

Pengembangan Usaha Jasa Penatu (*Laundry*) Untuk Meningkatkan Layanan dan Nilai Tambah Ekonomi di TEFA Perhotelan Terpadu Politeknik Negeri Jember

Lely Dian Utami^{1*}, Milawaty², Uystka Hikmatul Kamiliyah NH³, Muhammad Dzulkifli⁴

¹Bahasa, Komunikasi, dan Pariwisata, Politeknik Negeri Jember, lely.dian@polije.ac.id

²Bahasa, Komunikasi, dan Pariwisata, Politeknik Negeri Jember, milawaty@polije.ac.id

³Bahasa, Komunikasi, dan Pariwisata, Politeknik Negeri Jember, uystka.hikmatul@polije.ac.id

⁴Bahasa, Komunikasi, dan Pariwisata, Politeknik Negeri Jember, dzulkifli@polije.ac.id

Keywords:

Service,
Economic value,
TEFA Integrated Hotel,
Laundry business

ABSTRACT

This community service activity aims to develop a *laundry* service business as an effort to improve services and economic added value at the TEFA Integrated Hotel of Politeknik Negeri Jember. The development of a *laundry* service business is considered very important because Politeknik Negeri Jember or Polije is a vocational university with BLU (Public Service Agency) status where Polije must provide services to the community in the form of providing goods and / or services that are sold without prioritizing profit and in carrying out its activities based on the principles of efficiency and productivity. This business development is expected to make a significant contribution to the quality of service at the TEFA Integrated Hotel Polije and can improve the economic welfare of business actors and the surrounding community. Methods for implementing this community service activity include three stages, namely the planning, the implementation, and the evaluation stages. These three stages were detailed more into the stage of needs analysis, the implementation of visits to *laundry* services, the provision of tools and the latest technology in *laundry* services, as well as evaluation. Additionally, this community service activity also included assistance in terms of business management, marketing, and effective customer service. Based on the implementation of this community service activity, it is expected that the *laundry* service business at the TEFA Integrated Hotel Polije will experience an improvement in service quality and better economic benefits, which in turn will have a positive impact toward the campus community and its surroundings.

Kata Kunci

Layanan,
Nilai ekonomi,
TEFA Perhotelan Terpadu,
Usaha penatu

ABSTRAK

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk mengembangkan usaha jasa penatu (*laundry*) sebagai upaya meningkatkan layanan dan nilai tambah ekonomi di TEFA Perhotelan Terpadu Politeknik Negeri Jember. Pengembangan usaha jasa penatu atau *laundry* dirasa sangat penting dilakukan karena Politeknik Negeri Jember atau Polije merupakan perguruan tinggi vokasi dengan status BLU (Badan Layanan Umum) di mana Polije harus memberikan pelayanan kepada masyarakat berupa penyediaan barang dan/atau jasa yang dijual tanpa mengutamakan mencari keuntungan dan dalam melakukan kegiatannya didasarkan pada prinsip efisiensi dan produktivitas. Pengembangan usaha ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan terhadap kualitas layanan di TEFA Perhotelan Terpadu Polije dan dapat meningkatkan kesejahteraan ekonomi bagi pelaku usaha dan masyarakat sekitar. Metode pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini secara garis besar terdapat tiga tahapan yaitu tahap perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi. Ketiga tahapan tersebut secara lebih rinci terbagi menjadi tahap analisis kebutuhan, pelaksanaan kunjungan ke tempat jasa usaha penatu atau *laundry*, penyediaan alat serta teknologi terbaru

dalam usaha jasa penatu atau *laundry*, dan evaluasi. Selain itu, kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini juga meliputi pendampingan dalam hal manajemen usaha, pemasaran, dan pelayanan pelanggan yang efektif. Berdasarkan implementasi kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini, diharapkan usaha jasa penatu atau *laundry* di TEFA Perhotelan Terpadu Polije mengalami peningkatan dalam kualitas layanan serta keuntungan ekonomi yang lebih baik, yang pada akhirnya memberikan dampak positif bagi masyarakat kampus dan sekitarnya.

