



**EFISIENSI KERJA SEORANG LAUNDRY ATTENDANT
DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN DI
HOTEL INTERCONTINENTAL JAKARTA MIDPLAZA**

(Laporan Hasil Praktek Kerja Lapangan)

DISUSUN OLEH :

NAMA : DEVI NURRAHMA YUNITA
NOMOR INDUK MAHASISWA : 073461390250060
JURUSAN : PERHOTELAN

Diajukan untuk Melengkapi Sebagian dari Persyaratan Tahap Akhir dalam
Memperoleh Nilai Diploma tiga (D.III) Kepariwisataaan

AKADEMI PARIWISATA NASIONAL

JAKARTA

2010

LEMBAR PERSETUJUAN

Laporan Hasil Praktek Kerja Lapangan disusun oleh :

NAMA : DEVI NURRAHMA YUNITA
NOMOR INDUK MAHASISWA : 073461390250060
JURUSAN : Perhotelan
JUDUL : Efisiensi Kerja seorang Laundry
Attendant dalam Meningkatkan
Mutu Pelayanan di Hotel
Intercontinental Jakarta Midplaza

Telah diperiksa dan disetujui untuk dipertahankan di hadapan Tim Penguji
Laporan Hasil Praktek Kerja Lapangan Akademi Pariwisata Nasional Jakarta.

Jakarta, Juli 2010

Pembimbing II

Pembimbing I

Dra.Dessy Riyanti

Dedi Suryadi S.Pd

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini saya :

NAMA : DEVI NURRAHMA YUNITA

NOMOR INDUK MAHASISWA : 073461390250060

JURUSAN : PERHOTELAN

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Laporan Hasil Praktek Kerja Lapangan yang berjudul :

“EFISIENSI KERJA SEORANG LAUNDRY ATTENDANT DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN DI HOTEL INTERCONTINENTAL JAKARTA MIDPLAZA “

Adalah benar Laporan Hasil Praktek Kerja Lapangan yang saya tulis dan disusun untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Diploma Tiga (D.III) Kepariwisataan Akademi Pariwisata Nasional.

Apabila dikemudian hari ditemukan bukti–bukti bahwa Laporan Hasil Praktek Kerja Lapangan ini merupakan hasil pengamatan atau tidak disusun berdasarkan prosedur yang telah ditentukan, maka saya bersedia menerima sanksi pembatalan atau tulisan ini atau sanksi akademi yang diterapkan oleh pimpinan akademi.

Jakarta, Juli 2010

PENULIS

DEVI NURRAHMA YUNITA

PENGESAHAN

Laporan Hasil Praktek Kerja Lapangan disusun oleh :

NAMA : DEVI NURRAHMA YUNITA

NOMOR INDUK MAHASISWA : 073461390250060

Dengan judul

**EFISIENSI KERJA SEORANG LAUNDRY ATTENDANT DALAM
MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN DI HOTEL
INTERCONTINENTAL JAKARTA MIDPLAZA.**

Telah diujikan dan diterima oleh Tim Penguji

Laporan Hasil Praktek Kerja Lapangan Akademi Pariwisata Nasional
Jakarta pada tanggal 15 Juli 2010

Tim Penguji

1. Abdul Somad, Drs I (Materi) 1.
2. Eddy Helmi, SE II (Teknis) 2.

Mengetahui :

Direktur Akademi Pariwisata Nasional

Parjo Edy Purwanto, SE.,MM.

KATA PENGANTAR

Dengan nama Allah yang Maha Esa lagi Maha Penyayang, penulis panjatkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis berhasil menyelesaikan laporan dalam melaksanakan On The Job Training di Hotel Intercontinental Jakarta Midplaza ini dengan baik. Penulisan laporan hasil kerja praktek lapangan ini dimaksudkan untuk menambah wawasan dan pengetahuan yang kami dapatkan selama mengikuti perkuliahan dan Praktek Kerja Lapangan.

Penyusunan laporan hasil kerja praktek ini dalam rangka memenuhi salah satu syarat akademi untuk menyelesaikan Program Diploma Tiga (III) jurusan Perhotelan Akademi Pariwisata Nasional Jakarta.

Dalam penyusunan laporan hasil kerja praktek ini, penulis banyak mendapat bantuan dan bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak yang memberikan masukan baik pengetahuan maupun pengalaman hingga penulis dapat menyelesaikan laporan ini dengan sebaik-baiknya sehingga dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat :

1. Bapak Parjo Edy Purwanto,SE.,MM selaku Direktur Akademi Pariwisata Nasional Jakarta.
2. Bapak Ardi Mularsari S.Pd selaku Ketua Jurusan Perhotelan Akademi Pariwisata Nasional Jakarta.

3. Bapak Dedi Suryadi S.Pd selaku Dosen pembimbing materi Akademi Pariwisata Nasional Jakarta yang telah memberikan bekal pengetahuan kepada penulis.
4. Ibu Dra. Dessy Riyanti selaku Dosen pembimbing teknis Akademi Pariwisata Nasional Jakarta.
5. Ibu Dra. Nindianingsih P. Asri selaku Koordinator Training Akademi Pariwisata Nasional Jakarta.
6. Ibu Lies T. Juliawati selaku Training Officer Hotel Intercontinental Jakarta Midplaza.
7. Bapak Zonny Arief selaku Manager Laundry Department Hotel Intercontinental Jakarta Midplaza.
8. Bapak Bambang Agus dan Bapak Budi Setiawan selaku Supervisor Laundry Department Hotel Intercontinental Jakarta Midplaza.
9. Seluruh karyawan Laundry Department serta segenap karyawan Hotel Intercontinental Jakarta Midplaza.
10. Kedua orang tua saya yang telah memberikan doa dan dukungannya selama ini.
11. Seluruh dosen dan staff Akademi Pariwisata Nasional Jakarta.
12. Teman – teman dari kampus penulis.
13. Teman – teman Training selama Praktek Kerja Lapangan.

Penulis telah berusaha semaksimal mungkin dan menyadari bahwa didalam penulisan laporan hasil kerja praktek ini masih terlalu banyak kekurangan yang di karenakan keterbatasan pengetahuan penulis. Untuk itu dengan segala kerendahan hati, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun bukan mencari-cari kesalahan.

Akhir kata besar harapan penulis agar laporan hasil kerja praktek lapangan ini dapat berguna dan bermanfaat bagi pihak-pihak yang memerlukannya.

Jakarta, Juli 2010

PENULIS

DEVI NURRAHMA YUNITA



DAFTAR ISI

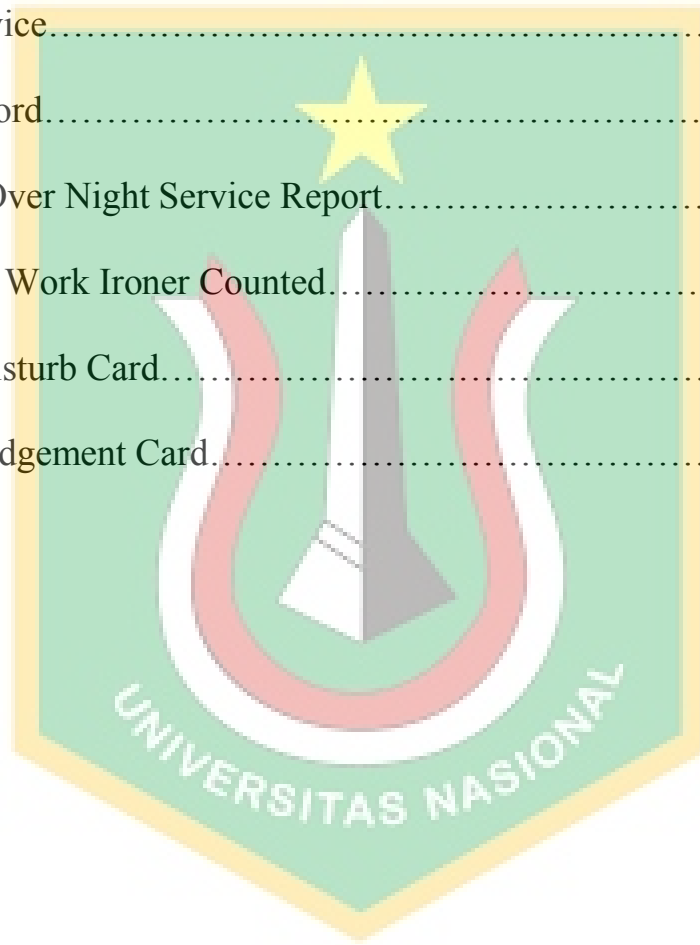
Halaman

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Maksud dan Tujuan Penulisan.....	3
C. Teknik Pengumpulan Data.....	3
D. Sistematika Penulisan.....	5
BAB II GAMBARAN UMUM HOTEL INTERCONTINENTAL JAKARTA MIDPLAZA	6
A. Sejarah Singkat dan Perkembangan Hotel.....	6
B. Fasilitas yang dimiliki Hotel.....	7
C. Struktur Organisasi Hotel.....	18

BAB III	URAIAN TUGAS DI BAGIAN LAUNDRY	23
	A. Pengertian Laundry Department.....	23
	B. Struktur Organisasi di Laundry Department.....	24
	C. Tugas dan Tanggung Jawab Laundry Department.....	30
	D. Persiapan Kerja di Laundry Department.....	34
	E. Prosedur dan Pelaksanaan Kerja di Laundry Department	43
	F. Hasil Temuan di Laundry Department.....	50
BAB IV	KESIMPULAN DAN SARAN	52
	A. Kesimpulan.....	53
	B. Saran – saran.....	53
DAFTAR PUSTAKA		55
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		56
LAMPIRAN – LAMPIRAN		57

DAFTAR LAMPIRAN

Lambang Hotel Intercontinental Jakarta Midplaza.....	58
Valet Service.....	59
Valet Record.....	60
Laundry Over Night Service Report.....	61
Daily Flat Work Ironer Counted.....	62
Do Not Disturb Card.....	63
Acknowledgement Card.....	64



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Salah satu penunjang untuk majunya dunia pariwisata adalah hotel, yaitu sebagai sarana akomodasi bagi para wisatawan baik wisatawan nusantara maupun wisatawan mancanegara.

Hotel adalah bentuk akomodasi (penginapan) yang dikelola secara komersial, disediakan bagi orang-orang untuk memperoleh pelayanan, penginapan, makan dan minum serta pelayanan lainnya.

Hotel dapat juga dikatakan sebagai industri pariwisata yang tidak sedikit memberikan pemasukkan. Salah satu cara yang ditempuh untuk terwujudnya harapan yaitu dengan cara promosi, menjamin keamanan, meningkatkan pelayanan dan menciptakan suasana yang mendukung serta aman.

Berdasarkan pengertian tersebut, maka hotel sebagai suatu akomodasi yang dikelola secara komersial berfungsi bukan hanya untuk menginap, makan dan minum tetapi juga dapat sebagai tempat untuk melangsungkan upacara-upacara tertentu seperti pernikahan, pesta ulang tahun, pertemuan, rapat dan lain-lain, sehingga penyediaan fasilitasnya pun disesuaikan dengan kebutuhan.

Pelayanan fasilitas-fasilitas tamu juga harus memenuhi kebersihan, agar tamu betah di dalam hotel dan merasa nyaman. Dalam mengelola usaha jasa perhotelan, peningkatan pelayanan yang baik suatu masalah yang benar-benar harus diperhatikan. Adanya pelayanan yang baik bagi para tamu, tamu akan merasa puas sehingga hotel akan mendapat kepercayaan yang baik. Dengan demikian hotel akan dapat menarik banyak tamu untuk menginap sehingga akan meningkatkan pendapatan yang lebih besar. Laundry merupakan salah satu bagian yang sangat penting di dalam hotel karena laundry memberikan pemasukan yang tidak sedikit dan laundry juga memberikan peranan yang sangat penting untuk meningkatkan mutu pelayanan di hotel.

