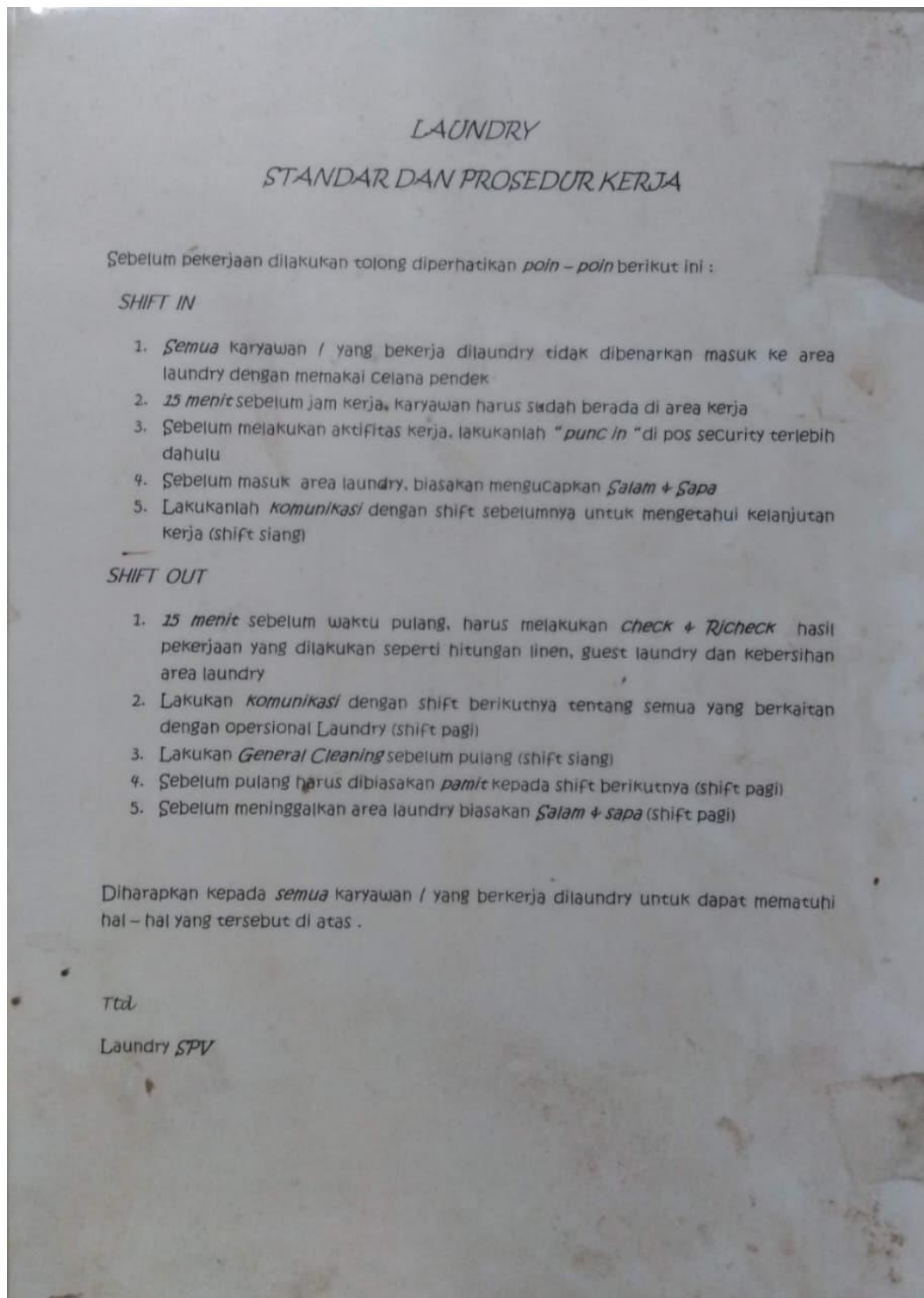
Padang 15 Juli 2026

Tanda tangan nama penilai, stempel
 Perusahaan PADANG

Lampiran 8. Sertifikat PLI



Lampiran 9. SOP Laundry



Lampiran 10. Logbook Linen & Towel

ITEM	Quantity			REMARK
	Linen	Hotel	SPA	
Bath towel	402	402		
Bath mat	100	100		
Hand towel	402	402		
Face towel	804	804		
Pillow case	115	115		
Bed sheet twin	98	98		
Bed sheet king	132	132		
Duvet twin	80	80		
Duvet king	1	1		
PC red	17	17		
PC gold	8	8		
PC diamond				
Pool towel				
Gym towel	70	70		
Shower Chutean	1	1		
Bath robe				
Bath towel SPA				
Cover Sheet	26	26		
Mukesh	5	5		
Cloth HK				
Cloth FG				
TC red				
TC white				
Naipin white	37	37		
Naipin red				
Cover Chair				
Sorel				
Shoring				
Bank (Bed liner)				
TC Abu				
TC Blank				

ITEM	Quantity			REMARK
	Linen	Hotel	SPA	
Bath towel	402	402		
Bath mat	100	100		
Hand towel	402	402		
Face towel	804	804		
Pillow case	115	115		
Bed sheet twin	98	98		
Bed sheet king	132	132		
Duvet twin	80	80		
Duvet king	1	1		
PC red	17	17		
PC gold	8	8		
PC diamond				
Pool towel				
Gym towel	70	70		
Shower Chutean	1	1		
Bath robe				
Bath towel SPA				
Cover Sheet	26	26		
Mukesh	5	5		
Cloth HK				
Cloth FG				
TC red				
TC white				
Naipin white	37	37		
Naipin red				
Cover Chair				
Sorel				
Shoring				
Bank (Bed liner)				
TC Abu				
TC Blank				

Date: 04-02-26

Lampiran 11. Logbook Uniform

4 - 03 - 26				Ilham				
Yandi P.B	Shirt	1	Putih	FBP	Shirt	1	Abu	Eng
Reky P	"	1	"	"	Shirt	1	Coat	HE
Syahrul	"	1	"	"	Shirt	1	Coat	HE
Fendika	"	1	"	"	Shirt	2	Putih	FBP
Diman	"	1	"	"	Shirt	1		
Hamdan	"	1	"	"	Shirt	1		
Riswandi	"	1	"	"	Shirt	1		
Riki	"	1	"	"	Shirt	1		
Pandak	"	1	"	"	Shirt	1		
Hamf	"	1	"	"	Shirt	1		
PNA	"	1	"	"	Shirt	1		
Alfredo	"	1	"	"	Shirt	1		
Kendi	"	1	"	"	Shirt	1		
Anon	Shirt + Trouser	2	"	"	Shirt	1	Hitam	FBP
Quardi	"	2	"	"	Shirt	1	Hitam	FBP
