

LAPORAN STUDI KASUS
PENANGANAN KESALAHAN DISTRIBUSI PAKAIAN TAMU PADA
LAYANAN *GUEST LAUNDRY* DI NOVOTEL PEKANBARU

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



Oleh :

Dinda Sari Dewi Mandolina Amalnur / 24135166

Dosen Pembimbing : Khairani Saladin, S.E., M.Sc
Manager : Ramlida Joe Ariga (*Executive Housekeeper*)

PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
DEPARTEMEN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2026

HALAMAN PENGESAHAN FAKULTAS

**Laporan ini disampaikan untuk memenuhi sebagian dari persyaratan
Magang Berdampak 1 FPP-UNP**

Semester Januari – Juli 2026

Oleh :

Dinda Sari Dewi Mandolina Amalnur

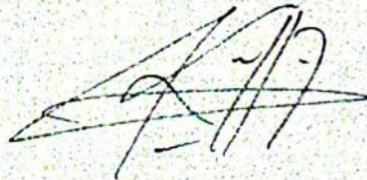
NIM: 24135166

Program Studi D4 Manajemen Perhotelan

Departemen Pariwisata

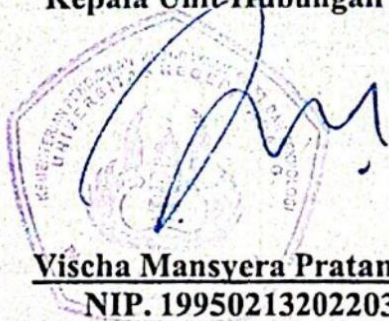
Diperiksa dan Disahkan oleh :

Dosen Pembimbing



Khairani Saladin, S.E., M.Sc
NIP.199411212023212030

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 Magang Berdampak 1 Semester Januari - Juli 2026

Oleh :

Dinda Sari Dewi Mandolina Amalnur
NIM: 24135166

Program Studi D4 Manajemen Perhotelan
Departemen Pariwisata

Diperiksa dan Disahkan oleh:

Pembimbing dari Industri



Ramlida Joe Ariga
Executive Housekeeper



R. H Yulianto Eko Hendrawan
People & Culture Manager

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Magang Berdampak I ini dengan baik. Laporan Studi Kasus ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan kegiatan Magang Berdampak I yang telah dilaksanakan di Novotel Pekanbaru. Pelaksanaan Magang Berdampak I ini memberikan banyak pengalaman, pengetahuan, serta wawasan baru bagi penulis, khususnya mengenai operasional pada Departemen *Housekeeping*. Selama proses pelaksanaan magang hingga penyusunan laporan ini, penulis memperoleh banyak bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Prof. Dra. Asmar Yulastri, M.Pd., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Pasaribu, SST.Par., M.Si.Par., CHE selaku Ketua Departemen Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
3. Ibu Vischa Mansyera Pratama, M.Pd selaku Kepala Unit Hubungan Industri Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
4. Bapak Dr. Hermansyah, S.Pd., M.Pd selaku Dosen Penasehat akademik.
5. Ibu Rahmi Fadila, M.Pd. selaku Koordinator Praktik Lapangan Industri (PLI) Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
6. Ibu Khairani Saladin, S.E., M.Sc selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan motivasi selama proses penyusunan laporan ini.
7. Bapak Sentot Lasiyanto selaku *General Manager* Novotel Pekanbaru.
8. Bapak M. Nadif Budianto selaku *Manager Food and Beverage Service* Novotel Pekanbaru.
9. Bapak Ramlida Joe Ariga selaku *Executive Housekeeper* Novotel Pekanbaru.
10. Seluruh *Staff Food & Beverage Service Department* dan *Housekeeping* Novotel Pekanbaru yang telah membimbing dan memberikan pengalaman berharga selama pelaksanaan Magang Berdampak I.

Laporan magang ini berisi tentang kegiatan yang penulis lakukan selama mengikuti Magang Berdampak I di Novotel Pekanbaru. Penulis berharap laporan studi kasus ini dapat memberikan gambaran mengenai kegiatan magang yang telah dilaksanakan serta manfaat yang diperoleh selama kegiatan berlangsung. Penulis menyadari bahwa laporan ini masih memiliki berbagai kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa yang akan datang.

Pekanbaru, 22 Juli 2026

Penulis

Dinda Sari Dewi

DAFTAR ISI

COVER	i
HALAMAN PENGESAHAN FAKULTAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN INDUSTRI	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
ABSTRAK	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Rumusan Masalah	3
1.4 Tujuan Studi Kasus	4
1.5 Manfaat Studi Kasus	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Landasan Teori	5
2.2 Penelitian Terdahulu	7
2.3 Kerangka Pemikiran	9
BAB III METODE STUDI KASUS	11
3.1 Jenis Penelitian	11
3.2 Lokasi dan Waktu PLI	12
3.3 Profil Perusahaan	12
3.4 Subjek dan Objek Studi Kasus	15
3.5 Teknik Pengumpulan Data	15
3.6 Teknik Analisis Data	16
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	17
4.2 Temuan Studi Kasus	17
4.3 Analisis Permasalahan	18

4.4 Pembahasan Berdasarkan Teori dan Penelitian Terdahulu	18
4.5 Solusi atau Rekomendasi Perbaikan.....	19
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	22
5.1 Kesimpulan.....	22
5.2 Saran	23
DAFTAR PUSTAKA	24
LAMPIRAN.....	25

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	7
--------------------------------------	---

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Bangunan Novotel Pekanbaru	11
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Housekeeping Novotel Pekanbaru	14

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara	23
Lampiran 2 Hasil observasi.....	25
Lampiran 3 Dokumentasi kegiatan PLI	27
Lampiran 4 Surat keterangan PLI	28
Lampiran 5 Lembar Konsultasi dengan dosen pembimbing	29
Lampiran 6 Lembar Konsultasi dengan Supervisor.....	30
Lampiran 7 Sertifikat Novotel Pekanbaru.....	31
Lampiran 8 Loogbook.....	32

ABSTRAK

Layanan *guest laundry* merupakan salah satu pelayanan yang berperan dalam memberikan kenyamanan dan kepuasan tamu selama menginap di hotel. Namun, dalam pelaksanaannya masih dapat terjadi kesalahan distribusi pakaian tamu, seperti tertukarnya pakaian dengan milik tamu lain. Permasalahan ini berpotensi menimbulkan keluhan dan menurunkan kepercayaan tamu terhadap kualitas pelayanan hotel. Studi kasus ini bertujuan untuk menganalisis penyebab terjadinya kesalahan distribusi pakaian tamu serta mengetahui langkah - langkah penanganan yang dilakukan oleh bagian *Housekeeping Laundry* di Novotel Pekanbaru. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi selama pelaksanaan magang, wawancara dengan *staff Housekeeping Laundry*, serta dokumentasi terhadap proses operasional. Hasil studi menunjukkan bahwa kesalahan distribusi pakaian dipengaruhi oleh kurangnya ketelitian dalam proses pemberian identitas pakaian, penyortiran, dan pemeriksaan akhir sebelum pakaian dikirim kepada tamu. Penanganan dilakukan dengan menelusuri keberadaan pakaian, melakukan koordinasi dengan seluruh petugas terkait, menyampaikan permohonan maaf kepada tamu, serta memastikan pakaian dikembalikan kepada pemilik yang benar. Untuk mencegah kejadian serupa, diperlukan peningkatan ketelitian petugas, kepatuhan terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP), serta penguatan proses pemeriksaan sebelum distribusi pakaian kepada tamu. Upaya tersebut diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan *guest laundry* dan menjaga kepuasan tamu di Novotel Pekanbaru.

Kata kunci : *guest laundry, housekeeping laundry*, kesalahan distribusi pakaian, kepuasan tamu, Novotel Pekanbaru.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor jasa yang sangat bergantung pada kepuasan pelanggan guna mempertahankan loyalitas dan reputasi bisnis. Di tengah persaingan bisnis akomodasi yang semakin kompetitif di Kota Pekanbaru, hotel bintang empat seperti Novotel Pekanbaru dituntut untuk senantiasa menyajikan kualitas pelayanan prima (*service excellence*) di seluruh lini operasionalnya. Salah satu fasilitas krusial yang menunjang kenyamanan masa tinggal tamu adalah layanan pencucian pakaian tamu (*guest laundry*) yang dikelola oleh *Laundry Section* di bawah naungan *Housekeeping Department*. Menurut Sari dan Pratama (2022), kualitas layanan fisik dan fasilitas penunjang seperti *laundry* memiliki korelasi linear yang kuat dalam membentuk persepsi positif tamu terhadap kepuasan menginap.