Dari sedikit penjelasan mengenai hotel pada umumnya, penulis mencoba untuk membahas laundry section yang berada di bawah housekeeping department karena bagian inilah yang bertanggung jawab dalam menangani cucian tamu dan uniform hotel serta linen – linen yang digunakan di hotel. Berdasarkan alasan di atas penulis membuat laporan Hasil Kerja Praktek Lapangan dengan judul ***“EFISIENSI KERJA SEORANG LAUNDRY ATTENDANT DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN DI HOTEL INTERCONTINENTAL JAKARTA MIDPLAZA”***.

B. Maksud dan Tujuan Penulisan

1. Maksud Penulisan

Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi Diploma tiga (D.III) Akademi Pariwisata Nasional

2. Tujuan Penulisan

- a. Untuk mengetahui standard prosedur kerja Laundry Department di Hotel Intercontinental Jakarta Midplaza.
- b. Untuk membandingkan dan melihat langsung di lapangan antara teori atau praktek yang diberikan Akademi dengan pelaksanaannya di hotel.
- c. Untuk meningkatkan keterampilan yang dimiliki mahasiswa sebagai bekal dan menumbuh kembangkan sikap profesionalisme yang diperlukan untuk digunakan dalam memasuki dunia kerja yang sesuai dengan bidangnya.

C. Teknik Pengumpulan Data

Data merupakan salah satu komponen penelitian, artinya tanpa data tidak akan ada penelitian. Data dalam penelitian harus valid atau benar karena jika tidak benar maka akan menghasilkan informasi dan kesimpulan yang salah. Oleh sebab itu diperlukan teknik pengumpulan data secara benar.

Dalam penyusunan laporan ini, penulis mengumpulkan data – data dan informasi yang sebanyak–banyaknya melalui job training di Laundry Department di Hotel Intercontinental Jakarta Midplaza. Metode lain yang

digunakan penulis dalam mengumpulkan data–data dan informasi laporan ini dengan cara :

1. Studi Pustaka

Pada cara ini penulis mencari data–data melalui buku–buku dan karya tulis yang ada di perpustakaan dan mengutipnya serta melakukan perbandingan dengan data–data yang di dapat di hotel lain.

2. Observasi (Pengamatan)

Observasi merupakan suatu teknik yang menuntut adanya pengamatan dari peneliti baik secara langsung terhadap objek penelitian.

Pada cara ini penulis melakukan pengamatan selama job training di bagian Laundry Department Hotel Intercontinental Jakarta Midplaza.

3. Inteview (Wawancara)

Pada dasarnya teknik wawancara meliputi dua teknik yang berbeda, yakni wawancara dengan kuesioner dan wawancara dengan tatap muka. Kedua teknik ini digunakan untuk mengumpulkan data tentang persepsi, sikap dan pengetahuan responden yang berkaitan dengan informasi dalam organisasi.

Penulis melakukan wawancara dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan langsung kepada staff di Laundry Department guna menambah bahan laporan yang diperlukan.

D. Sistematika Penulisan

Penulis mengharapkan agar pembaca mendapatkan informasi yang dibutuhkan, maka penulis menyusun laporan ini sebagai berikut :

Bab I : Pendahuluan. Pada bab ini penulis menguraikan dan menjelaskan tentang latar belakang pembuatan laporan, maksud dan tujuan pembuatan laporan, teknik pengumpulan data yang dibutuhkan dan sistematika penulisan.

Bab II : Gambaran Umum Hotel Intercontinental Jakarta Midplaza. Pada bab ini penulis menguraikan dan menjelaskan tentang sejarah singkat dan perkembangan hotel, fasilitas yang dimiliki hotel, dan struktur organisasi Hotel Intercontinental Jakarta Midplaza.

Bab III : Uraian Tugas Kerja di Laundry Department. Pada bab ini penulis menguraikan dan menjelaskan tentang pengertian laundry department, struktur organisasi laundry department, tugas dan tanggung jawab di bagian laundry, persiapan, prosedur, dan pelaksanaan kerja serta hasil temuan selama melakukan program job training di laundry department Hotel Intercontinental Jakarta Midplaza.

Bab IV : Kesimpulan dan Saran. Pada bab ini penulis menguraikan tentang kesimpulan dari laporan yang dibuat dan saran-saran dari semua pihak terutama laundry department Hotel Intercontinental Jakarta Midplaza guna untuk meningkatkan mutu pelayanan.

BAB II

GAMBARAN UMUM HOTEL INTERCONTINENTAL JAKARTA MIDPLAZA

A. Sejarah Singkat dan Perkembangan Hotel Intercontinental Jakarta Midplaza

Intercontinental hotel dan resort adalah salah satu hotel yang terbesar di dunia yang didirikan pada tahun 1946 oleh Pan-Am Cooperation yang bergerak di bidang akomodasi perhotelan.

Intercontinental Hotel dan Resort adalah merek tertinggi dari Intercontinental Hotel Group yang selama ini telah melayani wisatawan domestic maupun internasional. Hotel Intercontinental Jakarta Midplaza adalah hotel yang bertaraf internasional dengan klasifikasi business hotel dengan kategori hotel berbintang lima yang mewah dengan service Apartment Concept yang dimiliki oleh PT. Prima Adhitama Internasional Development Trading (PT PAID) dengan pemilik hotel bernama Bapak Rudi Suliawan dan Ibu Yoko Suliawan. Hotel ini mulai beroperasi sejak 10 Juni 1998 yang semula bernama Kempinski Hotel Plaza sampai dengan tanggal 30 Maret 2002, kini berubah menjadi Hotel Intercontinental Jakarta Midplaza sejak 1 April sampai sekarang.

Intercontinental Hotel Group (IHG) memiliki beberapa anak perusahaan yang terkenal juga bergerak dalam bidang perhotelan, yaitu Crowne Plaza Hotel

and Resort, Holiday Inn Hotel and Resort, Holiday Inn Express, Indigo Hotel, Staybridge Suites dan Candlewood Suites. Intercontinental Hotel and Group memiliki lebih dari 4.046 Hotel termasuk di dalamnya 598165 kamar tamu yang terbesar di 100 negara. Selain itu juga Intercontinentan Hotel and Group terdapat di Asia Pasifik dalam 23 negara yang berjumlah 227 Hotel.

Hotel Intercontinental Jakarta midplaza berlokasi ditengah pusat bisnis Jakarta dapat diakses dari Jl. Jend. Sudirman dan KH. Mas Mansyur lebih tepatnya beralamatkan di Jalan Jendral Sudirman Kav 10 – 11 Jakarta Pusat 10220 dengan nomor telepon (62-21) 2510888 dan nomor fax (62-21) 2511777 serta E-mail Jakarta@interconti.com dan Website www.intercontinental.com

B. Fasilitas yang dimiliki Hotel Intercontinental Jakarta Midplaza

1. Fasilitas Kamar

Hotel Intercontinental Jakarta Midplaza memiliki 321 kamar yang terdiri dari beberapa jenis kamar yaitu diantaranya :

a. Presidential Suite

Presidential Suite merupakan kamar yang paling mewah yang dimiliki oleh Hotel Intercontinental Jakarta Midplaza karena terletak di lantai paling atas, kamar ini juga menghadap ke jalan Jendral Sudirman. Banyak keuntungan yang lebih apabila menginap di kamar Presidential Suite.

Fasilitas–fasilitas yang terdapat di kamar Presidential Suite adalah sebagai berikut :

- 1) Breakfast di Club Lounge pada pukul 06.00 – 10.00 WIB
- 2) Afternoon tea di Club Lounge pada pukul 14.00 – 17.00 WIB
- 3) Evening Cocktail di Club Lounge pada pukul 16.00 – 21.00 WIB
- 4) Gratis menggunakan meeting room di Business Centre
- 5) Gratis menggunakan Internet di Business Centre
- 6) Large bathroom with jacuzzi dan separate shower
- 7) Satu king size bed
- 8) Dining room
- 9) Minibar
- 10) Dapur mini
- 11) Akses Internet Wi – Fi (Wireless Fidelity)
- 12) Saluran TV Cable dengan 64 Channel
- 13) Safety deposit box
- 14) Welcome fruit basket dengan ukuran besar
- 15) Free magazine dan newspaper
- 16) Laundry service

b. Deluxe Room

Deluxe room di Hotel Intercontinental Jakarta Midplaza dibagi menjadi dalam 2 ukuran, yang pertama ukuran 37 m² dengan jumlah 78 kamar dan yang kedua ukuran 40 m² dengan jumlah 167 kamar.

Fasilitas–fasilitas yang dimiliki Deluxe Room adalah sebagai berikut :

- 1) Satu king size bed atau twin
- 2) Saluran TV Cable dengan 40 Channel
- 3) Akses Internet dengan Wi – Fi (Wireless Fidelity)
- 4) Bathrobe
- 5) Stationery
- 6) Welcome Fruit Basket
- 7) Slippers
- 8) Complimentary tea & coffee
- 9) Safety deposit box
- 10) Laundry service

c. King Deluxe Ending Room

King Deluxe Ending Room yang dimiliki Hotel Intercontinental Jakarta Midplaza merupakan kamar yang mendapat makan pagi di Java Restaurant berlaku untuk 2 orang dewasa atau untuk anak–anak dengan jumlah kamar 8 kamar.

Fasilitas–fasilitas yang dimiliki King Deluxe Ending Room adalah sebagai berikut :

- 1) Satu king size atau twin bed
- 2) Saluran TV Cable dengan 64 Channel
- 3) Akses Internet dengan Wi – Fi (Wireless Fidelity)
- 4) Welcome fruit basket dengan ukuran kecil

- 5) Slippers
- 6) Safety deposit box
- 7) Dental kit
- 8) Complimentary tea & coffee
- 9) Laundry service
- 10) Free magazine

d. Junior Suite

Junior suite merupakan kamar yang paling banyak terdapat di Hotel Intercontinental Jakarta Midplaza berjumlah 51 kamar dengan klasifikasi 30 kamar ukuran 61m², 1 kamar ukuran 65m², 18 kamar ukuran 68m², dan 2 kamar ukuran 54m².

Hal ini dikarenakan banyak para tamu yang menggunakan kamar jenis ini disamping harganya yang tidak terlalu mahal para tamu juga dimanjakan dengan keuntungan lainnya.

Fasilitas-fasilitas yang dimiliki kamar Junior Suite adalah sebagai berikut:

- 1) Akses Internet dengan Wi – Fi (Wireless Fidelity)
- 2) Saluran TV Cable dengan 64 Channel
- 3) Mendapat Breakfast dan Dinner di Java Restaurant
- 4) Free magazine dan newspaper
- 5) Safety deposit box
- 6) Stationery
- 7) Dental kit

8) Welcome fruit basket ukuran medium

9) Slippers

10) Bathroom with shower

11) Complimentary tea & coffee

12) Laundry service

e. One Bedroom Suite

One bedroom suite di lantai 12 dari Hotel Intercontinental Jakarta Midplaza. Kamar tersebut memiliki previllage tambahan serta kamar ini menghadap ke jalan Jendral Sudirman hanya tamu menginap di lantai 12 dan 14 yang mendapat pelayanan tambahan dari pihak hotel.