5 - 03 - 2026				Ilham				
Iqar	Shirt	1	Cam	HK	Shirt	1	Abu	Eng
Haaf	Shirt + Trouser	2	Cam + Hitam	"	Shirt	1	Coat	HE
No name	Shirt	2	Cam	"	Shirt	1	Coat	HE
Key	Kampr	1	Hitam	"	Shirt	1	Coat	HE
Riki	"	1	"	"	Shirt	1	Coat	HE
Revo	Trouser	1	"	"	Shirt	1	Coat	HE
Pandak	Shirt	1	Putih	FBP	Shirt	1	Coat	HE
Syahrul	"	1	"	FBP	Shirt	1	Coat	HE
Jimmi L.	"	1	"	"	Shirt	1	Coat	HE
Riswandi	"	1	"	"	Shirt	1	Coat	HE
Yandi P.B	"	1	"	"	Shirt	1	Coat	HE
Diman	"	1	"	"	Shirt	1	Coat	HE
Tasya C.	"	1	"	"	Shirt	1	Coat	HE
Reky P.	"	1	"	"	Shirt	1	Coat	HE
Riko P.	"	1	"	"	Shirt	1	Coat	HE
Touk	"	1	"	"	Shirt	1	Coat	HE
Fendika P	"	1	"	"	Shirt	1	Coat	HE
No name	"	1	"	"	Shirt	1	Coat	HE
Alfredo	"	1	"	"	Shirt	1	Coat	HE
6 - 03 - 2026				Ilham				
Yandi P.B	Shirt	1	Putih	FBP	Shirt	1	Abu	Eng
Reky P	"	1	"	"	Shirt	1	Coat	HE
Syahrul	"	1	"	"	Shirt	1	Coat	HE
Fendika	"	1	"	"	Shirt	2	Putih	FBP
Diman	"	1	"	"	Shirt	1		
Hamdan	"	1	"	"	Shirt	1		
Riswandi	"	1	"	"	Shirt	1		
Riki	"	1	"	"	Shirt	1		
Pandak	"	1	"	"	Shirt	1		
Hamf	"	1	"	"	Shirt	1		
PNA	"	1	"	"	Shirt	1		
Alfredo	"	1	"	"	Shirt	1		
Kendi	"	1	"	"	Shirt	1		
Anon	Shirt + Trouser	2	"	"	Shirt	1	Hitam	FBP
Quardi	"	2	"	"	Shirt	1	Hitam	FBP
7 - 03 - 2026				Ilham				
Iqar	Shirt	1	Cam	HK	Shirt	1	Abu	Eng
Haaf	Shirt + Trouser	2	Cam + Hitam	"	Shirt	1	Coat	HE
No name	Shirt	2	Cam	"	Shirt	1	Coat	HE
Key	Kampr	1	Hitam	"	Shirt	1	Coat	HE
Riki	"	1	"	"	Shirt	1	Coat	HE
Revo	Trouser	1	"	"	Shirt	1	Coat	HE
Pandak	Shirt	1	Putih	FBP	Shirt	1	Coat	HE
Syahrul	"	1	"	FBP	Shirt	1	Coat	HE
Jimmi L.	"	1	"	"	Shirt	1	Coat	HE
Riswandi	"	1	"	"	Shirt	1	Coat	HE
Yandi P.B	"	1	"	"	Shirt	1	Coat	HE
Diman	"	1	"	"	Shirt	1	Coat	HE
Tasya C.	"	1	"	"	Shirt	1	Coat	HE
Reky P.	"	1	"	"	Shirt	1	Coat	HE
Riko P.	"	1	"	"	Shirt	1	Coat	HE
Touk	"	1	"	"	Shirt	1	Coat	HE
Fendika P	"	1	"	"	Shirt	1	Coat	HE
No name	"	1	"	"	Shirt	1	Coat	HE
Alfredo	"	1	"	"	Shirt	1	Coat	HE