Layanan *guest laundry* bukan sekadar fasilitas pelengkap, melainkan komponen bernilai tambah tinggi (*value-added service*) yang memengaruhi keputusan tamu untuk menginap kembali. Proses operasional *guest laundry* melibatkan alur kerja yang sistematis dan terikat waktu (*time-sensitive*), dimulai dari pengambilan pakaian kotor di kamar tamu (*pick-up*), penyortiran dan penandaan (*sorting & tagging*), proses pencucian dan penyetrikaan (*washing, drying, & pressing*), pengemasan (*packaging*), hingga pendistribusian kembali ke kamar tamu (*delivery*). Penelitian dari Hidayat dkk. (2023) menegaskan bahwa setiap tahapan tersebut wajib diatur secara ketat melalui Prosedur Operasional Standar (SOP) yang dinamis guna meminimalisasi risiko kerusakan ataupun kehilangan barang milik tamu.

Namun, dalam realitas operasional di lapangan selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI), masih kerap ditemukan hambatan yang mencederai kualitas pelayanan ini. Masalah yang paling krusial dan sering kali memicu keluhan (*complaint*) langsung dari tamu adalah kesalahan distribusi pakaian (*misdelivery*). Kesalahan distribusi ini dapat berupa tertukarnya pakaian antar-kamar tamu, keterlambatan pengembalian pakaian dari waktu

yang dijanjikan, hingga hilangnya komponen pakaian tertentu akibat salah penempatan setelah proses pengemasan. Wibowo (2021) menyatakan bahwa kesalahan dalam manajemen operasional internal hotel, termasuk pakaian tamu, umumnya bersumber dari distorsi informasi atau kegagalan sistem pengawasan di area kerja (*final double-check*).

Terjadinya kesalahan distribusi pakaian tamu umumnya dipengaruhi oleh beberapa faktor multi-dimensi. Faktor-faktor tersebut berawal dari ketidaktelitian staf operasional saat melakukan tahapan penandaan (*tagging*) dan penyortiran (*sorting*) pakaian. Kelalaian pada tahap awal ini memiliki dampak berantai yang signifikan, yakni meningkatkan risiko tertukarnya pakaian antar-kamar tamu (*cross-room mix-up*). Masalah tersebut diperparah oleh lemahnya koordinasi serta komunikasi antara petugas penjemput/pengantar (*valet runner*) dengan staf pencatat/administrasi di *Laundry Section*, terutama pada jam-jam sibuk (*peak hours*). Hambatan komunikasi ini kerap menyebabkan alur informasi mengenai status dan kepemilikan pakaian menjadi tidak akurat atau terlambat diperbarui, yang pada akhirnya memicu potensi kesalahan saat proses pengantaran pakaian kembali ke kamar tamu.

Di samping itu, mekanisme kontrol kualitas melalui tahap verifikasi akhir (*final double-check*) sebelum pakaian didistribusikan secara resmi ke kamar tamu belum berjalan secara optimal dan konsisten. Tanpa adanya pengecekan berlapis yang ketat, pakaian yang salah *tagging* atau salah tempat dapat lolos begitu saja hingga sampai ke tangan tamu. Hal ini mengindikasikan masih kurangnya pemahaman staf serta minimnya pelatihan berkala mengenai pentingnya kepatuhan penuh terhadap Prosedur Operasional Standar (SOP) distribusi pakaian tamu.

Dampak dari berbagai kelemahan operasional ini bermuara pada munculnya komplain dari pihak tamu terkait pakaian yang salah distribusi atau bahkan hilang. Ironisnya, sistem penanganan komplain (*complaint handling*) yang berjalan saat ini masih membutuhkan waktu penyelesaian yang relatif lama (*long resolution time*). Penanganan keluhan yang lambat dan berbelit-

belit ini secara langsung merusak citra profesionalisme hotel serta menurunkan tingkat kepuasan dan loyalitas tamu secara drastis.. Ramadhan dan Lestari (2024) dalam studinya mengenai efisiensi operasional menyimpulkan bahwa beban kerja fisik dan mental staf operasional tanpa adanya dukungan sistem *tagging* yang ketat menjadi pemicu utama terjadinya eror manusia (*human error*) di bagian operasional *laundry*. Efek domino dari kesalahan ini berdampak langsung pada penurunan tingkat kepercayaan tamu, kerugian finansial hotel akibat kompensasi ganti rugi, serta terganggunya produktivitas kerja staf internal.

Berdasarkan signifikansi dampak negatif yang ditimbulkan oleh permasalahan tersebut, penanganan kesalahan distribusi pakaian tamu membutuhkan langkah-langkah solutif yang komprehensif, evaluasi SOP secara berkala, serta pendekatan manajemen komplain yang taktis dan profesional (Putri & Wijaya, 2023). Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk mengkaji fenomena ini secara mendalam dalam sebuah laporan studi kasus yang berjudul: **"Studi Kasus Penanganan Kesalahan Distribusi Pakaian Tamu pada Layanan *Guest Laundry* di Novotel Pekanbaru"**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan mendasar yang terjadi di lapangan sebagai berikut:

1. Sering terjadinya ketidaktepatan staf saat melakukan proses penandaan (*tagging*) dan penyortiran (*sorting*) pakaian tamu, sehingga memicu risiko tertukarnya pakaian antar-kamar.
2. Lemahnya koordinasi dan komunikasi antara petugas *valet runner* dengan staf administrasi/pencatat di *Laundry Section* pada jam-jam sibuk.
3. verifikasi akhir (*final double-check*) sebelum pakaian didistribusikan ke kamar tamu belum berjalan secara optimal dan Proses konsisten.
4. Kurangnya pelatihan berkala dan pemahaman staf mengenai pentingnya kepatuhan penuh terhadap Prosedur Operasional Standar (SOP) distribusi pakaian tamu.

5. Sistem penanganan komplain (*complaint handling*) terkait pakaian yang salah distribusi atau hilang masih membutuhkan waktu penyelesaian yang relatif lama, sehingga menurunkan kepuasan tamu.

1.3 Rumusan Masalah

Agar pembahasan dalam studi kasus ini lebih terarah dan spesifik, maka rumusan masalah ditetapkan sebagai berikut:

1. Bagaimana alur dan prosedur operasional distribusi pakaian tamu pada layanan *guest laundry* di Novotel Pekanbaru?
2. Apa saja faktor penyebab terjadinya kesalahan distribusi pakaian tamu pada layanan *guest laundry* di Novotel Pekanbaru?
3. Bagaimana upaya dan solusi penanganan yang dilakukan oleh manajemen serta *staff Laundry Section* dalam mengatasi kesalahan distribusi pakaian tamu demi memulihkan kepuasan pelanggan?

1.4 Tujuan Studi Kasus

Tujuan yang ingin dicapai melalui pelaksanaan dan penyusunan laporan studi kasus ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis alur serta prosedur operasional baku dari proses distribusi pakaian tamu pada layanan *guest laundry* di Novotel Pekanbaru.
2. Untuk mengidentifikasi dan mengkaji faktor-faktor utama yang melatarbelakangi terjadinya kesalahan distribusi pakaian tamu.
3. Untuk merumuskan dan mengevaluasi solusi serta langkah penanganan komplain yang efektif dalam meminimalkan kasus kesalahan distribusi pakaian tamu di masa mendatang.

1.5 Manfaat Studi Kasus

Hasil dari kajian studi kasus ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif dan manfaat nyata bagi berbagai pihak, di antaranya:

1. Manfaat bagi Hotel (Novotel Pekanbaru)

Sebagai bahan evaluasi, masukan, dan pertimbangan praktis dalam menyempurnakan alur kerja, sistem kontrol, serta SOP di *Laundry Section*

guna meminimalisasi kesalahan operasional dan meningkatkan indeks kepuasan tamu.

2. Manfaat bagi Institusi Pendidikan

Sebagai tambahan referensi kepustakaan akademik mengenai manajemen operasional *housekeeping* khususnya sub-bagian *laundry*, serta sebagai salah satu tolok ukur kesiapan mahasiswa dalam mengaplikasikan ilmu perkuliahan di industri nyata.

3. Manfaat bagi Peneliti (Mahasiswa)

Untuk mengasah kemampuan analisis berpikir kritis dalam memecahkan masalah operasional perhotelan, memperdalam wawasan praktis mengenai penanganan keluhan tamu, serta memenuhi salah satu syarat kelulusan Praktik Lapangan Industri (PLI).

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Kualitas Pelayanan Perhotelan (*Service Excellence*)

Industri perhotelan merupakan bisnis jasa yang keberlanjutannya sangat bergantung pada penilaian konsumen terhadap pelayanan yang diterima. Kualitas pelayanan (*service quality*) didefinisikan sebagai seberapa jauh layanan yang diberikan oleh perusahaan memenuhi atau melebihi ekspektasi pelanggan. Menurut Sari dan Pratama (2022), dalam konteks perhotelan bintang empat, kualitas pelayanan fisik dan fasilitas penunjang operasional, seperti ketepatan layanan *laundry*, memiliki pengaruh yang signifikan dan linear terhadap tingkat kepuasan serta loyalitas tamu selama menginap. Jika terjadi kegagalan sistem operasional pada fasilitas penunjang, persepsi tamu terhadap reputasi hotel secara keseluruhan dapat menurun secara drastis.