Fasilitas–fasilitas yang dimiliki one bedroom suite adalah sebagai berikut

1) Breakfast di Club Lounge pada pukul 06.00 – 10.00 WIB

2) Afternoon tea di Club Lounge pada pukul 14.00 – 17.00 WIB

3) Evening Cocktail di Club Lounge pada pukul 18.00 – 21.00 WIB

4) Gratis menggunakan meeting room di Business Centre

5) Gratis menggunakan Internet di Business Centre

6) Satu king bedroom

7) Akses internet Wi – Fi (Wireless Fidelity)

8) Saluran TV Cable dengan 64 Channel

9) Free magazine dan newspaper baik lokal ataupun mancanegara

10) Stationery

11) Safety deposit box

12) Welcome fruit basket dengan ukuran yang besar

13) Slippers

14) Bathrobe

15) Complimentary tea & coffee

2. Fasilitas Restaurant dan Bar

Hotel Intercontinental Jakarta Midplaza mempunyai beberapa Restaurant, yaitu :

a. Deli

Deli adalah tempat menjual aneka Sandwiches, Bakery, Pastries, Slice Cake, Whole Cake, Hot atau Cold Beverages, Soft Drink, Juices, Wine to go dengan mode A la Carte. Deli terletak di Lower Grand dan memiliki kapasitas 46 tempat duduk dengan jam operasi setiap hari buka mulai pukul 06.30 – 21.00 WIB. Deli juga memberikan special diskon dari pukul 18.00 – 21.00 WIB yaitu 30% Whole Cakes, Slice Cakes dan 50% Pastries, Breads, selected Sandwiches dan Salads.

b. Bacchus

Bacchus menyediakan aneka wine terbaik dari seluruh Eropa atau Internasional dengan suasana yang nyaman dan tempat yang didesign minimalis dengan kapasitas 60 tempat duduk. Bacchus terletak di Lower Grand dan mulai beroperasi setiap hari pada pukul 16.00 – 01.00 WIB dengan tipe menu A la Carte steak, Tapas (snack).

c. Lobby Lounge

Lobby Lounge melayani para tamu yang ingin bersantai atau ingin menemui relasi bisnisnya dengan sajian makanan ringan seperti Sandwiches, Fresh Fruit, Danish dan Sprind Roll dengan tipe menunya A la Carte. Lobby Lounge terletak di lantai satu dan mulai beroperasi setiap hari pada pukul 07.00 – 23.00 WIB dengan kapasitas 98 tempat duduk. Lobby Lounge ini menawarkan musik secara langsung setiap hari Senin sampai Jumat pada pukul 18.00 – 22.45 WIB.

d. Spa Intercontinental

Para tamu biasanya ingin memanjakan dirinya dan melakukan pijat refleksi, sauna, ruang steam. Spa Intercontinental ini terletak di lantai dua dan mulai beroperasi pada pukul 06.00 – 23.00 WIB. Dengan fasilitas yang dimiliki antara lain seperti :

- 1) Massage mulai beroperasi pada pukul 10.00 – 21.00 WIB (last booking)
- 2) GYM buka 24 jam,
- 3) Swimming Pool buka antara pukul 06.00 – 21.00 WIB disediakan khusus untuk anak-anak dan orang dewasa khusus tamu hotel.
- 4) Teniss dan Teniss Squash buka pada pukul 06.00 – 21.00 WIB, biasanya digunakan oleh tamu yang gemar berolah raga tennis dengan lapangan sesuai dengan standard internasional yang terletak di lantai 2.

5) Kids Club digunakan untuk hiburan anak-anak yang menginap di Hotel Intercontinental Jakarta Midplaza, anak yang berusia 6 tahun gratis dan anak-anak yang berumur 6 – 12 tahun mendapat potongan sebesar 50% untuk lunch dan dinner dengan menu French Pastry. Kids

Club ini mulai beroperasi setiap hari minggu pada pukul 11.30 – 14.30 WIB.

e. Scusa Italian Restaurant

Scusa Italian Restaurant merupakan restoran unggulan di Hotel Intercontinental Jakarta Midplaza karena restoran ini pendapatannya paling besar dari pada restoran-restoran lainnya di hotel ini. Restoran ini menggunakan tipe menunya Italian food with Open Kitchen Style sehingga para tamu bisa melihat langsung cara pembuatan masakan Italia.

Scusa Italian Restaurant ini terletak di lantai dua dan mulai beroperasi setiap hari pada jam-jam di bawah ini :

- 1) Lunch dari hari Senin hingga Jumat pada pukul 11.30 – 14.30 WIB.
- 2) Dinner dari hari Senin hingga Minggu pada pukul 06.00 – 00.00 WIB.
- 3) Brunch setiap hari Minggu pada pukul 11.30 – 15.00 WIB.

Dapat dilihat rincian harga di Scusa Italian Restaurant antara lain :

- 1) Lunch Set : Rp 125.000,00 ++ - Rp 245.000,00 ++
- 2) Brunch : Rp 288.000,00 ++ - Rp 384.000,00 ++

Scusa Italian Restaurant ini memiliki kapasitas 120 tempat duduk, selain itu Scusa Italian Restaurant juga menyediakan Live Musik pada hari

Jumat dan Sabtu pukul 21.15 – 23.15 WIB dan pada hari Minggu Brunch pada pukul 12.00 – 15.00 WIB, sehingga membuat para tamu merasa nyaman dalam menyantap makanannya.

f. Java Restaurant

Java Restaurant yang terletak di lantai dua ini adalah restoran yang menyediakan masakan asia dan internasional dengan menu A la Carte maupun Buffet.

Java Restaurant memiliki kapasitas 135 tempat duduk dengan jam operasinya antara lain :

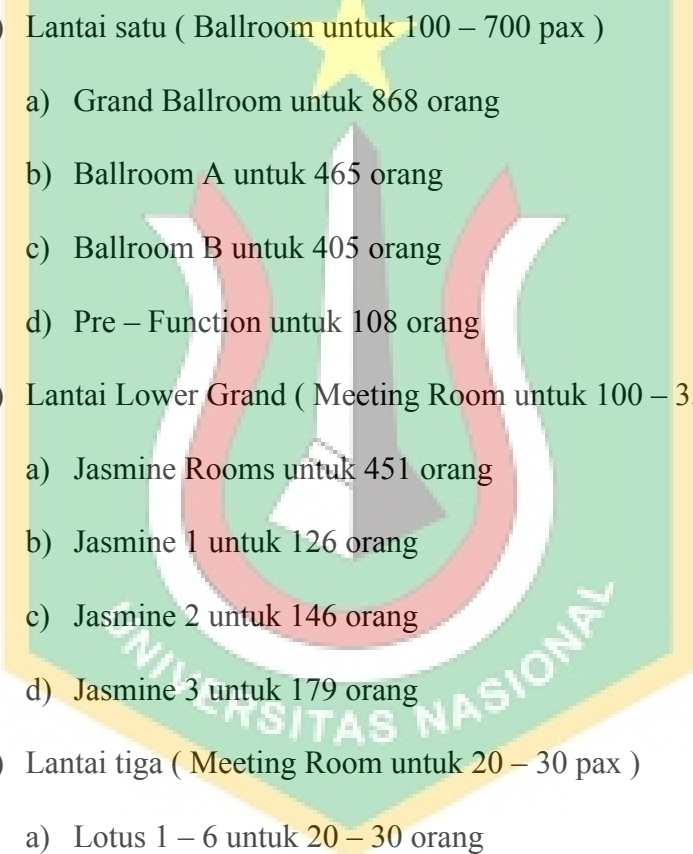
- 1) Breakfast Buffet setiap hari Senin hingga Minggu pada pukul 06.00 – 11.00 WIB dengan harga paket yang di tawarkan Rp 138.000,00 ++
- 2) Lunch Buffet setiap hari Senin hingga Minggu pada pukul 12.00 – 15.00 WIB dengan harga paketnya Rp148.000,00 ++.
- 3) Dinner Buffet setiap hari Senin hingga Minggu pada pukul 06.00 – 22.30 WIB dengan harga paketnya Rp 158.000,00 ++
- 4) Sunday Brunch setiap hari Minggu pada pukul 11.30 – 15.00 WIB dengan harga paket yang ditawarkan dari Rp 198.000,00 ++ - 278.000,00 ++.

g. Pool Bar

Pool Bar terletak di dekat kolam renang yang menyediakan berbagai aneka Soft Drink, Beer, Cocktail dan Mocktail bagi para tamu yang merasa kelelahan setelah melakukan renang.

h. Meeting & Event

Hotel Intercontinental Jakarta Midplaza juga menyediakan tempat yang bisa digunakan bagi para tamu baik yang menginap di hotel maupun dari luar hotel seperti pernikahan, konferensi pers, peluncuran suatu produk.

- 
- 1) Lantai satu (Ballroom untuk 100 – 700 pax)
 - a) Grand Ballroom untuk 868 orang
 - b) Ballroom A untuk 465 orang
 - c) Ballroom B untuk 405 orang
 - d) Pre – Function untuk 108 orang
 - 2) Lantai Lower Grand (Meeting Room untuk 100 – 350 pax)
 - a) Jasmine Rooms untuk 451 orang
 - b) Jasmine 1 untuk 126 orang
 - c) Jasmine 2 untuk 146 orang
 - d) Jasmine 3 untuk 179 orang
 - 3) Lantai tiga (Meeting Room untuk 20 – 30 pax)
 - a) Lotus 1 – 6 untuk 20 – 30 orang
 - b) Asoka 1 – 6 untuk 20 – 30 orang

i. Business Centre

Business Centre berada di lantai Mezanine Level memberikan pelayanan kepada tamu Internet Access, Fotocopy, Tyiping, Email,

Secretarial Service. Pelayanan dikenakan Charge kecuali bagi para tamu yang menginap di lantai 12 dan lantai 14

j. Concierge Service

Pelayanan yang diberikan oleh pihak hotel untuk mengantarkan tamu ke kamar. Pelayanan ini ada selama 24 jam penuh.

k. Laundry Service

Laundry memberikan pelayanan mulai dari pukul 06.00 – 22.00 WIB kepada para tamu yang ingin melakukan laundry dan dry cleaning pada pakaiannya.

l. Room Service

Pelayanan kamar diberikan oleh pihak hotel selama 24 jam kepada tamu–tamu yang menginap di hotel.

m. Store & Shopping Area

Tempat menjual kebutuhan tamu seperti makanan kecil, rokok, dan souvenir hotel. Store & Shopping Area terletak di Lower Grand.

n. Taxi & Limousine Service

Layanan taxi dan mobil limousine yang disewakan kepada tamu hotel. Dalam hal ini di pihak Intercontinental Jakarta Midplaza Hotel telah bekerja sama dengan PT Blue Bird Group.

o. Drugstore

Tempat menjual kebutuhan tamu seperti makanan kecil, rokok, dan souvenir hotel.

p. Buana Tour and Travel

Pelayanan yang diberikan oleh para tamu yang menginap di hotel baik dari mancanegara maupun dari domestik untuk berekreasi ke tempat-tempat wisata atau bagi para tamu yang ingin memesan tiket pesawat.