Lampiran 12. *Logbook Guest Laundry*

[illegible]

Lampiran 13. Logbook Sky Pool

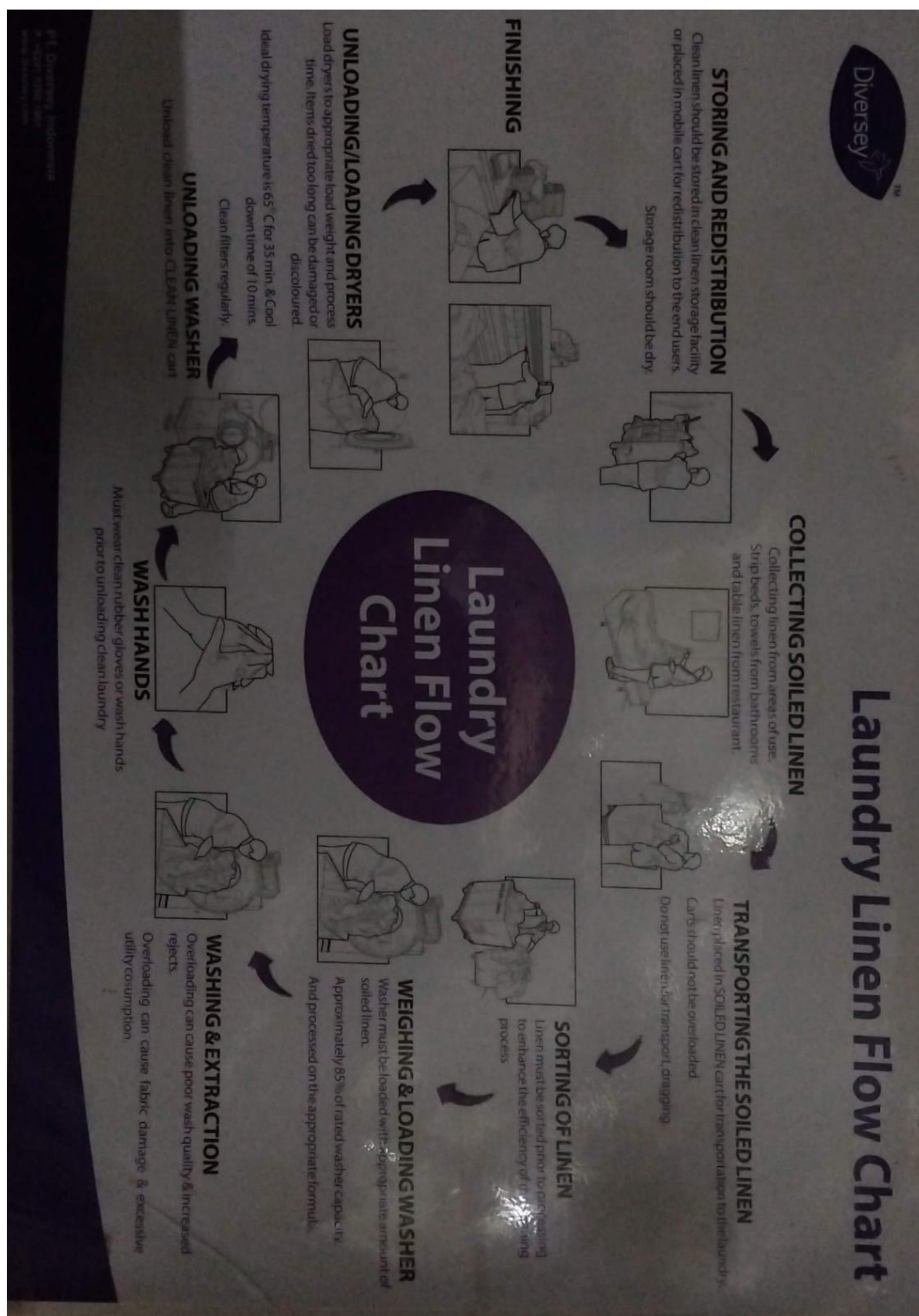
Tanggal	Jenis / Item	Ukuran	Qty	Harga	Time	
					in	out
8/01/2026	manset hitam	xxL	3	35.000	11.00 WIB	12.10
	* manset hitam-biru	L	1	35.000		
	* Baju hijab lga hitam	xxL	2	50.000		
	* Baju hijab abu, dng	xxL	1	50.000		
	* Celana hitambiru	xxL	2	35.000		
	* Baju wanita dewasa (abu; hitam)	xxL	2	50.000		
	* Baju wanita dewasa (hitam-putih-biru)	L	1	50.000		
	* Baju wanita dewasa (hitam merah)	L	1	50.000		
	* Baju anak cowok (Biru motif Hiu)	M	1	50.000		
	* Baju anak cowok (motif Spiderman)	L	1	50.000		
	* Baju anak cowok (motif Ikan Paus)	XL	1	50.000		
	* Baju anak cowok (pink kuda poni)	XS	1	50.000		
9/01/2026	Celana renang ~~xxL~~ <Hitam biru>	xxL	2	30.000	11.57 WIB	16.20
	* Baju renang wanita dewasa <Hitam putih biru>	L	1	50.000	18.40 WIB	7.30
	* Manset <Hitam lga merah>	L	1	35.000	18.40 WIB	7.30
10/01/2026	Baju renang Anak Cowok (motif Ikan Paus)	XL	1	50.000	13.37	17.39
	Baju Hijab Hijau	xxL	2	100.000	20.01	07.50
	Baju Hijab Abu, biru	xxL	1	50.000	20.01	07.50
	Celana renang	xxL	1	35.000	20.01	07.50
	Pakaian renang Busa	xxL	1	50.000	20.01	07.50
	Baju Anak Cowok Pink	XS	1	50.000	20.01	07.50