2.1.2 Operasional *Laundry Section* dan Layanan *Guest Laundry*

Laundry Section merupakan salah satu sub-bagian penting di bawah naungan *Housekeeping Department* yang bertanggung jawab atas pengelolaan seluruh linen hotel serta pakaian milik tamu (*guest laundry*). Menurut Hidayat dkk. (2023), operasional layanan *guest laundry* adalah salah satu layanan bernilai tambah (*value-added service*) yang membutuhkan ketepatan waktu tinggi (*time-sensitive process*) dan ketelitian ekstra. Alur operasional *guest laundry* yang baku terdiri atas beberapa tahapan sistematis:

1. Pengambilan (*Pick-up*): Proses pengambilan pakaian kotor langsung dari kamar tamu oleh petugas *valet runner*.
2. Penyortiran dan Penandaan (*Sorting & Tagging*): Pemisahan pakaian berdasarkan jenis bahan/warna serta pemberian label nomor kamar untuk mencegah tertukarnya barang milik tamu.
3. Proses Pencucian (*Washing, Drying, & Pressing*): Tahap inti pembersihan, pengeringan, dan penyetrikaan sesuai dengan instruksi perawatan pakaian (*care label*).

4. Pengemasan (*Packaging*): Penataan akhir pakaian baik dengan cara dilipat maupun digantung menggunakan *laundry bag* atau cover plastik.
5. Pendistribusian (*Delivery*): Pengembalian pakaian yang telah bersih ke kamar tamu semula secara tepat waktu.
6. Setiap tahapan di atas wajib dikendalikan secara ketat melalui Standar Operasional Prosedur (SOP) formal demi menghindari terjadinya cacat pelayanan (*service defect*) berupa kerusakan atau kesalahan pengiriman (Hidayat dkk., 2023).

2.1.3 Kesalahan Distribusi (*Misdelivery*) dan Faktor Human Error

Kesalahan distribusi pakaian tamu (*misdelivery*) dikategorikan sebagai kegagalan operasional logistik internal hotel. Wibowo (2021) menjelaskan bahwa kesalahan distribusi barang di area kamar umumnya dipicu oleh distorsi informasi pada manifes pencatatan atau melemahnya kontrol pengawasan saat serah terima barang antar-staf.

Lebih lanjut, dalam analisis efisiensi kerja *housekeeping*, Ramadhan dan Lestari (2024) mengemukakan bahwa tingginya volume pekerjaan yang tidak seimbang dengan kapasitas staf operasional sering kali memicu kejenuhan fisik dan mental (*burnout*). Kondisi beban kerja yang berlebihan ini menjadi akar pemicu terjadinya kelalaian manusia (*human error*) dalam proses pembacaan label tagging kamar, yang secara statistik menyumbang *persentase eror* operasional terbesar di sub-bagian *laundry*.

2.1.4 Manajemen Penanganan Keluhan (*Complaint Handling*)

Ketika kegagalan pelayanan berupa kesalahan distribusi terjadi, manajemen hotel wajib menerapkan strategi pemulihan layanan (*service recovery*) melalui penanganan keluhan yang taktis. Menurut Putri dan Wijaya (2023), penanganan komplain yang responsif, empati, dan diikuti dengan pemberian kompensasi yang adil (ganti rugi pakaian atau komplimen layanan) mampu mengubah kekecewaan tamu menjadi sebuah kepuasan emosional yang kuat (*service recovery paradox*), sehingga retensi pelanggan tetap terjaga.

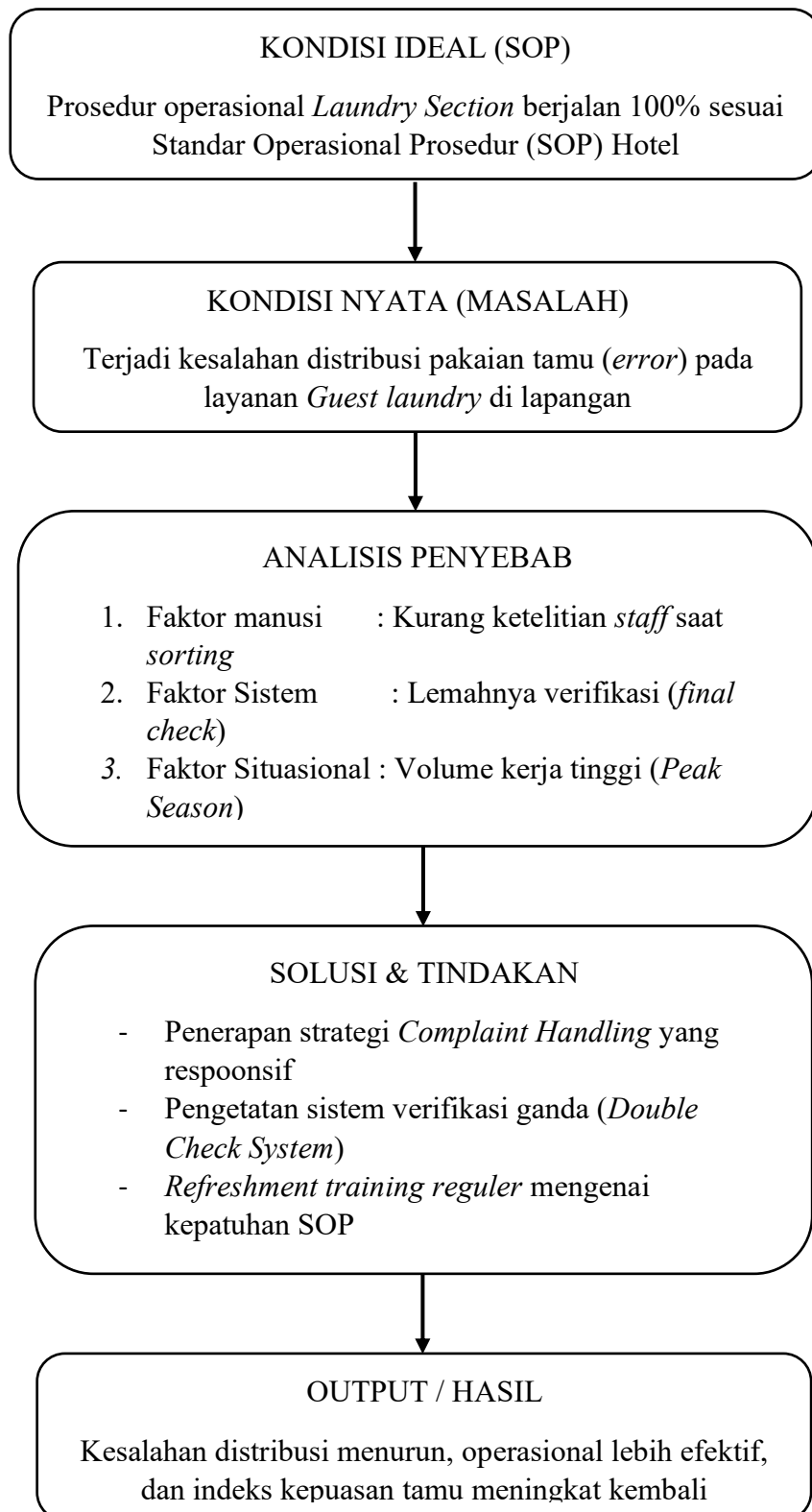
2.2 Penelitian Terdahulu

2.1 Tabel Penelitian Terdahulu

No	Penulis	Judul	Metode	Hasil Penelitian
1.	Sari & Pratama (2022)	pengaruh Kualitas Layanan Fasilitas <i>Laundry</i> terhadap Kepuasan Tamu Menginap	Kuantitatif (Asosiatif)	Membuktikan bahwa ketepatan dan kebersihan layanan <i>laundry</i> berpengaruh positif dan signifikan (sebesar 74%) terhadap kepuasan menginap tamu. Menjadi dasar teori bahwa kesalahan <i>laundry</i> berdampak langsung pada penurunan kepuasan tamu di Novotel Pekanbaru.
2.	Hidayat, Sitorus, & Kurniawan (2023)	<i>Standard Operating Procedure (SOP) Evaluation in Housekeeping Department to Minimize Operational Error</i>	Kualitatif Deskriptif	Menunjukkan bahwa kepatuhan ketat <i>staff</i> terhadap SOP operasional dapat meminimalkan risiko kehilangan barang hingga 90%. Memberikan kerangka kerja untuk mengevaluasi efektivitas SOP <i>laundry</i> yang diterapkan di Novotel.
3.	Wibowo (2021)	Manajemen Logistik Internal dan	Kualitatif	Menyimpulkan bahwa sistem pemeriksaan ganda (<i>double-check</i>

		Distribusi Barang pada Departemen <i>Housekeeping</i>		<i>system</i>) secara konsisten efektif memotong mata rantai kesalahan distribusi barang ke kamar. Mendukung perumusan solusi berupa pengetatan sistem verifikasi akhir sebelum pakaian keluar dari area <i>laundry</i>
4.	Ramadhan & Lestari (2024)	nalisis <i>Human Error</i> dan Beban Kerja Staff <i>Laundry</i> pada Musim Puncak Kunjungan (<i>Peak Season</i>)	Deskriptif Kualitatif	Menemukan bahwa 85% kesalahan operasional <i>tagging</i> di sub-bagian <i>laundry</i> disebabkan oleh faktor kelelahan kerja <i>staff</i> saat tingkat hunian hotel tinggi. Membantu menganalisis faktor penyebab internal terjadinya <i>misdelivery</i> pakaian tamu di Novotel Pekanbaru.
5.	Putri & Wijaya (2023)	<i>Complaint Handling Strategy and Guest Retention in Four-Star Hotels</i>	Kualitatif	Menegaskan bahwa kecepatan waktu respons dalam penyelesaian keluhan kehilangan/tertukarnya barang adalah kunci utama mempertahankan loyalitas pelanggan.