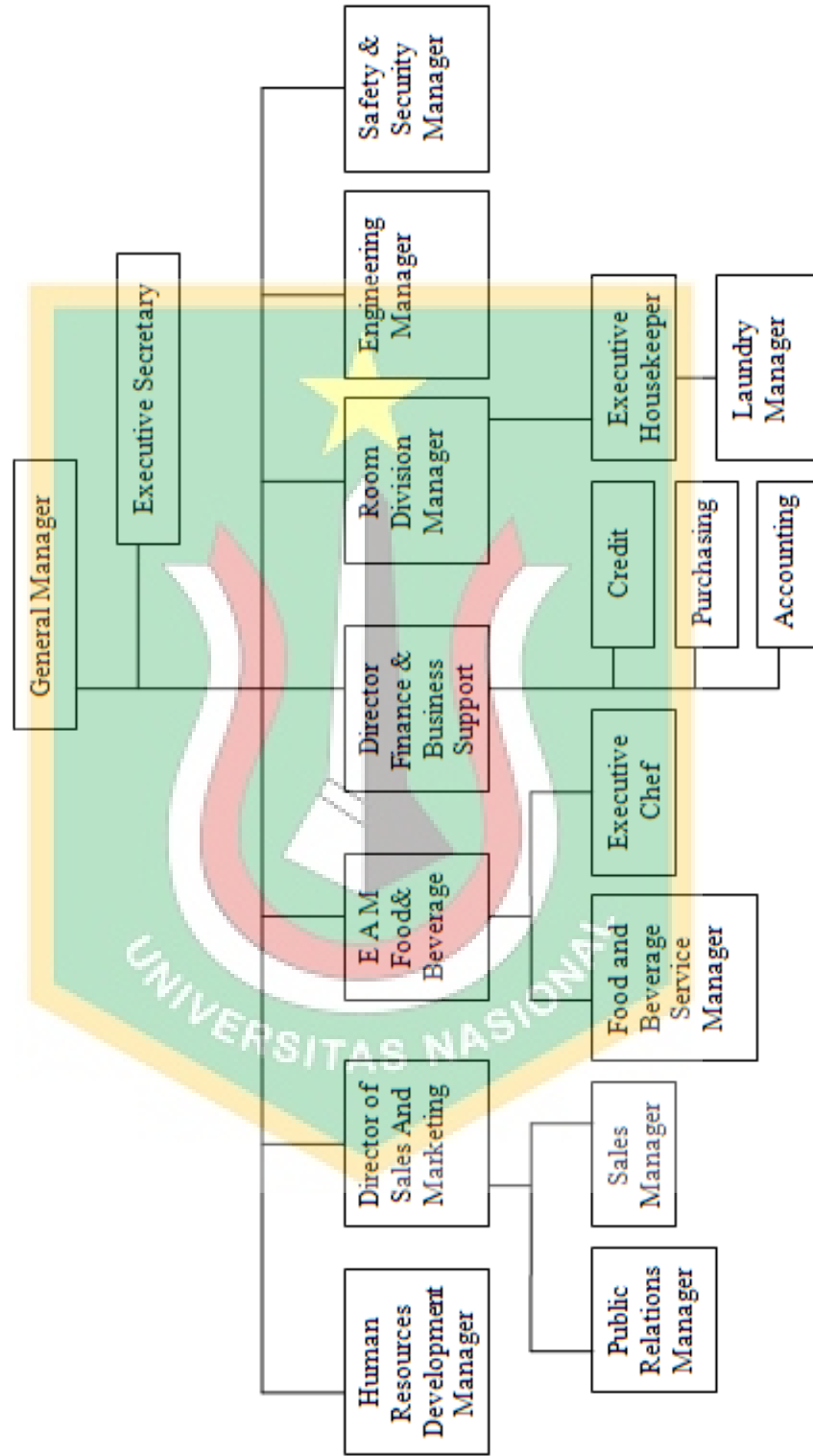
C. Struktur Organisasi Hotel Intercontinental Jakarta Midplaza

Setiap organisasi perusahaan membutuhkan organisasi formal yang secara keseluruhan merupakan suatu system untuk kelancaran operasional agar sasaran yang diinginkan tercapai. Dengan adanya sistem organisasi yang baik dan benar maka perusahaan mendapatkan sasaran yang ingin dicapai.

Struktur organisasi Hotel Intercontinental Jakarta Midplaza adalah sebagai berikut :



Struktur Organisasi Hotel Intercontinental Jakarta Midplaza



Sumber : Hotel Intercontinental Jakarta Midplaza

Tugas dan tanggung jawab masing–masing jabatan adalah sebagai berikut :

1. General Manager

Sebagai pemimpin tertinggi hotel yang bertanggung jawab atas keseluruhan operasional hotel dan melaporkannya kepada pemilik hotel (Owner).

2. Executive Secretary

Bertugas membantu General Manager dalam hal jadwal kegiatan General Manager seperti membuat janji dengan klien bisnis atau relasi.

3. Human Resources Development

Bertugas melaksanakan pemilihan dan pengadaan karyawan serta pemeliharaan moral kerja karyawan agar karyawan tersebut dapat menerapkannya dalam pekerjaan sehari–hari juga menambah kesejahteraan karyawan, pengetahuan dan keterampilan.

4. Director of Sales and Marketing

Bertugas untuk memasarkan produk–produk dalam hotel dengan maksud agar tingkat hunian kamar (Occupancy) selalu tinggi.

5. Executive Assistant Manager Food and Beverage

Bertugas mengatur administrasi keuangan untuk Departement Food and Beverage, baik F & B Service maupun F & B Product agar biaya pengeluaran dapat diminimaliskan.

6. Director of Finance & Business Support

Bertanggung jawab atas semua permintaan kebutuhan dalam melaksanakan pembelian kebutuhan operasional hotel serta menghitung jumlah biaya pengeluaran dan pendapatan yang diterima oleh hotel agar dapat diketahui keuntungan dan kerugian hotel tersebut.

7. Room Division Manager

Bertugas untuk mengatur jalannya operasional hotel secara menyeluruh seperti penyediaan kamar yang baik serta kebersihan di area hotel.

8. Engineering Manager

Bertugas untuk mengatur perawatan segala perlengkapan hotel secara rutin dan berkala serta memperbaiki fasilitas hotel yang rusak baik oleh tamu maupun oleh karyawan hotel.

9. Safety & Security Manager

Bertanggung jawab atas keamanan lingkungan sekitar hotel sehingga para tamu atau karyawan akan merasa aman dan nyaman jika berada di dalam hotel.

10. Public Relations Manager

Bertanggung jawab atas hubungan internal dan hubungan eksternal hotel agar masyarakat dapat mengetahui segala informasi yang diberikan apakah sebuah promosi dari hotel atau informasi tentang keadaan hotel.

11. Executive Chef

Bertanggung jawab atas operasional dapur dengan cara membuat menu–menu baru, kebersihan makanan, serta kualitas makanan.

12. Sales Manager

Bertugas menjaga dan mengawasi berbagai fasilitas yang ada di hotel sebagai pusat kegiatan strategi pemasaran yang berguna untuk menjangkau konsumen.

13. Food and Beverage Service Manager

Berperan dan bertanggung jawab atas hal-hal yang berkaitan dengan makanan dan minuman serta pelayanan yang diberikan.

14. Executive Housekeeper

Berperan memimpin dan melakukan pengendalian manajemen dan juga bertanggung jawab atas kebersihan seluruh hotel.



BAB III

URAIAN KERJA LAUNDRY ATTENDANT DI HOTEL

INTERCONTINENTAL JAKARTA MIDPLAZA

A. Pengertian Laundry Department.

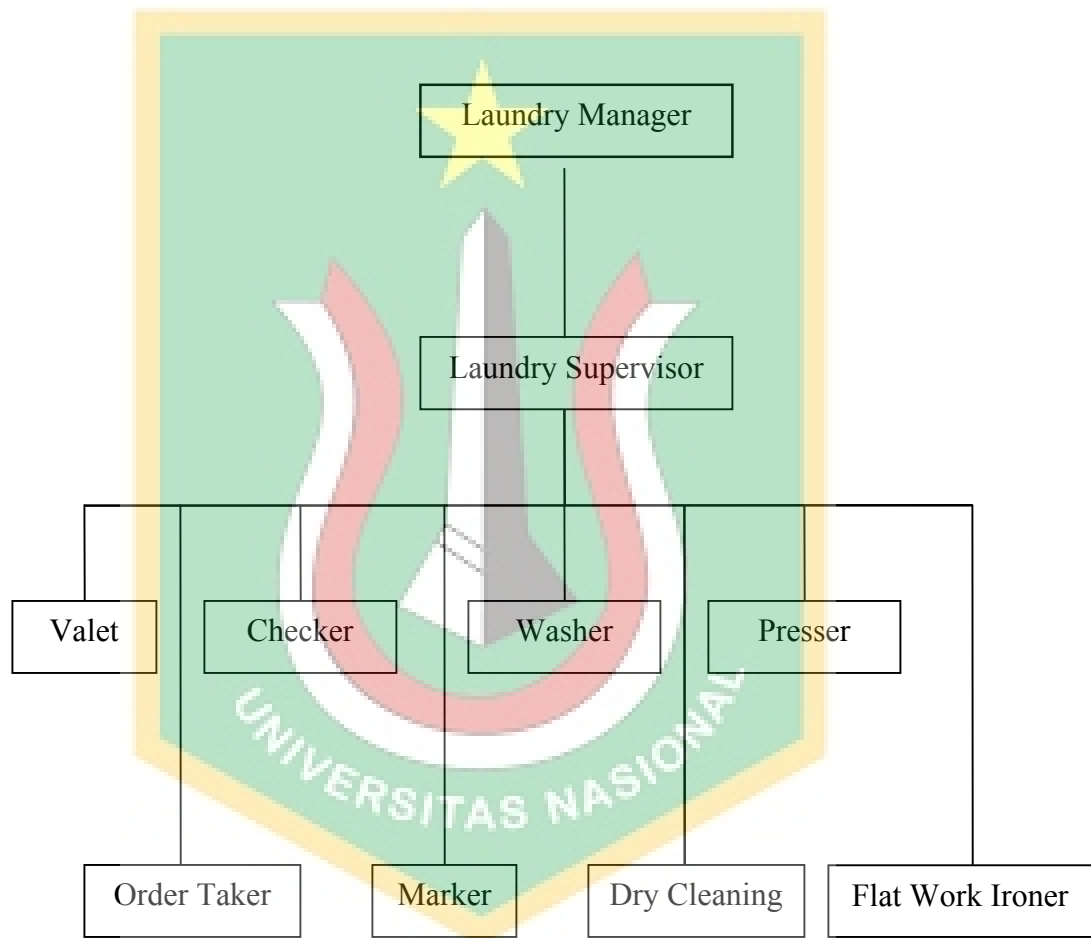
Laundry selalu mendapatkan perhatian yang sangat besar baik dari pihak manajemen maupun tamu. Pihak hotel harus menyediakan fasilitas laundry yang memadai demi kepuasan para tamu. Laundry Department adalah suatu department yang bertanggung jawab atas kebersihan serta merawat seluruh linen, uniform, serta pakaian tamu.

Laundry adalah suatu proses pencucian dengan menggunakan air disertai sarana penunjang seperti mesin-mesin, bahan kimia, pakaian, linen-linen, dan factor penunjang lainnya. Dry Cleaning adalah proses pencucian dengan menggunakan minyak atau solven disertai sarana penunjang seperti pakaian, mesin dry cleaning, bahan-bahan kimia yang digunakan untuk menghilangkan noda-noda pada pakaian (Spotting Chemical) dan faktor penunjang lainnya.

Sesuai dengan besar kecilnya hotel maka pimpinan hotel bagian laundry berbeda-beda, bila hotel besar dan mempunyai laundry yang lengkap maka pimpinan bagian ini adalah laundry manager sedangkan bila hotel kecil maka pimpinan seksi ini adalah chief laundry dan masuk bagian tata graha. Manajer harus dapat mengkoordinasi, memimpin, dan bekerja sama dengan anak buah

yang ada di seksi–seksi di laundry, sehingga pekerjaan yang ada dapat di selesaikan dengan hasil yang memuaskan dan target pendapatan yang ditetapkan bisa tercapai.

