

Wisanggeni Agus Priyanto, M.M.Par.
Eka Nuraisah Rosiana, M.M.Par.

HOUSEKEEPING & LAUNDRY

UNTUK PERHOTELAN & KAPAL PESIAR



3
S

STAKAAN
SAKTI



DAFTAR ISI

Kata Pengantar	v
Daftar Isi	vii

BAGIAN 1 TATA GRAHA (HOUSEKEEPING)

BAB 1

Definisi dan Struktur Organisasi Tata Graha	3
A. Pengertian Tata Graha (<i>Housekeeping</i>)	4
B. Struktur Organisasi Departemen Tata Graha (<i>Housekeeping Department</i>)	6
C. Tugas dan Tanggung Jawab Seksi (<i>Section</i>) di Departemen Tata Graha	7
1. <i>Executive Housekeeper</i>	7
2. Bagian Ruang Umum (<i>Public Area Section</i>)	8
3. Bagian Kamar Tamu (<i>Room Section</i>)	8
4. Bagian Pelayanan Dobi (<i>Laundry Section</i>)	8
5. Bagian Lena (<i>Linen Section</i>)	9
6. <i>Florist Section</i>	9
7. <i>Order Taker</i>	9
Soal-soal Latihan	10

BAB 2

Hubungan Kerjasama <i>Housekeeping Department</i>	11
A. Pentingnya Hubungan Kerjasama Departemen Tata Graha dengan Bagian Lain	12
1. Hubungan Kerjasama dengan Penerima Tamu (<i>Reception</i>)	13

2. Hubungan Kerjasama dengan Reservasi (<i>Reservation</i>)	13
3. Hubungan Kerjasama dengan <i>Sales Department</i>	14
4. Hubungan Kerjasama dengan <i>Banquet Department</i>	15
5. Hubungan Kerjasama dengan <i>Room Service</i>	15
6. Hubungan Kerjasama dengan <i>Accounting Department</i>	15
7. Hubungan Kerjasama dengan <i>Purchasing Department</i>	16
8. Hubungan Kerjasama dengan <i>Human Resources</i> <i>Department</i>	16
9. Hubungan Kerjasama dengan <i>Engineering Department</i>	17
Soal-soal Latihan	18

BAB 3

Tugas dan Tanggung Jawab	19
A. <i>Executive Housekeeper</i>	20
B. <i>Asssistant Executive Housekeeper</i>	21
C. <i>Floor Supervisor</i>	23
D. <i>Public Area Supervisor</i>	24
E. <i>Linen & Laundry Supervisor</i>	26
F. <i>Order Taker</i>	27
G. <i>Public Area Attendant</i>	28
H. <i>Room Attendant (Pramugraha)</i>	29
I. <i>Laundry Attendant & Laundry Valet</i>	30
J. <i>Linen Attendant</i>	30
K. <i>Seamstress</i>	31
L. <i>Florist</i>	31
Soal-soal Latihan	32

BAB 4

Public Area Section	33
A. <i>Pengertian Public Area Section</i>	34
B. <i>Ruang Lingkup Public Area Section</i>	35

1. <i>Front of the House</i>	35
2. <i>Back of the House</i>	35
Soal-soal Latihan	36

BAB 5

Alat dan Bahan Pembersih	37
A. <i>Cleaning Equipment</i>	38
1. <i>Floor Cleaning Machine</i>	38
2. <i>Shampooing Carpet Machine</i>	38
3. <i>Vacuum Cleaner</i>	40
4. <i>Blower</i>	41
B. <i>Cleaning Materials</i>	41
1. <i>Dry Sweeper and Dust Pan</i>	41
2. <i>Damp Sweeper</i>	42
3. <i>Long Handle Brush</i>	42
4. <i>Mopping Stick, Mopping Trolley dan Metallic Presser</i>	42
5. <i>Hand Brush</i>	43
6. <i>Toilet Bowl Brush</i>	43
7. <i>Floor Cloth</i>	43
8. <i>Rinse and Dry Cloth</i>	43
9. <i>Gun Sprayer</i>	44
C. <i>Cleaning Supplies</i>	44
Soal-soal Latihan	48

BAB 6

Teknik dan Prosedur Pembersihan	49
A. Teknik Pembersihan	50
B. Prosedur Pembersihan	51
1. Toilet	51
2. Restoran	52
3. <i>Meeting Room/ Function Hall</i>	52
4. Lobby	53

5. Koridor	54
6. <i>Offices</i>	54
Soal-soal Latihan	56

BAB 7

Jenis Lantai	57
A. Lantai Keras (<i>Hard Floor</i>)	58
1. <i>Terrazo</i>	58
2. <i>Marble</i>	60
3. <i>Ceramic Tile</i>	61
4. <i>Concrete</i>	62
B. Lantai Lentur (<i>Resilient Floor</i>)	63
1. <i>Vinyl Asbestos</i>	63
2. <i>Asphal Tile</i>	63
3. <i>Rubber Tile</i>	63
4. <i>Vinyl</i>	64
5. <i>Lenolleum</i>	64
C. Karpét	64
1. Jenis Karpét	65
2. Pemeliharaan Karpét	67
3. Pencucian Karpét	68
Soal-soal Latihan	70

BAGIAN 2 **BINATU (LAUNDRY)**

BAB 8

Pengenalan Laundry	73
A. Pengertian <i>Laundry</i>	74
B. Jenis-jenis <i>Laundry</i>	75
1. Berdasarkan Terminologi Bisnis	75

2. Berdasarkan Terminologi Operasional	77
C. Struktur Organisasi <i>Laundry</i>	81
D. Tugas dan Tanggung Jawab Petugas <i>Laundry</i>	81
1. Berdasarkan Tugas Pencucian	81
2. Berdasarkan Tugas Operasional	82
Soal-soal Latihan	84

BAB 9

Mesin dan Bahan Pembersih	85
A. Mesin yang Digunakan di <i>Laundry</i>	86
1. <i>Marking Machine</i>	86
2. <i>Spotting Machine</i>	87
3. <i>Washing Machine</i>	87
4. <i>Extracting Machine</i>	88
5. <i>Dry Tumbler</i>	88
6. <i>Roll Ironer</i>	89
7. <i>Pressing Machine</i> dan <i>Hand Ironer</i>	89
B. Bahan Pembersih	90
C. Bahan Pembersih untuk <i>Spotting</i>	92
Soal-soal Latihan	92

BAB 10

Pelayanan <i>Laundry</i>	93
A. Jenis Pelayanan <i>Laundry</i>	94
B. Waktu Pelayanan <i>Laundry</i>	94
C. Kategori Cucian	95
D. Sumber Bahan	96
Soal-soal Latihan	98