2.3 Kerangka Pemikiran



BAB III

METODE STUDI KASUS

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penyusunan laporan studi kasus ini adalah penelitian deskriptif. Metode deskriptif merupakan suatu pendekatan pencarian fakta dengan interpretasi yang tepat, yang bertujuan untuk membuat deskripsi gambaran secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat, serta hubungan antar-fenomena operasional yang diselidiki. Penelitian ini tidak dirancang untuk menguji hipotesis tertentu atau melakukan rekayasa eksperimental di laboratorium, melainkan berfokus penuh pada pemaparan situasi riil yang sedang terjadi di lingkungan kerja *Laundry Section* Novotel Pekanbaru. Peneliti mengangkat kesenjangan nyata yang ditemukan di lapangan antara regulasi operasional ideal berupa Standar Operasional Prosedur (SOP) dengan kendala teknis penanganan kesalahan distribusi pakaian tamu yang dihadapi oleh para *staff*.

Melalui pendekatan deskriptif ini, peneliti menguraikan secara kronologis dan terperinci setiap tahapan mekanis pada alur kerja *guest laundry*. Pemaparan tersebut mencakup proses pencatatan manifes kamar oleh *order taker*, ketelitian dalam pemberian label penanda nomor kamar (*tagging*), proses penyortiran kain berdasarkan instruksi perawatan (*care label*), hingga titik-titik rawan eror pada saat pengemasan akhir (*packaging*) dan penyusunan pakaian di atas keranjang distribusi sebelum dikembalikan ke kamar tamu. Seluruh data operasional, frekuensi terjadinya tertukarnya pakaian, serta respons keluhan tamu direkam dan disajikan apa adanya secara objektif tanpa adanya manipulasi variabel. Dengan demikian, metode deskriptif ini mampu menyajikan potret komprehensif mengenai dinamika operasional *Housekeeping Department* Novotel Pekanbaru sekaligus menghasilkan rekomendasi perbaikan sistem kontrol logistik *laundry* yang logis serta aplikatif bagi pihak manajemen hotel.

3.2 Lokasi dan Waktu PLI

Kegiatan magang ini dilaksanakan selama enam bulan, terhitung sejak 12 Januari hingga 11 Juli 2026. Studi kasus ini dilakukan di Novotel Pekanbaru yang terletak di Jalan Riau No. 59, Kampung Baru, Kecamatan Senapelan, Kota Pekanbaru, Riau, Indonesia.

3.3 Profil Perusahaan

3.3.1 Sejarah Singkat dan Gambaran Umum Perusahaan



Gambar 3.1 Bangunan Novotel Pekanbaru

Sumber : Company Profile Novotel Terbaru 2025

Novotel Pekanbaru merupakan hotel berbintang 4 dengan standar internasional yang beroperasi di bawah naungan jaringan perhotelan global, Accor Group. Hotel ini dirancang untuk memenuhi kebutuhan akomodasi, bisnis, serta rekreasi bagi para wisatawan domestik maupun mancanegara. Secara geografis, Novotel Pekanbaru terletak di kawasan strategis pusat bisnis Kota Pekanbaru, tepatnya di Jalan Riau No. 59, Kelurahan Kampung Baru, Kecamatan Senapelan, Kota Pekanbaru, Riau. Lokasi hotel ini terintegrasi dan dikelilingi oleh pusat perbelanjaan modern seperti *Mall Ciputra Seraya* dan Pekanbaru *Xchange*, serta memiliki aksesibilitas yang dekat dengan pusat perbelanjaan tradisional Pasar Bawah Wisata, gerbang Tol Permai (Pekanbaru - Dumai), dan Bandara Internasional Sultan Syarif Kasim II.

3.3.2 Visi dan Misi Perusahaan

Dalam menjalankan operasional dan menjaga kualitas pelayanan, Novotel Pekanbaru menetapkan visi dan misi utama yang menjadi acuan seluruh staf dan manajemen, antara lain:

1. Hotel dengan makanan paling enak di Pekanbaru
2. Hotel dengan pelayanan terbaik di Pekanbaru
3. Hotel dengan kebersihan terbaik di Pekanbaru
4. Hotel dengan keamanan terbaik di Pekanbaru

3.3.3 Fasilitas Hotel

Untuk menunjang kenyamanan tamu operasional, Novotel Pekanbaru menyediakan berbagai fasilitas penunjang yang meliputi:

1. Akomodasi : Memiliki total kapasitas sebanyak 149 kamar.
2. Fasilitas *Food & Beverage* : Terdiri dari Restoran utama, Molecule Gastro Bar, Gourmet Bar, dan *Pool Bar*.
3. Fasilitas Kebugaran dan Relaksasi : Tersedia kolam renang (*swimming pool*), pusat kebugaran (*gym*), fasilitas sauna, dan layanan SPA.
4. Fasilitas Bisnis : Dilengkapi dengan sejumlah ruang pertemuan (*meeting room*) dan *Grand Ballroom* untuk kegiatan berskala besar.
5. Fasilitas Pendukung Lainnya : Akses internet Wi-Fi gratis, pendingin ruangan (AC), area parkir kendaraan, layanan antar-jemput, *Web Corner*, *Kids Corner*, serta fasilitas ruang kesehatan.

3.3.4 Klasifikasi Tipe Kamar

Seluruh unit kamar di Novotel Pekanbaru dilengkapi dengan fasilitas standar internasional seperti sistem pengunci kartu elektronik (*keycard lock*), *electronic safety box*, AC sentral, TV LED 40 inci dengan saluran satelit, pengering rambut, fasilitas pancuran air panas dan dingin, saluran telepon IDD, serta fasilitas pembuatan kopi dan teh.

Kamar-kamar tersebut diklasifikasikan menjadi beberapa tipe sebagai berikut:

1. *Superior Room*: Kamar berukuran 28 m² dengan kapasitas maksimal 2 orang dewasa dan 2 anak-anak, tersedia dalam pilihan *double* atau *twin bed*.

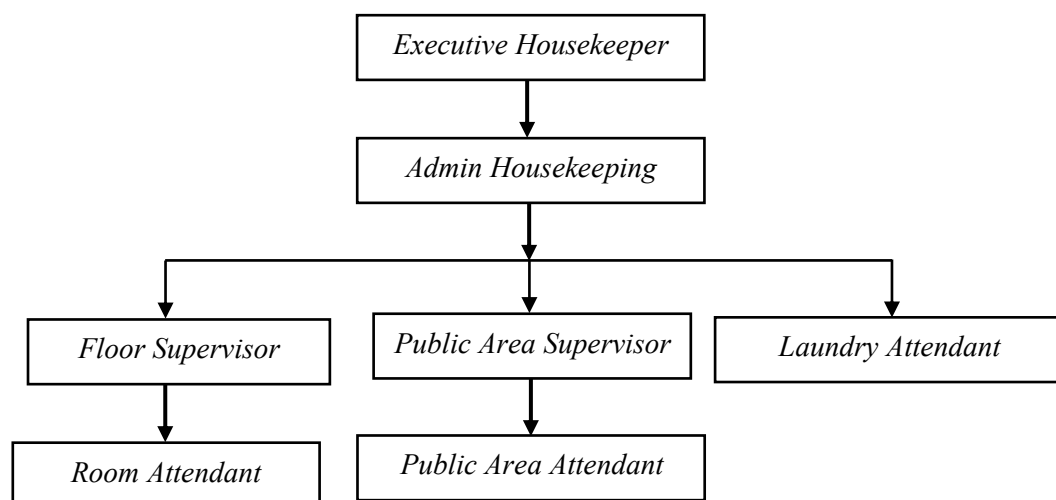
2. *Superior Room with Sofa Bed*: Kamar berukuran 32 m² yang dilengkapi dengan fasilitas tambahan berupa sofa bed fungsional.
3. *Deluxe Room*: Kamar khusus area bebas asap rokok (*non-smoking*) berukuran 28 m² yang dilengkapi dengan fasilitas balkon pribadi (*private balcony*) serta perlengkapan mandi yang lebih lengkap.
4. *Business Suite Room*: Kamar seluas 56 m² yang memiliki ruang tidur terpisah, ruang tamu (*living room*) mandiri, dapur kecil (*mini pantry*), meja makan, serta mesin pembuat espresso.
5. *Junior Suite Room*: Kamar berukuran 56 m² dengan seluruh fasilitas tipe *Business Suite*, ditambah fasilitas bak mandi (*bathtub*) untuk kenyamanan ekstra.