B. Struktur Organisasi di Laundry Department



Sumber : Hotel Intercontinental Jakarta Midplaza

Tugas dan tanggung jawab masing–masing jabatan adalah sebagai berikut :

1. Laundry Manager

Laundry Manager adalah orang yang bertanggung jawab penuh semua operasional laundry sedangkan tugasnya baik harian maupun bulanan adalah sebagai berikut :

- a. Montly Report adalah laporan bulanan yang terdiri dari hasil kerja pencucian, penggunaan bahan kimia, pendapatan laundry dan lain–lain.
- b. Budgeting adalah laporan anggaran belanja serta pengeluaran yang menyangkut anggaran pembelian chemical, mesin–mesin dan lainnya.
- c. Briefing adalah menghadiri rapat harian yang gunanya untuk mendapatkan informasi yang baru serta melaporkan sesuatu apabila ada seduatu yang terjadi yang berhubungan dengan laundry.
- d. Training the Staff adalah memberikan pelatihan kepada karyawan yang baru maupun yang lama untuk menjadikan staff yang professional.
- e. Maintains the Highest Standards adalah selalu menjaga dan mempertahankan standard hotel yang ada.
- f. Made Working Environment Smooth adalah membuat suasana yang kondusif.
- g. Bertanggung jawab atas semua kebersihan dari guest washing dan uniform karyawan serta linen–linen hotel yang digunakan.
- h. Mengusulkan pembelian bahan–bahan kimia untuk proses pencucian.

- i. Menghitung biaya dari setiap pencucian yang dilakukan baik itu untuk tamu maupun untuk karyawan hotel.
- j. Melaporkan hasil kerja bulanan kepada executive housekeeping.
- k. Memelihara kerja sama yang baik dengan department lainnya.
- l. Menjaga terpeliharanya komunikasi yang baik dengan manajemen staff laundry dengan rapat berkala.

2. Laundry Supervisor

Laundry supervisor adalah orang yang bertanggung jawab untuk mengawasi semua kegiatan kerja secara langsung maupun tidak langsung.

Tugas dari seorang laundry supervisor adalah :

- a. Menggantikan tugas dan tanggung jawab manajer apabila manajer sedang tidak di kantor atau berhalangan hadir.
- b. Membuat jadwal kerja atau schedule untuk karyawan laundry.
- c. Membuat laporan harian, mingguan, bulanan, dan membuat laporan yang menyangkut pekerjaan maupun keluhan dari tamu atau karyawan serta laporan tentang kerusakan mesin.
- d. Training the Staff memberikan pelatihan kepada karyawan baru atau karyawan yang lama agar hasil pekerjaan sesuai dengan standard hotel guna untuk meningkatkan mutu pelayanan di hotel.
- e. Conduct Briefing memimpin rapat sebelum memulai pekerjaan agar karyawan mendapatkan informasi yang benar dan baru agar pekerjaan berjalan dengan lancar.

- f. Membuat jadwal kerja laundry staff.
 - g. Mengawasi pekerjaan laundry staff.
 - h. Mengkoordinasi program kerja laundry staff serta melaporkannya kepada laundry manager.
 - i. Membantu laundry staff dalam mengerjakan tugasnya.
 - j. Menangani masalah keluhan atau complain dari tamu.
 - k. Memberi motivasi kepada seluruh staff laundry department untuk meningkatkan mutu pelayanan.
3. Valet
- a. Mempunyai tugas dan tanggung jawab atas pakaian tamu kamar yang di cuci di laundry.
 - b. Mengambil pakaian tamu yang kotor yang akan dicuci (Pick Up Laundry).
 - c. Mengecek pakaian tersebut apakah ada nodanya dan mengecek kembali jumlahnya apakah sesuai dengan yang ditulis di laundry list.
 - d. Memeriksa apakah ada barang tamu yang tertinggal di dalam baju atau celana.
 - e. Mengantarkan pakaian tamu yang dicuci di laundry ke kamar tamu (Delivery Laundry).
4. Order Taker
- a. Bertanggung jawab atas order permintaan pencucian dari tamu melalui telepon.
 - b. Mencatat permintaan tamu pada order taker book.

- c. Menerima perintah dari laundry manager.
- d. Charging dan billing guest laundry.
- e. Membuat laporan pendapatan harian laundry.

5. Checker

Bertanggung jawab memeriksa jumlah dan jenis cucian agar sesuai dengan laundry list, tugas dari checker adalah sebagai berikut :

- a. Menerima cucian kotor dari valet untuk di beri tanda.
- b. Memeriksa dan menghitung kembali jumlah cucian agar sesuai dengan laundry list.
- c. Memeriksa semua cucian yang dikirim oleh tamu.
- d. Memperhatikan permintaan tamu dan memberitahukannya kepada seksi yang bersangkutan.
- e. Menyerahkan laundry list yang sudah dikerjakan ke bagian washer atau dry cleaning.
- f. Memberitahukan kepada supervisor apabila ada pakaian tamu yang rusak agar supervisor memberitahukan kepada tamunya bahwa pakaiannya rusak sebelum diproses dan jika tamunya setuju bahwa bajunya memang sudah rusak maka tamu tersebut harus menandatangani acknowledgement card.
- g. Mengumpulkan semua cucian yang sudah bersih untuk dipisahkan sesuai dengan kode atau nomor kamar.

h. Pakaian yang sudah bersih dibungkus dalam laundry bag atau digantung dengan on hanger dan ditutup dengan cover plastic agar tidak terkena debu.

6. Marker

Bertanggung jawab pada pencucian pakaian yang akan diberi tanda atau kode pada pakaian tamu yang akan dicuci agar pada saat pengembalian tidak terjadi kesalahan.

7. Washer

Bertanggung jawab atas pencucian pakaian tamu dan karyawan yang dilakukan secara laundry yaitu pencucian dengan menggunakan air serta linen–linen yang digunakan oleh hotel.

8. Dry Cleaner

Bertanggung jawab pada pencucian yang dicuci dengan cara dry cleaning yaitu pencucian dengan menggunakan Solvent tidak menggunakan air dan sabun.

9. Presser

Bertanggung jawab pada pengepressan semua pakaian tamu dan section ini juga mempunyai tugas mengepress semua kemeja uniform, celana uniform dan jas uniform.

10. FWI (Flat Work Ironer)

Bertanggung jawab pada pengepressan yang berbentuk lembaran kain seperti sheet king, sheet twin, pillow case, napkin, duvet king, duvet twin, king koil, dan twin koil.

C. Tugas dan Tanggung Jawab Laundry Department

Laundry department mempunyai tugas dan tanggung jawab yang sangat besar karena mendukung operasional pelayanan hotel kepada tamu. Pelayanan ini meliputi hal-hal berikut :

1. Pencucian linen yang dipergunakan di Food and Beverage yaitu table cloth, napkin, dan table mad.
2. Pencucian linen yang dipergunakan di kamar-kamar yaitu sheet, pillow case, duvet, towel, dan bed cover.
3. Pencucian seragam semua karyawan yang meliputi jas, kemeja, celana, baju, cook apron dan lainnya.
4. Cucian tamu hotel (- Guest Laundry) yaitu pakaian-pakaian tamu yang menginap di hotel. Pelayanan ini meliputi :
 - a. Dry Cleaning
 - b. Laundry
 - c. Pressing

Linen–linen yang digunakan oleh Hotel Intercontinental Jakarta Midplaza tersebut terbagi atas :

1. Room linen, yaitu linen–linen yang digunakan untuk kebutuhan di kamar–kamar. Linen–linen yang digunakan untuk kamar–kamar antara lain sebagai berikut :

a. Sheet

- 1) Sheet Kings, seprei untuk ukuran tempat tidur besar atau untuk dua orang.
- 2) Sheet Twins, seprei untuk ukuran tempat tidur kecil atau hanya untuk satu orang.

b. Towels

- 1) Bath Towels, handuk besar untuk mandi.
- 2) Hand Towels, handuk kecil untuk tangan.
- 3) Face Towels, handuk kecil untuk muka.
- 4) Bath Math, handuk yang diletakkan di lantai kamar mandi agar lantai tidak basah.
- 5) Bathrobe, baju panjang yang dipakai setelah mandi yang terbuat dari handuk.

c. Duvet Cover

- 1) King Duvet Cover adalah seprei yang ukurannya besar dijahit double dan dipergunakan untuk membungkus duvet (sejenis selimut yang terbuat dari bulu angsa).

- 2) Twin Duvet Cover adalah seprei yang ukurannya kecil yang dijahit double dan dipergunakan untuk membungkus duvet (sejenis selimut yang terbuat dari bulu angsa).
- d. Bed Pad yang digunakan untuk tempat tidur yang diletakkan di atas kasur
- 1) Blanket, selimut untuk tidur yang diletakkan antara sheet kedua dan ketiga.
 - 2) Bed Cover diletakkan paling atas tempat tidur.
 - 3) Curtain Gordyn yang dipergunakan untuk menutupi jendela.
 - 4) Pillow case digunakan untuk menutupi bantal atau sarung bantal.
 - 5) Napkin kain yang dipergunakan untuk membersihkan mulut setelah makan.
2. Food and Beverage linen, yaitu linen–linen yang digunakan untuk kebutuhan di restaurant di hotel. Table cloth yang digunakan di Hotel Intercontonental Jakarta Midplaza Meliputi antara lain sebagai berikut :
- a. Cocktail Napkin yaitu napkin kecil yang dipakai untuk acara cocktail di lounge atau bar.
 - b. Placement Linen yang dipakai untuk alas makan untuk merendam suara.
 - c. Kitchen Towel dipergunakan oleh koki.
 - d. Glass Towel yang dipergunakan untuk membersihkan gelas dan lain-lainnya.

- e. Oshibory atau Cool Towel yaitu handuk kecil yang dipergunakan oleh restaurant atau housekeeping untuk membersihkan tangan tamu sebelum makan.
- f. Coaster Napkin yang digunakan untuk alas gelas.
- g. Cover Chair yang digunakan untuk penutup bangku.
- h. Round Table Cloth.
- i. Uniform adalah pakaian seragam yang dipakai oleh para karyawan yang bertanggung jawab oleh housekeeping department untuk segi kebersihan, kerapian dan pencucian adalah tanggung jawab laundry department, uniform tersebut antara lain :
 - 1) Long white shirt (kemeja putih panjang)
 - 2) Short white shirt (kemeja putih pendek)
 - 3) Batik
 - 4) Jas atau jacket
 - 5) Trouser (celana panjang)
 - 6) Vest (rompi)
 - 7) Short (celana pendek)
 - 8) T. Shirt (kaos untuk health club khusus wellness spa attendant dan laundry attendant)
 - 9) Tie (dasi)
 - 10) Cook jacket (baju juru masak)
 - 11) Apron

12) Scraf (selendang yang dipakai di leher)

13) Blouse (baju atasan untuk wanita)

14) Skirt (rok bawahan)

D. Persiapan Kerja

Sebelum operasionalnya berlangsung, karyawan harus mempersiapkan diri atas segala sesuatunya agar ketika dalam pelaksanaannya pelayanan tidak mendapatkan kendala yang berarti. Adapun persiapannya adalah sebagai berikut :

1. Persiapan Diri

Seorang karyawan diharuskan mempersiapkan diri sebelum memulai pekerjaan seperti merapikan rambut, memotong kuku, menggunakan baju yang bersih dan rapi. Setelah rapi dan siap menjalankan tugas dengan ketentuan hotel, maka mereka dapat menjalankan tugas sesuai dengan yang diinginkan. Seorang karyawan harus mengenakan uniform sebelum bekerja dan terlihat rapi dan bersih agar pada saat bekerja terlihat enak dipandang oleh tamu-tamu hotel maupun seluruh karyawan yang ada di hotel.