TANGGAL	ITEM / UKURAN	UKURAN & WARNA	HARGA
08-Jan-26	MANSET (XXL)	3 / HITAM	35,000
	MANSET (L)	1 / HITAM LENGAN MERAH	35,000
	CELANA RENANG (XXL)	2 / HITAM MOTIF BIRU	35,000
	BAJU RENANG HIJAB (XXL)	2 / HIJAU HITAM	50,000
	BAJU RENANG HIJAB (XXL)	1 / ABU ABU DONGKER	50,000
	BAJU RENANG WANITA DEWASA (XXL)	2 / ABU ABU HITAM	50,000
	BAJU RENANG WANITA DEWASA (L)	1 / HITAM PUTIH BIRU	50,000
	BAJU RENANG WANITA DEWASA (L)	1 / HITAM MERAH	50,000
	BAJU RENANG ANAK COWO (M)	1 / BIRU MOTIF HIU	50,000
	BAJU RENANG ANAK COWO (L)	1 / MOTIF SPIDERMAN	50,000
	BAJU RENANG CEWE (XL)	1 / MOTIF BIRU IKAN PAUS	50,000
	BAJU RENANG ANAK CEWE (XS)	1 / MOTIF PINK KUDA PONI	50,000

* catok
ket: Manset : 350
Celana : 350
Baju renang hijab : 350

Baju renang Wanita Dewasa 400
Baju renang Anak & Cowok 250
Baju renang anak & cowok 250

Lampiran 14. Laundry Linen Flow Chart



Lampiran 15. Laundry/Valet List

242.000

THE ZEN PREMIERE
HOTEL CONVENTION
we know how to please you

LAUNDRY / VALET LIST
ONE DAY SERVICE AND SAME DAY SERVICE

Name / Nama : Linden Room Number / No. Kamar : 739

Pakaian : _____ Date / Tanggal : 15 Juli

*service available from 7.30 a.m. - 10.00 p.m. / pelayanan dari jam 7.30 pagi - 10.00 malam