3.3.5 Fasilitas Pertemuan dan Acara (MICE)

Novotel Pekanbaru menyediakan akomodasi ruang pertemuan (*Meeting, Incentive, Convention, and Exhibition*) yang fleksibel dengan rincian kapasitas sebagai berikut:

1. Fasilitas di Lantai 5: Terdiri dari Ruang Mawar 1 hingga 5 (kapasitas hingga 70 pax format teater), Ruang Mawar 6, Ruang Melati 1 hingga 3 (kapasitas hingga 40 pax format teater), serta area *Pre-Function* seluas 242 m².
2. Fasilitas di Lantai 7: Terdiri dari *Ballroom* 1 dan *Ballroom* 2 yang masing-masing dapat menampung hingga 600 pax format teater. Kedua ruang ini dapat digabungkan menjadi *Grand Ballroom*.

3.3.6 Struktur Organisasi *Housekeeping* Departemen Novotel Pekanbaru



3.4 Subjek dan Objek Studi Kasus

1. Subjek Studi Kasus: Subjek dalam penelitian ini adalah personel internal hotel yang terlibat langsung dalam mata rantai *operasional laundry*. Subjek penelitian meliputi *Laundry Supervisor*, *Staff Administrasi Laundry*, *Staff Attendant Laundry*.
2. Objek Studi Kasus: Objek yang dikaji dalam penelitian ini adalah proses penanganan kesalahan distribusi pakaian tamu (*misdelivery*) pada layanan *guest laundry*, termasuk alur koordinasi antar-staf, identifikasi faktor pemicu kegagalan distribusi, serta langkah penanganan keluhan (*complaint handling*) yang diterapkan.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang valid, akurat, dan dapat dipertanggungjawabkan secara akademis, peneliti menerapkan tiga teknik pengumpulan data utama (Wibowo, 2021):

1. Observasi (Pengamatan Langsung): Peneliti melakukan pengamatan partisipatif aktif terhadap seluruh siklus kerja *guest laundry* di Novotel Pekanbaru, mulai dari proses *pick-up* di kamar, pemberian label (*tagging*), pencucian, penyetrikaan, hingga proses verifikasi akhir sebelum pakaian dimasukkan ke dalam keranjang distribusi *valet*.
2. Wawancara (*Interview*): Peneliti melakukan wawancara semi-terstruktur menggunakan pedoman wawancara tertulis kepada *Laundry Supervisor* dan *staff valet* senior guna mendalami latar belakang terjadinya kasus tertukarnya pakaian serta kendala apa saja yang dihadapi saat peak season.
3. Dokumentasi: Pengumpulan data berbasis dokumen resmi perhotelan, seperti lembar *manifes laundry (laundry voucher)*, *standar operating procedure* (SOP) tertulis distribusi pakaian tamu, data statistik rekapan keluhan pelanggan bulanan, serta foto log operasional.

3.6 Teknik Analisis Data

1. Data kualitatif yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan observasi, dan dokumen internal dianalisis menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif model interaktif (Putri & Wijaya, 2023). Alur analisis data dilakukan melalui tahapan sebagai berikut:
2. Reduksi Data (*Data Reduction*): Merangkum, memilih, dan memfokuskan data mentah dari lapangan hanya pada hal-hal yang berkaitan dengan kesalahan distribusi dan penanganan komplain pakaian tamu. Data yang tidak relevan akan disisihkan.
3. Penyajian Data (*Data Display*): Menyajikan data yang telah direduksi ke dalam bentuk teks naratif deskriptif yang terstruktur, tabel komparasi, atau diagram alur logis agar pola masalahnya mudah dipahami oleh pembaca.
4. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing/Verification*): Meninjau kembali seluruh data yang disajikan untuk ditarik kesimpulan akhir mengenai faktor dominan penyebab kesalahan distribusi dan merumuskan rekomendasi perbaikan sistem kontrol logistik *laundry* di Novotel Pekanbaru.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Kasus

Layanan *guest laundry* merupakan salah satu fasilitas krusial yang disediakan oleh Departemen *Housekeeping* di Novotel Pekanbaru untuk menunjang kepuasan dan loyalitas tamu. Dalam operasional harian, alur pelayanan *guest laundry* idealnya melalui beberapa tahapan ketat yang saling berkesinambungan, mulai dari pengambilan pakaian di kamar oleh valet (*pickup*), pengecekan kondisi dan jumlah pakaian, pencatatan pada *laundry voucher*, proses pencucian (*washing & dry cleaning*), penyetrikaan (*pressing*), pemberian label (*tagging*), hingga pendistribusian kembali ke kamar tamu.

Namun, berdasarkan pengamatan selama kegiatan Praktik Lapangan Industri (PLI), masih ditemukan celah dalam proses operasional berupa kasus kesalahan distribusi pakaian tamu (*misplaced*). Kasus ini terjadi ketika pakaian yang telah selesai diproses tidak sampai ke tangan pemilik yang sah secara tepat waktu atau tepat sasaran. Masalah ini bervariasi mulai dari pakaian yang tertukar antar-kamar, hilangnya komponen pakaian tertentu, hingga keterlambatan pengantaran yang memicu keluhan langsung (*complaint*) dari tamu hotel.

4.2 Temuan Studi Kasus

Melalui metode deskriptif kualitatif yang dilakukan di Novotel Pekanbaru, ditemukan beberapa bentuk konkret dari kasus kesalahan distribusi pakaian tamu pada layanan *guest laundry*, antara lain:

1. Kasus Pakaian Tertukar (*Misplaced Garments*): Pakaian milik tamu di kamar tertentu (misalnya lantai 5) didistribusikan ke kamar lain di lantai yang berbeda. Hal ini biasanya baru disadari ketika tamu yang menerima pakaian tersebut melapor ke pihak *front office* atau *housekeeping* bahwa mereka menerima pakaian yang bukan milik mereka.
2. Kasus Pakaian Hilang Sementara (*Temporarily Missing*): Pakaian tidak ditemukan di rak penyimpanan clean laundry maupun di kamar tamu saat dicari. Setelah ditelusuri, pakaian tersebut sering kali terselip di antara

tumpukan linen hotel atau berada di meja pressing karena label nomor kamar (*tagging paper*) terlepas selama proses pencucian.

3. Keterlambatan Pengantaran (*Delay Delivery*): Pakaian tamu yang memilih layanan kilat (*express service*) tidak dikembalikan dalam waktu yang dijanjikan (maksimal 6 jam), sehingga mengganggu jadwal aktivitas tamu.

4.3 Analisis Permasalahan

Berdasarkan hasil observasi alur kerja dan wawancara dengan *Laundry Staff* di Novotel Pekanbaru, akar penyebab terjadinya kesalahan distribusi ini dapat dianalisis ke dalam beberapa faktor berikut:

1. Faktor Manusia (*Human Error*): Faktor ini menjadi penyebab paling dominan. Petugas *laundry attendant* kurang teliti saat memasang *tagging* nomor kamar pada pakaian, atau tulisan nomor kamar pada *tagging* kertas buram akibat terkena air. Selain itu, petugas *valet* terkadang tidak melakukan pencocokan ulang antara nomor kamar yang tertera pada *plastic wrap* dengan daftar *manifes (laundry list)* saat mendistribusikannya di koridor hotel.
2. Faktor Beban Kerja dan Situasi (*Occupancy Rate*): Ketika tingkat hunian hotel sedang tinggi (*high season* atau saat ada event besar), volume cucian tamu melonjak drastis. Tingginya beban kerja dan keterbatasan waktu membuat konsentrasi petugas menurun, sehingga memicu kelalaian dalam proses penyortiran akhir.
3. Faktor Fasilitas Fisik: Area penyimpanan untuk pakaian yang sudah bersih (*clean laundry area*) terkadang terlalu padat dan sempit pada jam-jam sibuk. Akibatnya, pakaian yang digantung berdesakan dan rawan terselip ke bagian gantungan kamar lain.