2. Persiapan Kerja

- a. Mengikuti briefing dari supervisor laundry untuk mengetahui informasi seputar pekerjaan dan proyek yang akan dikerjakan pada hari ini.
- b. Mengecek setiap mesin-mesin yang ada di laundry apakah ada yang rusak atau tidak, jika mesin rusak segera laporkan kepada bagian engineering untuk diperbaiki. Mesin-mesin yang digunakan sebagai sarana penunjang kerja adalah sebagai berikut :

1) Dry Cleaning Machine

Dry cleaning machine adalah mesin cuci yang dipergunakan untuk proses pencucian kering dengan menggunakan minyak solvent.

Mesin yang dipakai di Hotel Intercontinental Jakarta Midplaza ini

adalah mesin buatan jerman yang bernama Electrolux W 4240 H dengan kapasitas yang dimiliki 20kg. Adapun bahan pakaian yang diproses atau dicuci seperti bahan yang terbuat dari :

- a) Wool
- b) Synthetic
- c) Polyster
- d) Silk
- e) Velvet

2) Washing Machine

Washing machine adalah mesin yang dipergunakan untuk memcuci linen, uniform dan pakaian tamu dengan menggunakan air dan juga mengeringkan pakaian menggunakan tumbler machine.

Di Hotel Intercontinental Jakarta Midplaza ini mempunyai 7 mesin washer, yaitu :

- a) Dua washer machine dengan merek Unimac 250 Lbs, mesin ini berkapasitas 80 – 110 kg dengan mempunyai program-program sebagai berikut :

- (1) Kode 01 untuk mencuci sheet dan duvet cover
- (2) Kode 02 untuk mencuci towel
- (3) Kode 03 untuk mencuci napkin harus ditambahkan sericol, taxat, tepung kanji. Chemical sericol berfungsi untuk

menghilangkan minyak, sedangkan taxat berfungsi untuk memutihkan juga dapat menghilangkan bau pada napkin, sedangkan tepung kanji berfungsi supaya napkin menjadi kaku.

- (4) Kode 04 untuk mencuci bahan-bahan yang berwarna seperti spa towel, uniform karyawan.

- (5) Kode 06 Treatmentwash yaitu untuk mencuci towel, sheet, duvet cover yang bernoda berat seperti karat, darah. Proses ini membutuhkan waktu cukup lama sekitar 2 jam.

- b) Satu washer machine dengan merek Unimac 135 Lbs, mesin ini berkapasitas 50 – 61 kg dengan mempunyai program yang sama dengan mesin unimac 250 Lbs.

- c) Dua washer machine dengan merek Milnor 55 Lbs, mesin ini mempunyai kapasitas 20 – 25 kg. Mesin ini berfungsi untuk mencuci pakaian tamu (Guest Laundry) dengan program-program sebagai berikut :

- (1) Kode 01 untuk guest laundry yang berwarna putih
- (2) Kode 02 untuk guest laundry yang berwarna.

d) Satu washer machine dengan merek Power Line, mesin ini mempunyai kapasitas 20 – 25 kg berfungsi untuk mencuci kemeja-kemeja tamu.

e) Satu washer machine dengan merek Sanyo yang mempunyai kapasitas 4 kg.

3) Drying Machine

Drying machine adalah mesin yang digunakan untuk mengeringkan semua linen-linen yang di pakai oleh pihak hotel, uniform-uniform karyawan dan pakaian tamu (Guest Laundry). Di Hotel Intercontinental Jakarta Midplaza mempunyai 7 mesin dry tumbler yaitu :

a) Tiga dry tumbler machine dengan merek Huebsch Originator 170, mesin ini mempunyai kapasitas 50 – 80 kg berfungsi untuk mengeringkan towel, uniform, napkin, spa towel, dan lain-lain.

b) Dua dry tumbler machine dengan merek Huebsch Originator 50, mesin ini mempunyai kapasitas 25 kg berfungsi untuk menumbler guest laundry.

c) Satu dry tumbler dengan merek Electrolux machine T 4530 dengan kapasitas 20 kg.

d) Satu dry tumbler dengan merek Sanyo, mesin ini mempunyai kapasitas 4 kg.

4) Pressing Machine

Mesin–mesin pressing yang digunakan di Hotel Intercontinental Jakarta Midplaza adalah sebagai berikut :

a) Moshroom Machine

Mesin untuk mengepres pakaian pada bagian bahu dan punggung.

b) Collar Cuff and Yoke Pressing Machine

Collar cuff and yoke pressing machine adalah mesin untuk mengepres pakaian pada bagian kerah dan pergelangan tangan khususnya kemeja lengan panjang.

c) Body Press Machine

Body press machine adalah mesin untuk mengepres pakaian pada bagian dada dan badan khususnya kemeja.

d) Wool Pressing Machine

Wool pressing machine adalah mesin untuk mengepres pakaian yang proses pencuciannya secara dry cleaning atau bahan–bahan seperti wool, syntetic, polyster, silk. Wool press ini juga bisa digunakan untuk mengepres kerah pada jas agar terlihat lebih rapi.

e) Bossom Machine

Bossom machine adalah mesin untuk menghilangkan kusut pakaian pada bagian dada dan badan khususnya jas.

f) Flat Work Ironing Machine

Flat work ironing machine adalah mesin press yang dipergunakan untuk mengepres linen–linen seperti :

(1) Bed sheet atau seprei

(2) Pillow case

(3) Napkin

(4) Table clothes

(5) Glass towel dan kitchen towel

(6) Full length banquet table cloth

c. Menyiapkan bahan–bahan kimia

Bahan–bahan kimia untuk pencucian yang digunakan oleh Hotel Intercontinental Jakarta Midplaza adalah sebagai berikut :

1) Spotting Chemical Recommended

a) QuickGo (Pembersih Noda Protein)

Untuk membersihkan noda makanan, darah dan susu. Mudah dipergunakan serta sangat aman pada pakaian dengan bahan dan warna khusus.

b) RustGo (Pembersih Noda Karat)

Untuk membersihkan pakaian yang terkena bermacam karat.

c) YellowGo (Pembersih Lunturan)

Untuk membersihkan noda lunturan dengan aman pada bahan pakaian putih atau berwarna. Digunakan dalam proses pencucian dengan mesin, rendaman atau pada mesin spotting.

d) TarGo Dry (Pembersih Noda Berminyak)

Formula **dry cleaning** bahan pembersih campuran solvent dan detergent ini membersihkan noda dengan cepat dan sempurna khususnya pada noda-noda berminyak. Aman pada bahan dan warna sensitive.

e) InkGo (Pembersih segala jenis Noda Tinta)

Pembersih tunggal untuk berbagai noda tinta termasuk asam cuka yang dapat diaplikasikan pada aneka jenis bahan pakaian, aman bagi operator dan ramah lingkungan.

2) Chemical yang digunakan dalam proses pencucian

a) Es Builder Plus 25 Lt / Pail

Bentuknya cair, bening tidak berwarna mempunyai PH 13

– 14 yang bersifat alkali dan mempunyai kegunaan yaitu :

- 1) Menaikkan PH pencucian.
- 2) Melumatkan kotoran
- 3) Merenggangkan serat kain
- 4) Mengontrol proses building

b) Es Detergent Plus 25 Lt / Pail

Bentuknya cair dan berwarna biru mempunyai PH netral antara 7 – 8 dan kegunaannya adalah :

1) Wetting Agent

2) Anti Redoposisi

3) Optical Brightener

c) Es Conditioner 25 Lt / Pail

Bentuknya cair dan bening tidak berwarna mempunyai PH netral antara 5,5 – 6,5 berfungsi sebagai water conditioner dan kegunaannya adalah mengontrol hardness.

d) Es Destainer 30 Lt / Pail

Bentuknya cair dan berwarna kuning muda dan bening mempunyai PH 10,5 yang bersifat chlorine atau alkali dan kegunaannya adalah :

1) Menghilangkan noda

2) Sanitasi linen

3) Menjaga keputihan linen

e) Sericol 25 Lt / Pail

Bentuknya cair dan bening tidak berwarna mempunyai PH netral antara 6,7 – 7 dan kegunaannya adalah :

- 1) Emulsifier
- 2) Bereaksi dengan alkali dan kotoran berminyak supaya mudah larut dalam proses pencucian.

f) Es Sour Plus 25 Lt / Pail

Bentuknya cair dan bening keunguan mempunyai PH 1 – 2 yang bersifat asam dan kegunaannya adalah sebagai penetralizer sisa-sisa alkali.

g) Softenit Plus

Bentuknya cair dan berwarna biru mempunyai PH netral antara 7 – 9,5 dan kegunaannya sebagai Fabric softener atau pelembut kain.

h) Es Oxibrite

Bentuknya cair dan berwarna bening mempunyai PH 1 – 1,5 yang bersifat asam dan kegunaannya adalah menghilangkan noda di kain yang berwarna.

i) Taxat 25 kg

Bentuknya bubuk dan berwarna putih mempunyai PH 11 – 12 yang bersifat alkali dan kegunaannya adalah sebagai detergent bubuk yang terkandung alkali, surfactant, optical brightener dan wetting agent.

E. Prosedur dan Pelaksanaan Kerja

Linen–linen yang ada di hotel adalah linen yang dikelola oleh housekeeping department dan untuk segi kebersihannya atau pencuciannya adalah tanggung jawab laundry department.

1. Prosedur pick up laundry dan delivery laundry di Hotel Intercontinental Jakarta Midplaza.
 - a. Tamu menelepon ke operator (Instan Service).
 - b. Operator membuat Working Order (WO) dalam bentuk nomor.
 - c. Valet mendapat perintah dari operator dan valet langsung membuat star.
 - d. Setelah selesai membuat star lalu valet menuju ke kamar untuk mengambil laundry.
 - e. Setelah mengambil laundry dari kamar tamu, valet membuat resoft.
 - f. Jika sudah di pick up valet lalu memberikan laundry tersebut kepada cheker untuk di periksa.
 - g. Setelah diperiksa laundry tersebut di-*marker* agar tidak tertukar dengan barang milik tamu lainnya dan cheker harus bisa membedakan pakaian yang dicuci secara laundry atau dry cleaning.
 - h. Setelah di-*marker*, cheker memberikannya kepada washer jika pakaian tersebut dicuci secara laundry dan jika pakaian tersebut dicuci kering atau secara dry cleaning maka checker memberikannya kepada dry cleaner.
 - i. Setelah dicuci pakaian tersebut diberikan kepada bagian presser untuk dipress.

j. Setelah dipress pakaian tersebut diberikan kepada supervisor untuk mengecek quality control, jika kurang bagus maka supervisor yang memfinishing.

k. Setelah difinishing pakaian tersebut dikumpulkan di trolley valet untuk di delivery. Standard pengiriman laundry di Hotel Intercontinental Jakarta Midplaza adalah :

- 1) Reguler Request : 8 jam
- 2) Express Request : 3 jam dengan biaya tambahan 100%
- 3) Pressing only : 1 jam

2. Prosedur Pencucian

- a. Pisahkan pakaian yang berwarna terang (putih) dengan yang berwarna gelap (hitam, biru, coklat, dan lain-lain)
- b. Jika ada pakaian tamu yang rusak (seperti kancing hilang, pakaian sobek sebelum dicuci, luntur, dan lain-lain) maka kita harus memberitahukan checker bahwa pakaian tamu sudah rusak dan kita tidak boleh memprosesnya.
- c. Setelah memberitahukan kepada checker maka checker harus memberitahu valet agar memberitahukan kepada tamunya bahwa pakaian tersebut belum diproses sudah rusak, jika tamunya menyetujui bahwa pakaiannya memang sudah rusak dan tamu tersebut harus menandatangani card yang bernama acknowledgement card bahwa tamunya sudah setuju.

