

## ABSTRAK

**Rita Andrayana Sari, 2016, Sistem Pengelolaan Lena Oleh *Laundry Section* Di Hotel Copthorne Orchid Penang.** Tugas Akhir, Program Studi Perhotelan Jurusan DIII Pariwisata, Fakultas Sastra dan Budaya, Universitas Negeri Gorontalo. Pembimbing I Poppy Arnold Kadir, SE.,MM.Par dan Pembimbing II Krishna Anugrah, MM.,M.Par.

Penelitian ini bermaksud untuk memperbaiki sistem pengelolaan lena oleh *laundry section* di Hotel Copthorne Orchid Penang sehingga memenuhi Standar Operasional Prosedur yang baik dan benar. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode Penelitian Kualitatif yang menghasilkan data deskriptif baik secara tertulis maupun lisan dari responden melalui observasi lapangan, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem pengelolaan lena oleh *laundry section* di Hotel Copthorne Orchid Penang belum memenuhi standar pengelolaan lena, dikarenakan petugas lena tidak mengikuti prosedur yang telah ditentukan dan tidak tersedianya fasilitas *laundry* di dalam hotel menyebabkan *laundry* luar lebih berperan dalam pengolahan lena, sehingga hal-hal tersebut mengganggu kelancaran jalannya operasional hotel. Dengan demikian disarankan untuk menyediakan fasilitas *laundry* di dalam hotel dan menambah tenaga kerja untuk memaksimalkan pengelolaan lena di Hotel Copthorne Orchid Penang.

**Kata Kunci : Sistem, Pengelolaan Lena, *Laundry Section***

## ABSTRACT

**Rita Andrayana Sari, 2016. Lena Management System by Laundry Section in Hotel of Copthorne Orchid Penang.** Final Paper, Diploma Study Program of Hospitality, Department of Tourism, Faculty of Letters and Culture, State University of Gorontalo. Principal Supervisor is Poppy Arnold Kadir, SE.,MM.Par and Co. Supervisor is Krishna Anugrah, MM.,M.Par.

This study aimed at revitalizing the management system of Lena by Laundry Section in Hotel of Copthorne Orchid Penang to fulfill the Operational Standard Procedure. This research applied qualitative method which provided data description of written and spoken from the respondent by using observation, interview and documentation.

The research result showed that Lena Management system by Laundry Section in Hotel of Copthorne Orchid Penang did not fulfill the Operational Standard Procedure because the officers did not follow the procedure and there was no facility of laundry in the Hotel which was caused the outside Laundry played the role of Lena management, in consequence it disturbed the operational of the hotel. As a result, it is a major concern to the hotel to provide the laundry facility and gain the employee to maximize the Lena Management system by Laundry Section in Hotel of Copthorne Orchid Penang.

**Keywords: System, Lena Management, Laundry Section**



**PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Tugas Akhir yang berjudul "Sistem Pengelolaan Lena Oleh *Laundry Section* Di Hotel Copthorne Orchid Penang Malaysia".

Oleh Rita Andrayana Sari

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

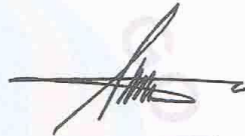
**Pembimbing I**

**Pembimbing II**



**Poppy Arnold Kadir, SE., MM.Par**

**NIP. 19760802 200812 2 001**

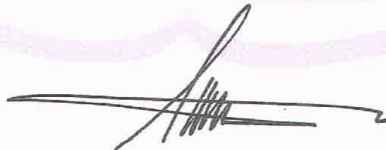


**Krishna Anugrah, MM., M.Par**

**NIP. 19761118 200604 1 001**

**Mengetahui :**

**Ketua Jurusan Pariwisata**



**Krishna Anugrah, MM., M.Par**

**NIP. 19761118 200604 1 001**

**LEMBAR PENGESAHAN**

Tugas Akhir berjudul "Sistem Pengelolaan Lena Oleh *Laundry Section* Di Hotel Copthorne Orchid Penang Malaysia".


Oleh Rita Andrayana Sari

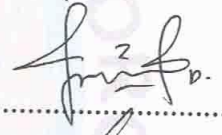
Telah dipertahankan di depan dewan penguji

Hari/Tanggal : 23 JULI 2016

Waktu :

Penguji : Tanda Tangan

1. Asminar Mokodongan, SE.,MM.Par 1. (..........)  
NIP: 19770828 200501 2 004

2. Poppy Arnold Kadir, SE.,MM.Par 2. (..........)  
NIP: 19760802 200812 2 001

3. Krishna Anugrah, MM.,M.Par 3. (..........)  
NIP: 19761118 200604 1 001

Gorontalo, .....2016

Mengetahui

Dekan Fakultas Sastra dan Budaya

Universitas Negeri Gorontalo

  
Dr. H. Harto S. Malik, M.Hum

NIP : 19661004 199303 1 010