4.4 Pembahasan Berdasarkan Teori dan Penelitian Terdahulu

Dalam manajemen operasional hotel, departemen housekeeping khususnya bagian *laundry* memegang peranan penting dalam menentukan citra hotel. Menurut Darsono (2011), layanan *laundry* hotel dinilai berkualitas jika memenuhi aspek ketepatan waktu (*speed*), kebersihan (*cleanness*), dan

keutuhan/keamanan barang milik tamu (*reliability*). Kasus kesalahan distribusi yang terjadi di Novotel Pekanbaru menunjukkan adanya kelemahan pada aspek *reliability*, di mana hak tamu atas pakaiannya terganggu akibat kesalahan operasional.

Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu oleh Putra dan Wiwin (2020) dalam jurnal *hospitalitas*, yang menyatakan bahwa sebagian besar kesalahan penanganan *guest laundry* (mencapai 78%) disebabkan oleh lemahnya fungsi kontrol internal dan komunikasi antar-petugas pada proses penyerahan barang (*handover*). Teori manajemen pelayanan prima oleh Sugiarto (2014) juga menegaskan bahwa satu keluhan mengenai barang hilang atau tertukar dapat merusak kepercayaan pelanggan secara permanen. Oleh karena itu, standarisasi operasional (SOP) tidak hanya harus tertulis, melainkan wajib diimplementasikan secara disiplin melalui pengawasan berjenjang oleh seorang supervisor. Di Novotel Pekanbaru, keberadaan SOP sudah sangat baik, namun pengawasan yang konsisten pada jam-jam sibuk (*rush hours*) perlu diperketat untuk meminimalkan *human error*.

4.5 Solusi atau Rekomendasi Perbaikan

Guna mengatasi dan mencegah terulangnya kesalahan distribusi pakaian tamu pada layanan *guest laundry* di Novotel Pekanbaru, beberapa langkah solutif yang direkomendasikan adalah sebagai berikut:

1. Penerapan Prosedur *Double-Checking* secara Ketat: Sebelum petugas *valet* membawa pakaian keluar dari ruangan *laundry*, wajib dilakukan verifikasi ganda bersama *Laundry Supervisor*. Petugas harus mencocokkan tiga komponen utama secara visual: nomor kamar pada label pakaian, nomor kamar pada nota (*laundry voucher*), dan manifes pengantaran harian.
2. Pembaruan Sistem Labeling (*Color Coding System*): Mengganti label kertas biasa dengan sistem kode warna berdasarkan lantai kamar hotel (misalnya label merah untuk lantai 5, label biru untuk lantai 6). Hal ini akan mempermudah visualisasi petugas *valet* saat menyortir pakaian di atas kereta trolley.

3. Optimalisasi Briefing dan Evaluasi Berkala: *Mengaktifkan forum morning briefing* di departemen housekeeping untuk mengevaluasi *logbook* keluhan tamu secara harian, sehingga *staff laundry* selalu diingatkan untuk menjaga ketelitian.
4. Penyediaan Rak Transit yang Lebih Terorganisasi: Mengatur ulang tata letak sekat pada rak pakaian bersih berdasarkan nomor kamar (ganjil/genap) atau per lantai, guna menghindari pakaian saling berhimpitan dan terselip.

Berdasarkan identifikasi masalah dan langkah solutif yang direkomendasikan, berikut adalah poin-poin perubahan operasional yang diterapkan:

1. Pengecekan Akhir: Berubah dari pengecekan mandiri tanpa pengawasan ketat, menjadi verifikasi ganda wajib bersama *Supervisor* dengan mencocokkan tiga komponen (label pakaian, nota, dan manifes harian).
2. Metode Penyortiran: Berubah dari penggunaan label kertas biasa yang seragam, menjadi sistem kode warna (*color coding*) per lantai kamar untuk mempermudah identifikasi visual cepat.
3. Evaluasi Staf: Berubah dari pengawasan yang pasif dan jarang dievaluasi, menjadi evaluasi harian rutin saat *morning briefing* berbasis data *logbook* keluhan tamu.
4. Penyimpanan Transit: Berubah dari penataan pakaian yang tidak teratur, menjadi sistem zonasi rak terstruktur berdasarkan lantai

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai studi kasus penanganan kesalahan distribusi pakaian tamu pada layanan *guest laundry* di Novotel Pekanbaru, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Bentuk Kesalahan Distribusi: Kasus kesalahan distribusi pakaian tamu (*guest laundry*) yang terjadi di lapangan meliputi pakaian yang tertukar antar-kamar (*misplaced garments*), pakaian yang hilang atau terselip sementara akibat label (*tagging*) terlepas selama proses pencucian, serta keterlambatan pengantaran pakaian (*delay delivery*) yang tidak sesuai dengan jenis layanan yang dipilih oleh tamu.
2. Faktor Penyebab Utama: Faktor dominan penyebab terjadinya kesalahan tersebut adalah kelalaian manusia (*human error*), seperti kurangnya ketelitian petugas *laundry attendant* saat memasang label nomor kamar dan lemahnya pengecekan ulang (*double-checking*) oleh petugas valet saat menyortir pakaian di koridor kamar. Faktor ini diperparah oleh melonjaknya volume cucian saat tingkat hunian hotel (*occupancy rate*) sedang tinggi serta keterbatasan area penyimpanan pakaian bersih.
3. Sistem Penanganan di Hotel: Novotel Pekanbaru sebenarnya telah memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) penanganan *guest laundry* yang baik dan sistematis. Namun, kendala di lapangan muncul akibat kurang disiplinnya implementasi fungsi kontrol dan pengawasan berjenjang pada jam-jam sibuk (*rush hours*).
4. Dampak Terhadap Kualitas Pelayanan : Kesalahan distribusi pakaian ini berdampak langsung pada penurunan tingkat kepuasan tamu dan berpotensi memicu citra negatif terhadap profesionalisme hotel. Oleh karena itu, penanganan keluhan secara cepat (*guest complaint handling*) dan pemberian kompensasi yang tepat menjadi langkah krusial yang selama ini dilakukan hotel untuk memulihkan kepercayaan tamu (*service recovery*).

5.2 Saran

Sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan *guest laundry* di Novotel Pekanbaru, penulis merumuskan beberapa saran praktis yang diharapkan dapat menjadi masukan berguna bagi pihak manajemen hotel:

1. Bagi Manajemen Departemen *Housekeeping Laundry* :
 - a) Memperketat Fungsi Pengawasan : Mewajibkan penerapan prosedur pemeriksaan ganda (*double-check*) secara disiplin antara *Laundry Supervisor* dan petugas *valet* sebelum pakaian dibawa keluar dari *area laundry office*.
 - b) Inovasi Sistem Penandaan : Mempertimbangkan penggunaan sistem kode warna (*color coding system*) pada label pakaian berdasarkan lantai kamar untuk mempermudah visualisasi petugas *valet* saat menyortir pakaian di atas kereta *trolley*.
 - c) Edukasi Berkala: Mengoptimalkan *forum morning briefing* untuk mengevaluasi keluhan tamu secara berkala dan memberikan *refreshment training* bagi *staff* guna menjaga konsentrasi serta ketelitian kerja.
2. Bagi *Staff* dan Petugas Operasional, Diharapkan para petugas *laundry attendant* dan *valet* dapat meningkatkan kedisiplinan serta rasa tanggung jawab dalam mengikuti setiap tahapan SOP yang berlaku, terutama saat tingkat hunian hotel sedang tinggi (*high season*).
3. Bagi Peneliti Selanjutnya. Laporan ini diharapkan dapat menjadi referensi tambahan bagi mahasiswa Praktik Lapangan Industri (PLI) berikutnya. Peneliti selanjutnya disarankan untuk mengkaji lebih dalam dari sisi efisiensi biaya (*cost efficiency*) atau pengaruh digitalisasi sistem pelacakan laundry (*RFID tracking system*) untuk meminimalkan kehilangan pakaian tamu.