- d. Setelah dipisahkan bedakan pakaian yang bernoda ringan (light soil), bernoda sedang (Medium soil), bernoda berat (heavy soil).
- e. Jika di pakaian tersebut terdapat noda atau spot, maka kita harus menghilangkan noda tersebut dengan menggunakan chemical khusus yang sesuai dengan kegunaannya.
- f. Setelah di spotting maka proses pencuciannya dipisahkan antara warna yang terang dengan warna yang gelap. Untuk pakaian yang terang menggunakan program kode 01 dan program tersebut akan masuk chemical chlorine sebagai pemutih pakaian sedangkan untuk pakaian yang berwarna gelap menggunakan program kode 02 dan di dalam program tersebut akan masuk chemical yang bernama oxybrite yang berfungsi mencerahkan warna pakaian.
- g. Setelah dicuci, pakaian-pakaian tersebut dibedakan mana yang bisa di-*tumbler* (pengeringan menggunakan mesin) dengan pakaian yang tidak bisa di-*tumbler*. Untuk pakaian yang tidak bisa di-*tumbler* maka pengeringannya secara manual yaitu dengan cara digantung di atas mesin presser.

3. Prosedur Pencucian uniform karyawan

- a. Pakaian kotor yang telah dipakai oleh karyawan dikumpulkan di-*uniform room*.
- b. Setelah terkumpul maka uniform attendant membawa ke laundry untuk proses pencucian.

- c. Setelah sampai di-*laundry*, seorang *laundry attendant* yaitu seorang washer harus memeriksa saku baju dan celana karyawan agar tidak ada barang – barang yang tertinggal.
- d. Setelah diperiksa maka dipisahkan antara baju berwarna gelap, celana, kemeja, jacket, apron, cook, employee towel.
- e. Untuk jas diproses oleh *section dry cleaning*.
- f. Setelah dipisahkan semua maka seluruh uniform tersebut harus dihitung dengan form yang bernama *Daily Uniform Counting Record*.
- g. Setelah dihitung semua pakaian tersebut dicuci menurut jenis-jenisnya.
- h. Setelah dicuci uniform-uniform tersebut dikeringkan dengan menggunakan *dry tumbler* atau mesin pengering maka pakaian tersebut harus dikeringkan.
- i. Setelah kering maka diberikan kepada *section presser* untuk di-*press*.
- j. Setelah di-*press* maka *section press* melaporkan kepada supervisor.
- k. Setelah supervisor mengetahui maka supervisor akan memberitahukan kepada *uniform attendant* bahwa uniform telah selesai diproses.
- l. Setelah itu seorang *uniform attendant* akan mengambil uniform yang sudah bersih.

4. Prosedur Pencucian linen

- a. Seorang washer harus mengambil dari linen chute dengan cara memisahkan antara towel, sheet, duvet cover.

- b. Setelah dipisahkan semuanya maka seorang washer menimbang towel, sheet dan duvet cover untuk dicuci sesuai dengan kapasitas yang telah ditentukan.
- c. Untuk towel menggunakan program kode 02, sedangkan untuk sheet dan duvet cover menggunakan program kode 01, di kedua program tersebut dalam proses pencuciannya menggunakan chlorine atau pemutih.
- d. Setelah itu towel dikeringkan dengan menggunakan mesin tumbler atau mesin pengering.
- e. Setelah kering maka seorang washer harus memberikan towel tersebut kepada section FWI untuk dilipat (folded) sesuai standard.
- f. Untuk sheet setelah di cuci maka diberikan kepada section FWI untuk di-press dengan mesin press yang bernama mangler machine.
- g. Untuk proses pencucian spa towel itu menggunakan program kode 04, program tersebut digunakan untuk bahan pencucian yang berwarna.
- h. Sedangkan untuk pencucian napkin menggunakan program kode 03, proses ini memerlukan waktu 1,5 jam karena napkin banyak sekali noda berat seperti saus, kecap, coklat, dan lain-lain. Untuk mencuci napkin harus ditambahkan chemical yang bernama sericol dan taxat. Sericol berfungsi menghilangkan minyak sedangkan taxat menghilangkan bau dan bisa juga berfungsi sebagai pemutih.

5. Prosedur Dry Cleaning

- a. Bahan–bahan yang di-*dry cleaning* seperti wool, sutra, sintetis (bahan yang mudah mengkerut)
- b. Pisahkan pakaian yang berwarna terang (putih) dengan yang berwarna gelap (hitam, biru, coklat).
- c. Setelah dipisahkan pakaian tersebut dibedakan berdasarkan jenis nodanya.
- d. Untuk pakaian berwarna putih kita harus menggunakan solvent yang bersih agar warna pakaian terlihat bagus. di dalam mesin dry cleaning ini terdapat 2 tangki solvent tangki 1 untuk pakaian berwarna terang karena di tangki tersebut terdapat solvent bersih sedangkan tangki 2 terdapat solvent agak kotor, tetapi jika solvent tersebut sudah kotor maka kita harus proses destilasi, yaitu proses membuat solvent kembali menjadi bersih dengan cara solvent tersebut.
- e. Untuk pakaian yang berwarna gelap menggunakan tangki bernomor 2.
- f. Setelah dicuci secara dry cleaning maka di-*drying* di mesin tersebut sampai dengan suhu 80°C.
- g. Setelah di-*drying* lalu di *cooling* sampai dengan suhu 50°C - 40°C.
- h. Setelah di *cooling* pakaian tersebut di berikan kepada presser untuk di-*press*.

6. Prosedur Pengepressan

- a. Untuk kemeja pertama–tama kita press dengan menggunakan mesin press yang bernama cuff and collar machine untuk mengepress bagian kerah dan pergelangan tangan.
- b. Setelah di-*press* menggunakan cuff and collar lalu press bagian bahu dan punggung dengan menggunakan mesin press yang bernama mushroom press.
- c. Setelah itu untuk mengepress bagian tangan menggunakan mesin press yang bernama hot press, pengepressan ini harus membutuhkan ketelitian agar hasil pressan bagus.
- d. Setelah bagian tangan lalu bagian dada kiri, bagian belakang, bagian dada kanan.
- e. Setelah semuanya selesai jika hasilnya kurang bagus maka seorang supervisor harus memfinishing manual menggunakan hand iron agar hasilnya benar–benar bagus dan memenuhi standard hotel berbintang 5.
- f. Untuk jas menggunakan mesin press yang bernama bossom presser.
- g. Untuk celana, polo shirt, shirt, dress, skirt, blouse menggunakan mesin press yang bernama wool press.

7. Prosedur Pelipatan pakaian yang sudah di-*press* dan di-*finishing*

Setelah semua hasil telah dikontrol oleh supervisor maka pakaian-pakaian yang sudah memenuhi standard yang ditentukan maka seorang

checker harus mencocokkan semua guest laundry sesuai dengan marker–marker yang ada.

Apabila semua marker telah cocok lalu pakaian di-*folded*, jika tamu merequest untuk di-*folded* dan diletakkan di-*box laundry guest* dan apabila tamu tersebut request untuk digantung maka laundrynya digantung. Setelah semuanya ready dan laundry guest tidak ada yang tertukar maka seorang checker menaruhnya di-*trolley valet* dan valet pun siap mengantarkan ke kamar – kamar tamu.

F. Hasil Temuan Kerja di bagian Laundry Department

Adapun beberapa hasil temuan yang didapat oleh penulis selama melakukan training di Hotel Intercontinental Jakarta Midplaza dalam permasalahannya yang timbul di laundry department antara lain sebagai berikut :

1. Negatifnya adalah sebagai berikut :
 - a. Terjadi kelunturan warna pakaian karena bahan–bahan pencuci atau chemical yang digunakan tidak sesuai dengan kebutuhannya.
 - b. Rusaknya beberapa mesin seperti dry tumbler, washing, dan pressing.
 - c. Kurangnya tenaga kerja yang dapat menghambat jalannya aktivitas di laundry department.
 - d. Kurangnya kerja sama dan komunikasi antara karyawan.
 - e. Kurangnya kedisiplinan karyawan laundry di dalam melakukan pekerjaannya.
 - f. Pakaian yang dicuci sobek atau rusak akibat mesin-mesin di laundry.

- g. Kurangnya menjaga kebersihan area laundry.
- h. Kurangnya kemampuan berbahasa Inggris.
- i. Kurangnya interaksi antara atasan dan bawahan.

2. Positifnya adalah sebagai berikut :

Teliti dalam memberikan chemical ke pakaian-pakaian tamu agar tidak terjadi kesalahan

- a. Banyak mesin-mesin yang digunakan oleh pihak laundry di Hotel Intercontinental Jakarta Midplaza.
- b. Mesin-mesin tersebut digunakan sesuai dengan kegunaanya.
- c. Chemical-chemical yang digunakan banyak dan sesuai keperluan.
- d. Mampu bekerja sama apabila mesin-mesin di laundry ada yang rusak.



BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Setelah penulis menjalankan Praktek Kerja Lapangan selama 6 bulan di Hotel Intercontinental Jakarta Midplaza dan dapat menyelesaikan laporan ini yang didapat berdasarkan data-data dari Hotel Intercontinental Jakarta Midplaza, buku-buku serta pengalaman selama penulis melakukan praktek kerja lapangan yang sangat bermanfaat bagi penulis, sehingga dapat dijadikan sebagai bahan perbandingan antara teori yang telah penulis dapat dari sekolah dengan apa yang penulis laksanakan saat Praktek Kerja Lapangan.

Berdasarkan pada pembahasan atau uraian-uraian pada bab-bab sebelumnya maka penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa :

1. Hotel merupakan suatu akomodasi yang menyediakan pelayanan, penginapan, makanan, dan minuman serta pelayanan laundry.
2. Laundry adalah suatu department yang bertanggung jawab atas pencucian semua pakaian baik tamu maupun karyawan serta linen-linen yang digunakan.
3. Mesin yang ada sangat mendukung kelancaran operasional kerja di laundry department dan meningkatkan mutu pelayanan.
4. Mutu dan kualitas dari hasil pencucian sangatlah diperhatikan.

5. Pelayanan yang cepat akan memuaskan dan mempengaruhi dalam meningkatkan mutu pelayanan.
6. Peranan laundry di Hotel Intercontinental Jakarta Midplaza sangatlah penting karena merupakan salah satu pendukung pendapatan hotel.
7. Hubungan kerja sama dengan department lainnya mendukung kelancaran pelaksanaan kerja di laundry.
8. Peraturan kerja dan kedisiplinan sangatlah berarti guna untuk meningkatkan mutu pelayanan.

B. Saran

Agar tamu memiliki kesan yang baik terhadap hotel maka hendaknya hotel lebih menambah mutu pelayanan dan memperhatikan kelancaran operasional hotel. Setelah penulis melakukan praktek kerja lapangan di bagian laundry department Hotel Intercontinental Jakarta Midplaza, penulis mempunyai beberapa saran sebagai perbaikan dan masukan bagi perkembangan laundry yaitu sebagai berikut :

1. Teliti dalam memberikan chemical ke pakaian-pakaian tamu agar tidak terjadi kesalahan
2. Mampu bekerja sama dengan departemen lain seperti engineering apabila mesin-mesin di laundry rusak.
3. Sebaiknya menambah tenaga kerja agar aktivitas berjalan dengan lancar.
4. Komunikasi antara karyawan lebih dibina supaya memperlancar operasional hotel.