GUEST COUNT	HOTEL COUNT	GARMENT LIST	QTY	LAUNDRY	QTY	DRY CLEANING	QTY	PRESS ONLY	CHARGES	
		GENTLEMEN								
		Suit / Jas		21.900		22.900		10.800		
		Jacket / Jas		24.900		21.400		10.800		
		Trousers / Celana Panjang		15.750		21.400		12.150		
		Shirt / Kemeja	1	11.950		27.000		8.500		
		T-Shirt / Kaos	1	11.900		18.900		8.000		
		Short / Celana Pendek	1	12.600		17.500		7.900		
		Bath Robes / Baju Mandi		18.000		21.400		12.900		
		Ties / Das		19.500		14.000		11.000		
		Topi & Rain Coats / Jas Luar		11.000		16.000		10.000		
		Neckties / Das		9.000		15.100		7.300		
		Sweater / Baju Hangat	1	15.750		21.400		10.800		
		Dress Shirt / Setai		11.000		15.000		8.000		
		Under Shirts / Baju Dalam		6.300		11.300		4.950		
		Under Shorts / Celana Dalam	1	6.300		11.300		4.950		
		Socks (pair) / Kaki Kaki		4.500		-		2.500		
		Handkerchiefs / Sapu Tangan		1.600		-		2.500		
		Pajamas / Piyama		15.750		24.300		10.800		
		Sarong / Sarung		9.000		-		-		
		Towels / Handuk		11.700		17.300		4.500		
		LADIES								
		Blouses / Blus		11.900		21.400		10.350		
		T-Shirt / Kaos	1	11.900		11.000		10.350		
		Skirts / Rok		14.400		21.400		10.350		
		Suits / Jas Setelan		22.000		35.000		15.000		
		Dress / Gaun		24.300		26.250		14.400		
		Evening Dress / Gaun Malam		19.650		27.000		15.000		
		Jacket / Jas		14.300		15.000		12.000		
		Kain Sungsang		-		-		-		
		Sweater / Baju Hangat	1	15.000		24.000		8.500		
		Topi & Rain Coats / Jas Luar		15.000		16.000		8.500		
		Robes / Baju Mandi		15.000		16.000		8.500		
		Short / Celana Pendek		15.750		21.400		12.150		
		Shirt / Kemeja	1	11.950		27.000		8.500		
		Pajamas / Piyama		12.000		20.000		8.000		
		Night Gown / Baju Tidur		16.650		30.500		14.400		
		Parities / Celana Dalam	1	6.300		11.300		4.950		
		Brasiers / BH	1	6.300		11.300		4.950		
		Corsets / Korset		8.100		8.100		5.850		
		Handkerchiefs / Sapu Tangan		4.500		4.950		5.500		
		Stockings (Pair) / Kaki Kaki Panjang	1	4.950		4.950		5.500		
		Scarf / Selendang		7.200		15.300		5.400		
		Sweating Suits / Baju Renang		10.800		16.000		4.950		
		CHILDREN UNDER 5 YEARS OLD								
		Short / Celana Pendek		7.000		7.500		2.500		
		Trousers / Celana Panjang		7.500		8.000		2.500		
		Shirt & Blouse / Kemeja & Blus		8.000		8.500		2.500		
		Skirt / Rok		8.000		8.500		2.500		
		Pajamas / Piyama		8.000		8.500		2.500		
		Socks (pair) / Kaki Kaki		1.000		1.000		1.000		
		Under Shirts / Baju Dalam		5.000		5.000		1.000		
		Under Shorts / Celana Dalam		5.000		5.000		1.000		
		Infants Diapers / Popok		7.000		7.000		1.000		
		Blanket / Selimut		10.000		10.000		1.000		
		Baby Cloth / Pakaian Bayi		5.000		5.000		1.000		