DAFTAR PUSTAKA

- Hidayat, R., Sitorus, M., & Kurniawan, A. (2023). *Standard Operating Procedure (SOP) Evaluation in Housekeeping Department to Minimize Operational Error. Journal of Hospitality and Tourism Management*, 12(2), 145-152. <https://doi.org/10.31219/osf.io/preprints>
- Putra, R. A., & Wiwin, I. (2020). Analisis Pengendalian Kualitas Pelayanan Laundry dalam Meminimalkan Keluhan Tamu pada hotel berbintang. *Jurnal Perhotelan dan Pariwisata*, 14(2), 85-94. <https://ojs.unri.ac.id/>
- Putri, A. S., & Wijaya, K. (2023). *Complaint Handling Strategy and Guest Retention in Four-Star Hotels. International Journal of Service Excellence*, 9(1), 34-47. <https://doaj.org/>
- Ramadhan, F., & Lestari, S. (2024). Analisis *Human Error* dan Beban Kerja *Staff Laundry* pada Musim Puncak Kunjungan (*Peak Season*). *Jurnal Manajemen Perhotelan Indonesia*, 7(3), 210-222. <https://sinta.kemdikbud.go.id/>
- Sari, D. P., & Pratama, M. A. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Fasilitas *Laundry* terhadap Kepuasan Tamu Menginap. *Jurnal Kepariwisata dan Perhotelan*, 6(1), 89-98. <https://scholar.google.com/>
- Wibowo, T. (2021). Manajemen Logistik Internal dan Distribusi Barang pada Departemen *Housekeeping*. *Format Review Perhotelan*, 4(2), 112-119. <https://ojs.uud.ac.id/>
- Sugiarto, E., & Wahyuni, T. (2023). Aplikasi Psikologi Pelayanan dan Service Recovery dalam Industri Hospitalitas. *Jurnal Sains Pemasaran Jasa*, 11(3), 178-189. <https://doaj.org/>

LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman wawancara

a. Pedoman wawancara

Informan Utama

Jabatan : *Supervisor Laundry*

Departemen : *Housekeeping*

Informan Pendukung

Jabatan : *Staff Laundry*

Departemen : *Housekeeping*

Daftar Pertanyaan Wawancara

1. Bagaimana sistem pengelolaan dan alur operasional layanan *guest laundry* yang diterapkan pada Departemen *Housekeeping* di Novotel Pekanbaru?
2. Bagaimana alur penanganan pakaian tamu (*guest laundry*) mulai dari proses penyerahan/penerimaan (*pick-up*), pemilahan, pencucian, penyetrikaan, hingga pendistribusian kembali ke kamar tamu?
3. Bagaimana mekanisme pencatatan dan dokumentasi (*laundry list*) digunakan untuk memastikan jumlah dan jenis pakaian tamu sesuai sebelum dan sesudah proses pencucian?
4. Bagaimana koordinasi yang dilakukan antara bagian *Laundry* dengan *Order Taker* atau *Room Attendant* dalam memastikan ketepatan pengantaran pakaian ke kamar tamu yang benar?
5. Bagaimana pengawasan dan standar *Quality Control (QC)* diterapkan oleh *Supervisor* untuk mencegah terjadinya kesalahan seperti noda yang tertinggal, pakaian tertukar, atau salah antar (*misplacement*)?
6. Kendala atau permasalahan apa saja yang paling sering dihadapi dalam operasional *laundry* (khususnya terkait keterlambatan pengantaran, keluhan pakaian tertukar, atau kerusakan bahan)?
7. Jika terjadi masalah seperti kesalahan distribusi pakaian tamu atau keluhan dari *guest*, bagaimana prosedur penyelesaian (*complaint handling*) dan penanggungjawabannya?

8. Menurut Bapak, faktor apa saja yang biasanya menjadi penyebab utama terjadinya kesalahan dalam proses distribusi atau penanganan *guest laundry* di lapangan?
9. Bagaimana pengaruh kejelasan SOP dan efektivitas alur kerja *laundry* terhadap tingkat kepuasan tamu serta kelancaran operasional di Novotel Pekanbaru?
10. Apa saja upaya dan langkah evaluasi yang dapat dilakukan untuk mengoptimalkan operasional layanan *laundry* agar meminimalkan risiko kesalahan distribusi pakaian tamu di Novotel Pekanbaru?

Lampiran 2 Hasil Observasi

b. Hasil observasi

Tabel 1 Hasil Observasi

No.	Aspek yang Diamati	Hasil Observasi
1.	Pengelolaan <i>Laundry List</i> dan Pemasangan Label (<i>Tagging</i>)	Pakaian tamu yang diterima dicatat pada <i>laundry list</i> , kemudian diberi label identitas nomor kamar. Namun, beberapa label berisiko pudar atau terlepas saat proses pencucian dan pengeringan.
2.	Proses Sortir dan Pemilahan Pakaian (<i>Sorting Process</i>)	Pemilahan pakaian dilakukan berdasarkan warna, jenis bahan, dan tingkat kekotoran. Pada jam sibuk (<i>peak hours</i>), pemilahan rentan mengalami kekurangtelitian yang berpotensi memicu pakaian tertukar.
3.	Penggunaan Bahan Kimia (<i>Chemical</i>) dan Mesin Cuci	Pengisian bahan kimia pencuci dilakukan sesuai takaran standar kain, namun pemantauan proses pencucian perlu dijaga agar label identitas pakaian tidak rusak akibat suhu atau reaksi kimia.
4.	Proses Penyetrikaan (<i>Pressing</i>) dan <i>Packaging</i>	Pakaian yang selesai disetrika dilipat atau digantung (<i>hanger</i>) serta dikemas dalam plastik penutup (<i>laundry bag/cover</i>). Keterbatasan ruang penyimpanan di area <i>packing</i> membuat pakaian rapi menumpuk saat tingkat hunian hotel tinggi.
5.	Pengawasan Kualitas (<i>Quality Control/QC</i>)	Pemeriksaan kondisi kebersihan dan kerapian pakaian dilakukan sebelum pengantaran, namun prosedur verifikasi ulang (<i>double-check</i>) nomor kamar masih belum berjalan secara konsisten.

6.	Alur Pendistribusian Pakaian ke Kamar Tamu (<i>Delivery</i>)	Petugas pengantar (<i>valet/runner</i>) mengantarkan pakaian bersih ke kamar tamu sesuai daftar. Kesalahan distribusi (<i>misplaced garments</i>) beberapa kali terjadi akibat kelalaian mencocokkan nomor kamar pada label dengan tujuan kamar.
7.	Penanganan Keluhan Tamu (<i>Guest Complaint Handling</i>)	Keluhan terkait keterlambatan, pakaian tertukar, atau hilang dicatat oleh <i>order taker</i> untuk ditindaklanjuti oleh <i>supervisor</i> guna pencarian atau pemberian ganti rugi sesuai ketentuan hotel.
8.	Koordinasi Antar-Petugas <i>Housekeeping</i>	Koordinasi antara <i>room attendant</i> , <i>order taker</i> , dan <i>staff laundry</i> dilakukan untuk memastikan pakaian tamu dapat diambil dan diantarkan kembali sesuai estimasi waktu yang dijanjikan.
9.	Pengarsipan Dokumen dan Nota <i>Laundry</i>	Nota <i>laundry list</i> diarsip dan dicatat untuk kebutuhan penagihan (<i>billing</i>) ke rekening kamar tamu (<i>guest folio</i>) di bagian <i>Front Office</i> .
10.	Evaluasi Kinerja dan Pembagian Beban Kerja Staf	Pembagian jam kerja dan tugas penanganan laundry disesuaikan dengan tingkat hunian hotel (<i>occupancy rate</i>), di mana kenaikan volume pakaian memerlukan ketelitian ekstra dari staf di lapangan.

c. Dokumentasi Kegiatan PLI

Lampiran 3 Dokumentasi kegiatan PLI



Washing laundry guest



*Proses pengeringan
laundry guest*



*Folding and packaging
laundry guest*



Pressing laundry guest



Drop of laundry guest



Sorting Linen

d. Surat Keterangan PLI

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 : 251b/UN35.1.7.8/PP/2025	Padang, 23 Desember 2025																			
Lamp. : 1 lembar																				
Hal : Magang Berdampak Mahasiswa FPP UNP																				
Kepada Yth :																				
Pimpinan Novotel Pekanbaru																				
Di Tempat																				
Dengan hormat,																				
Kami mengucapkan terima kasih atas persetujuan Pimpinan Novotel Pekanbaru untuk menerima mahasiswa kami melaksanakan program Magang Berdampak periode 12 Januari – 11 Juli 2026. Selanjutnya, kami konfirmasi mahasiswa yang akan datang melaksanakan kegiatan dimaksud yaitu :																				
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"><thead><tr><th>No.</th><th>Nama</th><th>NIM</th><th>Program Studi</th><th>Departemen</th><th>Dosen Pembimbing</th></tr></thead><tbody><tr><td>1.</td><td>Sophie Anelca</td><td>24135036</td><td>Manajemen Perhotelan</td><td>FBS</td><td>Khairani Saladin, S.E., M.Sc.</td></tr><tr><td>2</td><td>Dinda Sari Dewi Mandolina A</td><td>24135166</td><td>Manajemen Perhotelan</td><td>FBS</td><td>Khairani Saladin, S.E., M.Sc.</td></tr></tbody></table>			No.	Nama	NIM	Program Studi	Departemen	Dosen Pembimbing	1.	Sophie Anelca	24135036	Manajemen Perhotelan	FBS	Khairani Saladin, S.E., M.Sc.	2	Dinda Sari Dewi Mandolina A	24135166	Manajemen Perhotelan	FBS	Khairani Saladin, S.E., M.Sc.
No.	Nama	NIM	Program Studi	Departemen	Dosen Pembimbing															
1.	Sophie Anelca	24135036	Manajemen Perhotelan	FBS	Khairani Saladin, S.E., M.Sc.															
2	Dinda Sari Dewi Mandolina A	24135166	Manajemen Perhotelan	FBS	Khairani Saladin, S.E., M.Sc.															
Selanjutnya kami mohon agar supervisor mahasiswa tersebut dapat memberikan penilaian setelah kegiatan Magang Berdampak mahasiswa berakhir dengan menggunakan format penilaian terlampir. Demikianlah surat ini dibuat, atas perhatian, bantuan, dan kerjasama Saudara kami ucapkan terima kasih.																				
a.n. Dekan, Kepala/Koordinator Unit Hubungan Industri FPP-UNP  Yischa Mansvera Pratama, M.Pd. NIP. 199502132022032020																				