5. Para karyawan laundry lebih meningkatkan kedisiplinan kerja.
6. Teliti dalam melakukan pekerjaan agar tidak terjadi kesalahan terutama dalam hal mengecek mesin-mesin di laundry.
7. Lebih meningkatkan lagi tentang kebersihan, kecermatan dan kerapian dalam bekerja.
8. Kemampuan dalam berbahasa Inggris untuk karyawan hotel lebih ditingkatkan lagi agar komunikasi antar karyawan dengan tamu tidak mengalami hambatan.
9. Adanya komunikasi antara atasan dengan bawahan seperti laundry manajer seharusnya bisa membuat suasana di laundry menyenangkan, maka rasa humor tersebut harus dimiliki oleh seorang laundry manager tetapi tetap memegang teguh disiplin kerja.



DAFTAR PUSTAKA

Darsono, Agustianus. *Tata Graha Hotel (Housekeeping)*. Jakarta : PT Gramedia Widiasarana Indonesia,1995.

Surachlan Aan, Damayanti. *Pengetahuan Dasar Perhotelan*. Jakarta : CV Deviri Gabab,1992.

R.S, Damardjati. *Istilah – istilah Dunia Perhotelan*. Surabaya : Pradya Paramitha, 2001.



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Data Pribadi

Nama Lengkap : Devi Nurrahma Yunita
Tempat Tanggal Lahir : Yogyakarta, 11 Juni 1989
Kewarganegaraan : Indonesia
Agama : Islam
Alamat : Perumahan Sarua Makmur Blok 27 no 6 Ciputat,
Tangerang Selatan.

B. Data Pendidikan

SD Negeri Jombang IV Ciputat, Tangerang Selatan 2001 Berijazah
SMP Negeri 3 Ciputat, Tangerang Selatan 2004 Berijazah
SMA Negeri 1 Pondok Aren, Tangerang Selatan 2007 Berijazah
Akademi Pariwisata Nasional, Jakarta 2010

C. Kegiatan Lain

Table manners di Bandung pada tanggal 3 April 2008
Training di Hotel Intercontinental Jakarta Midplaza 2010

LAMPIRAN - LAMPIRAN





VALET SERVICE

クリーニングサービス

For Collection, Please Call Instant Service. ご用命の際は内線インスタントサービスまで、ご連絡下さいませ。 01916

Name お名前 _____ Date 日付 _____ Room No お部屋番号 _____

To Be Returned ご希望返却時間

Today 同日 Garments received before 10 am will be returned the same day	Tomorrow 翌日 Garments received after 10 am will be returned on the next day by 12.00 noon	Express(+50%) エクスプレスサービス 通常料金の50%増 Garments received will be returned within 3 hours. Available until 6 pm.	Hold for Return ご希望返却日 (保管をご希望の場合)
--	---	---	--

		Laundry		Dry Cleaning		Pressing		Total 合計金額
		Quantity 数量	Price 単価	Quantity 数量	Price 単価	Quantity 数量	Price 単価	
Gentlemen	男性							
Trousers	ズボン		70.000		80.000		60.000	
Shirt* (soft)	シャツ*(ソフト)		65.000		70.000		55.000	
Shirt* (starched)	シャツ*(糊付け)		70.000					
Silk Shirt	シルクシャツ		75.000					
Undershorts	パンツ		35.000					
Undershirts	アンダーシャツ		35.000					
Jogging Suits	ジョギングスーツ		85.000					
Tie	ネクタイ				45.000		35.000	
Ladies	女性							
Blouse	ブラウス		65.000		70.000		55.000	
Dress	ドレス		80.000		115.000		75.000	
Skirt	スカート		53.000		80.000		55.000	
Brasseries	ブラジャー		35.000					
Nightgown	ナイトガウン		55.000					
Panty	パンティ		35.000					
Pantyhose	ストッキング		30.000					
Silk Dress	シルクドレス		75.000					
Slip	スリッパ		35.000					
Swimsuits	水着		37.000					
Others	その他							
Suits (2pcs)	スーツ(2ピース)				125.000		85.000	
Sweater/Polo	セーター/ポロシャツ		50.000		65.000		45.000	
Pyjamas	パジャマ		55.000					
Handkerchief	ハンカチ		35.000					
Socks	靴下		35.000					
Shorts	ショートパンツ		50.000				40.000	
T-Shirt	T-シャツ		45.000					
Trousers / Jeans	ズボン/ジーンズ		70.000		80.000		60.000	
Bathrobe	バスローブ		80.000					
Jacket / Coat	ジャケット		80.000		85.000		65.000	

*Shirt on Hanger
シャツ：ハンガー掛け

Special Requirements
ご要望など

*Shirt Folded
シャツ：折りたたみ

Sub-Total _____
Service Charge _____
Tax _____
Total _____

All above charges are subject to 21% prevailing government tax and service charge.
上記の料金に21%の税金とサービスチャージが加算されます。

We will not be responsible for shrinkage, fading on discoloration unless necessary precaution have been given in advance.
事前のお申し出が無いデリケートな衣服の縮みや褪色、変色などにつきましては、責任を負いかねますのでご了承下さい。

Any claim must be reported with this list within 24 hours of delivery.
苦情やお問い合わせにつきましては、お届けから24時間以内にご連絡をお願い申し上げます。

Any discrepancy and irregularities of the garment will not be processed unless specified and confirmed by guest.
傷みや欠陥のある衣服は、事前のお申し出が無い場合にはクリーニングサービスをご利用いただけませんこと、予めご了承ください。

Our liabilities for loss or damage to the articles will not exceed the amount of 10 times the cost of above charge.
紛失または破損に対する弁償は、該当するアイテムのランドリー料金の10倍までとさせていただきます。

Please refer to the terms & conditions at the folder
"クリーニングサービス"と表示のあるフォルダー内側に、ご利用案内がございますのでご参照下さい。

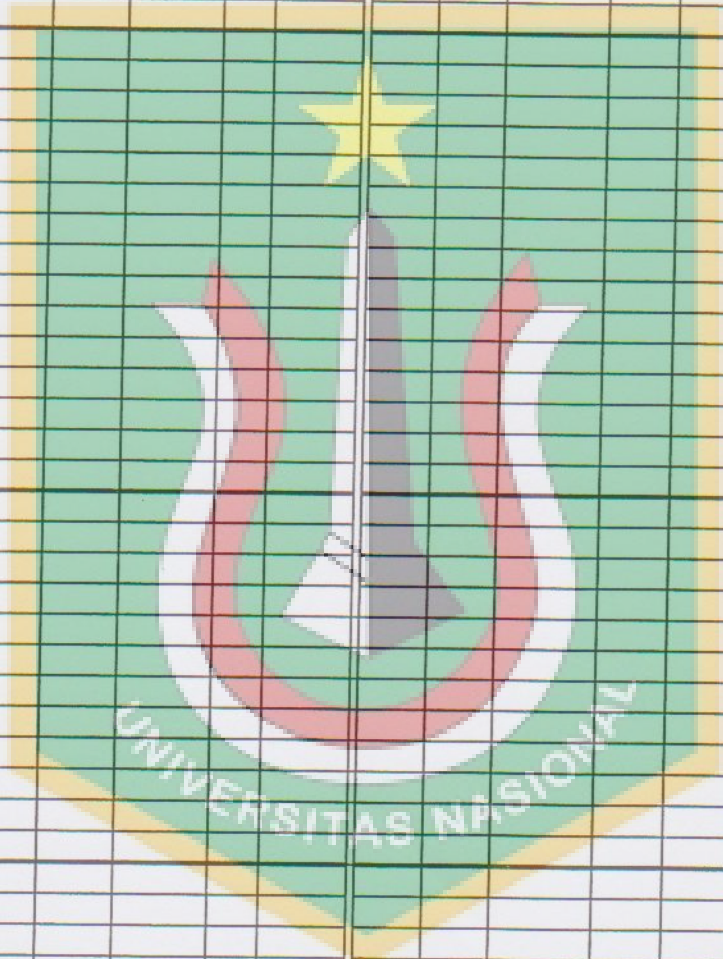
Guest Signature
お客様のご署名

VALET RECORD

Day : _____

Date: _____

COLLECTIONS								DELIVERY											
FL	Room	Espresso			Collection			Mark NO	Room	Espresso			Items				Delivery		Rem:
		WO	Start	Comp	Time	By	Remark			WO	Start	Comp	Ld	Dc	Po	B	H	Time	
14TH																			
12TH																			
11TH																			
10TH																			



LAUNDRY OVERNIGHT SERVICE REPORT

Date :

OVERNIGHT SERVICE

ROOM	LDY	DC	PO	TIME DELIVERY

DON'T DISTURB

ROOM	LDY	DC	PO	REMARK

UNDELIVERED

ROOM	LDY	DC	PO	REMARK

UNPROCESSED

ROOM	LDY	DC	PO	REMARK

Reported by	
Name	Paraf

Received by	
Name	Paraf

DAILY FLAT WORK IRONER COUNTED

Day

Date:

NO	REMARK	AMOUNT	TOTAL	PARAF
1	SHEET KING			
2	SHEET TWIN			
3	DUVET KING			
4	DUVET TWIN			
5	KING KOIL			
6	TWIN KOIL			
7	PILLOW CASSES			



Dear Guest,

We could not deliver your laundry, as the "Privacy" sign is being displayed at the time of our delivery.
Should you require our services, please contact our Instant Service.

Dengan hormat,

Kami belum dapat mengantarkan binatu Anda, karena tanda "Privacy" telah terpasang pada saat pengiriman. Bila Anda memerlukan layanan kamar, silahkan hubungi Instant Service.

お客様のご都合のよろしい時に、ランドリーをお持ち致します。
インスタントサービスまでご連絡下さいませ。

Name of Attendant

Date/Time

Jl. Jend. Sudirman Kav. 10 - 11, Jakarta 10220 Tel: (62-21) 251 0888 Fax: (62-21) 251 1777
www.intercontinental.com • jakarta@interconti.com

UNIVERSITAS NASIONAL

ACKNOWLEDGEMENT CARD

Dear Sir/Madam, _____

Room No _____ Date _____

Your Garment(s) _____ received today for Laundry, Dry cleaning, Pressing was/were found to be

- | | | | |
|--|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> Seam/hem undone | <input type="checkbox"/> Ripped | <input type="checkbox"/> Faded | <input type="checkbox"/> Holes |
| <input type="checkbox"/> Badly worn | <input type="checkbox"/> Without Button(s) | <input type="checkbox"/> Damage Button(s) | <input type="checkbox"/> Discrepancy in Counts |

We seek your kind acknowledgement of the above irregularities before we launder/clean/press your garment(s).
Please sign for your acknowledgment and kindly contact Instant Service for us to process your garment(s) further.
Thank you!

GUEST'S SIGNATURE

ランドリーからのお知らせ

お部屋番号 _____ 日付 _____ 様

衣類 _____ のランドリー、ドライクリーニング、プレスを承りましたが、下記の留意点がございました。

- | | | | |
|-------------------------------------|--------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 縫い目/ふちのホツレ | <input type="checkbox"/> ほころび | <input type="checkbox"/> 色あせ | <input type="checkbox"/> 穴 |
| <input type="checkbox"/> 擦り切れ | <input type="checkbox"/> ボタン無し | <input type="checkbox"/> ボタンの破損 | <input type="checkbox"/> 数量の不一致 |

再度ランドリーをご用命の際は、ご署名いただきインスタントサービスまでご連絡くださいますようお願い申し上げます。

ご署名