		Shirts / Sprei		6.000		6.000		1.000		
		TOTAL Rp.								
		SPECIAL INSTRUCTION / Permintaan Khusus : ☐ Starch / Kani ☐ On Hanger / Gantungan ☐ Folder / Lipat								
		SUCHARGE Rp.								
		SUBTOTAL Rp.								
		SERVICE & TAX 11 %								
		GRAND TOTAL Rp.								
		☒ Regular Service / Layanan Normal Articles picked up before 10 a.m. will be returned by 6 p.m. on the same day. Pakaian diambil sebelum pukul 10 pagi akan dikembalikan pukul 6 sore pada hari yang sama. jika diambil sesudah pukul 10 pagi maka dikembalikan pada pukul 6 sore hari berikutnya. ☐ 5 Hours Service / Layanan 5 Jam Articles picked up after 10 a.m. but before 6 p.m. will be returned the same day at 50 % surcharge. Pakaian diambil sesudah pukul 10 pagi, tetapi sebelum pukul 6 sore, akan dikembalikan pada hari yang sama dengan tambahan biaya 50 %. ☐ Express Service / Layanan 3 Jam Articles picked up between 7.30 a.m. to 6 p.m. and returned within 3 hours is available at 100 % surcharge. Pakaian diambil diantara pukul 7.30 pagi sampai 6 sore, dan dikembalikan dalam waktu 3 jam, akan dikenakan biaya 100 %. Guest must sign list, otherwise, hotel count will be considered correct. Claims for loss or damages must be accompanied by this list and be made within 12 hours after receipt of articles. Owing to the condition and/or character of type of fabric or materials, all items are accepted for cleaning and pressing at owner's risk. Liability for loss or damage is limited to the sum equal to 10 times processing charge. All reasonable care will be taken in the processing, however we can not be held responsible for shrinkage, fading or to your room account. Do not put laundry outside the door. Prices are subject to prevailing government tax and service charge. Tamu dimohon untuk mengisi formulir ini paling lambat 12 jam setelah pakaian diterima. Klaim mengenai kerugian atau kehilangan harus dibuktikan dengan formulir ini paling lambat 12 jam setelah pakaian diterima. Semua tanggung jawab atas kerusakan atau kehilangan pakaian yang diterima yang disebabkan oleh kondisi dan/atau karakter jenis kain atau bahan pakaian tersebut. Harga jasa pencucian dan setrika adalah 10 kali biaya pemrosesan. Kami berusaha untuk melakukan pemrosesan dengan sebaik-baiknya, namun kami tidak dapat bertanggung jawab terhadap pemudatan, pudar atau berbekas pada pakaian. Penderitaan pakaian akan dikenakan ke kamar anda. Mohon agar tidak menaruh pakaian di luar kamar anda. Harga belum termasuk pajak pemerintah dan pajak pelayanan.								
		Guest Signature _____ Resepi Tamu _____								