Lampiran 5 Lembar Konsultasi dengan Dosen pembimbing

30

f. Lembar Konsultasi dengan Supervisor di Industri

Lampiran 6 Lembar Konsultasi dengan Supervisor



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 : upa@tp.unp.ac.id



LEMBARAN KONSULTASI SUPERVISOR INDUSTRI

Nama Mahasiswa (Praktekan) : DINDA SARI DEWA MANJOLINA
 Unit Kegiatan Praktek : Laundry housekeeping
 Nama Perusahaan/Industri : Nivola Pekanbaru
 Jadwal Kegiatan : 12 Januari - 11 Juli 2026
 Nama Supervisor (Penilai) : Surva EDI Saputra
 Jabatan Supervisor di Perusahaan : Supervisor Laundry

No	Hari/Tanggal	Topik/ Masalah Yang Dibahas	Saran Perbaikan	Paraf
	14 April 2026	Pengenalan housekeeping laundry dan SOP kerja	memahami alur kerja	
	30 April	Pengawasan guest laundry	meningkatkan efisiensi pengendalian data	
	15 Juni	kefektifan distribusi pakaian tamu	lebih cepat saat melakukan nomor kamar dan identitas pakaian tamu.	
	10 Juli	Evaluasi akhir magang	mengetahui kos disiplin, tanggung jawab, kerja sama tim	

Pekanbaru, 9 Juli 2026


 Surva EDI Saputra

g. Sertifikat Novotel Pekanbaru

Lampiran 7 sertifikat Novotel Pekanbaru



h. Logbook

Lampiran 8 Logbook

LOGBOOK KEGIATAN
PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI (PLI) I
MAHASISWA FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG

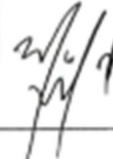
Nama : DINDA SARI DEWI MANDOLINA AMALNUR
NIM : 24135166
Tempat PLI : NOVOTEL PEKANBARU
Waktu PLI : 12 Januari - 11 Juli 2021
Dosen Pembimbing :
Supervisor : ogi gerald
Departemen : food and beverage

No	Hari/Tanggal	Waktu	Jam	Kegiatan	Paraf Supervisor
1.	12 Januari 2021 / Senin	09.00-15.00	6	- Orientasi dengan HRD terkait gambaran umum hotel dan peraturan dasar karyawan. - Perkenalan terhadap ruang lingkup hotel dan hotel tour dari lantai 15 hingga basement - Pembuatan absen digital dengan Ibu Anggi Setiati - Pengarahan ke departemen - mengasah keterampilan - Pengenalan alat-alat food and beverage - Polishing plate - Set up sugar bowl on guest table	

No	Hari/Tanggal	Waktu	Jam	Kegiatan	Paraf Supervisor
2.	13 Januari 2026 / Selasa	7.00-14.45	9	- clearing dan collecting dirty plate dari meja tamu. - cleaning, sanitizing, resetting guest table sesuai sop - Polishing plate - drop out peralatan ke area service - menghitung, memilah dan mencatat linen kotor	
3.	14 Januari 2026 / Rabu	06.37-16.27	9	- clear up meja tamu - cleaning and sanitizing meja tamu - melakukan polishing plate. - drop out dan menata chairs - drop out plate ke area servis - setting up table untuk lunch service - melipat kotak untuk snack bar dan menyusun tempatnya yang telah ditentukan.	

No	Hari/Tanggal	Waktu	Jam	Kegiatan	Paraf Supervisor
	Minggu/ 1 Februari			- clear up breakfast section 2 - dusting area section 2 - drop out peralatan kotor - take out sugar bowl dan Place mate - Polishing - mengangkat telepon tamu - drop peralatan bersih - memasukkan tisu ke dalam caddy - melipat tisu - closing area	
	Senin/ 2 Februari			- clear up breakfast sections and coffee tea room - dusting area sections - dusting area coffee tea room - take out sugar bowl - dropout dispenser - Polishing - drop peralatan bersih - melipat tisu - menghitung linen - closing area	

No	Hari/Tanggal	Waktu	Jam	Kegiatan	Paraf Supervisor
	Jumat/ 30 Januari			off	
	Sabtu/ 31 Januari			- clear up breakfast section 2 - dusting area section 2 - prepare lunch untuk SNE dan Peraminan - clear up area pdk eight pdk - take out place mat - polishing - door peralatan bersih - closing area	

No	Hari/Tanggal	Waktu	Jam	Kegiatan	Paraf Supervisor
	Kamis / 11 Juni			- Regist guest laundry - washing laundry - dryer laundry guest - pick up guest laundry - pick up linen kotor - sortir linen kotor - Pressing pillow case & laundry guest - folded guest laundry - packing guest laundry - drop laundry - closing area	
	Jumat / 12 Juni			- pick up laundry guest - Regist laundry guest - washing guest laundry - dryer guest laundry - pick up linen kotor - sortir linen kotor - folded linen kotor - packing guest laundry - drop laundry - before guest laundry - closing area	
	Sabtu / 13 Juni			- Regist guest laundry - pick up laundry guest - washing guest laundry - dryer guest laundry - pick up linen kotor - sortir linen kotor - folded guest laundry - packing guest laundry - drop guest laundry - Report laundry	
	Minggu / 14 Juni			- pick up guest laundry - Regist guest laundry - washing guest laundry - dryer guest laundry - folded guest laundry - sortir linen - drop laundry - Report laundry	

No	Hari/Tanggal	Waktu	Jam	Kegiatan	Paraf Supervisor
	Senin / 15 Juni			OFF	
	Selasa / 16 Juni			- Pick up laundry guest - Regist guest laundry - Washing guest laundry - Dryer guest laundry - Pick up linen kotor - Sortir linen kotor - Folded guest laundry - Posting guest laundry - Pressing pillow case - Pressing guest laundry - Drop laundry - Report laundry	
	Rabu / 17 Juni			- Pick up guest laundry - Regist guest laundry - Washing guest laundry - Dryer guest laundry - Pick up linen kotor - Sortir linen kotor - Folded guest laundry - Drop laundry - Report laundry	
	Kamis / 18 Juni			- Folded guest laundry - Drop laundry - Report laundry - Regist guest laundry - Pick up guest laundry - Washing guest laundry - Dryer guest laundry - Folded guest laundry - Packing guest laundry - Sortir linen - Washing pillow case - Pressing pillow case - Drop guest laundry - Report laundry	
	Jumat / 19 Juni			- Pickup laundry guest - Regist laundry guest - Washing guest laundry - Folded guest laundry - Packing guest laundry - Drop laundry - Report laundry - Posting laundry guest	

No	Tanggal	Waktu	Jam	Kegiatan	Keterangan
	20 Juni 2026 / Sabtu			- Pick up laundry guest - Regist laundry guest - Washing laundry guest - Dryer laundry guest - Pressing laundry guest - Folded laundry guest - Packing laundry guest - Sortir linen - Pressing pillowcase - drop laundry guest	
	21 Juni 2026 / Minggu			- OFF	
	22 Juni 2026 / Senin			- pick up laundry guest - Regist laundry guest - washing laundry guest - Dryer laundry guest	
	23 Juni 2026 / Selasa			- folded laundry guest - packing laundry guest - Sortir linen kotor - Pressing linen - drop laundry	
	24 Juni 2026 / Rabu			- pick up laundry guest - Regist laundry guest - washing laundry guest - Dryer laundry guest - Folded laundry - Sortir linen - Pressing pillow case - drop laundry - Report laundry	
				- Mekaniskan dress linen - pick up laundry - Regist laundry guest - washing laundry guest - Dryer laundry guest - Pressing laundry guest - Folded laundry guest - packing laundry - Sortir linen - drop laundry - Report laundry guest	

No	Tanggal	Waktu	Jam	Kegiatan	Keterangan
	10/7/26 Jumat			- pick up laundry - Regist guest laundry - washing guest laundry - dryer guest laundry - pressing guest laundry - folded guest laundry - packing guest laundry - check bill guest laundry - drop laundry - Report laundry	
	11/7/26 Sabtu			- pick up laundry guest - Regist guest laundry - washing guest laundry - dryer guest laundry - pressing guest laundry - folded guest laundry - packing laundry - check bill guest laundry - drop laundry - Report laundry	
Total Jumlah Jam Kerja				Jumlah Hari Kerja	
				Jumlah Hari Libur	

Mengetahui,
Supervisor


FIRDAUS

Pekanbaru, 11 Juli 2026
Mahasiswa