Korespondensi Penulis (*) :

Lely Dian Utami,
Politeknik Negeri Jember, Mastrip Jember
Telepon : +6285736942816
Email: lely.dian@polije.ac.id

**Submitted : 12-12-2024; Accepted : 08-01-2025;
Published : 15-01-2025**

Copyright (c) 2025 by Author (s). This article is distributed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License (CC BY-SA 4.0)

1. PENDAHULUAN

Teaching Factory (TEFA) merupakan model pembelajaran pada pendidikan tinggi vokasi yang menekankan pada *hands-on training* dan *experiential learning* [1]. *Hands-on training* merupakan proses pembelajaran dengan tujuan agar peserta didik bekerja aktif untuk mengembangkan pengertian dan pemahaman mereka secara lengkap [1]. Sedangkan *experiential learning* merupakan proses belajar mengajar dengan tujuan membuat para peserta didik membangun pengetahuan dan juga keterampilan mereka melalui pengalaman yang didapatkan secara langsung [1].

Dengan berdasar pada model pembelajaran ini, TEFA dirancang untuk menjembatani kesenjangan antara pembelajaran akademik dan pengembangan keterampilan praktis dengan memberikan peserta didik pengalaman dunia nyata dalam lingkungan industri yang disimulasikan. Model TEFA didasarkan pada konsep pabrik atau industri tempat mahasiswa belajar dengan praktik langsung. Dalam TEFA, mahasiswa bekerja dalam tim untuk memecahkan masalah yang ada di industri sesuai dengan bidang studi atau bidang keahlian. Mereka dibimbing oleh instruktur dan mentor berpengalaman yang memberikan umpan balik dan dukungan selama proses pembelajaran [1].

Model pembelajaran melalui TEFA ini diterapkan di salah satu pendidikan tinggi vokasi di Kabupaten Jember, yakni Politeknik Negeri Jember (Polije) yang mendapat julukan sebagai kampus TEFA. Saat ini, Polije memiliki setidaknya 29 TEFA, baik yang masih dalam bentuk rintisan maupun yang sudah berjalan. Salah satu diantaranya yang telah berjalan adalah TEFA Perhotelan Terpadu yang berada di bawah naungan Jurusan Bahasa, Komunikasi dan Pariwisata, Politeknik Negeri Jember (BKP Polije).

TEFA Perhotelan Terpadu didirikan pada tahun 2020 melalui dana hibah Program Penguatan Pendidikan Tinggi Vokasi (P3TV). Keberadaan TEFA ini ditujukan untuk meningkatkan atmosfer akademik berstandar industri dalam bidang perhotelan serta sebagai wadah pengembangan riset, pengabdian kepada masyarakat dan pengembangan kurikulum program studi [2]. Sehingga, TEFA Perhotelan Terpadu ini dapat membuka kesempatan bagi Polije untuk menjalin kerjasama dengan berbagai instansi pemerintah maupun swasta dalam rangka mewujudkan Tri Dharma Perguruan Tinggi.

Bangunan TEFA Perhotelan Terpadu terdiri dari tiga bangunan rumah terpisah dengan atmosfer *homestay*, sehingga TEFA ini juga sering disebut sebagai Mini Hotel. Dari ketiga bangunan tersebut, yang dibuka untuk disewakan secara umum hanya dua bangunan yang masing-

masing memiliki fasilitas utama antara lain 1 kamar tidur (*queen bed*) disertai kamar mandi dalam, ruang tamu, ruang tengah yang dapat digunakan sebagai ruang rapat, dan juga dapur. Selain itu, terdapat fasilitas pendukung lainnya seperti Smart TV, AC, Dispenser, Cutleries, tempat penyimpanan di tiap ruangan (lemari pakaian di kamar, dan lemari barang masing-masing di ruang tamu dan tengah), serta peralatan pendukung lainnya. Dengan fasilitas ini, TEFA Perhotelan Terpadu telah beroperasi melayani tamu baik dari internal Polije maupun eksternal, dengan dikenakan tarif tertentu sesuai dengan kebutuhan masing-masing tamu.

Mengingat umur pendirian yang masih muda (4 tahun), TEFA Perhotelan Terpadu masih memerlukan pengembangan lebih lanjut guna memaksimalkan pelayanan yang diberikan kepada para penggunanya (tamu sebagai penyewa, mahasiswa sebagai pembelajar). Untuk itu, manajemen TEFA Perhoten Terpadu di bawah pengawasan BKP Polije perlu melakukan identifikasi kebutuhan tersebut. Analisis kebutuhan ini menunjukkan adanya kekurangan sesuatu, dan harus ada upaya untuk memenuhinya [3]. Dari analisis kebutuhan yang dilakukan, manajemen TEFA Perhoten Terpadu menemukan setidaknya 15 kebutuhan yang diperlukan TEFA Perhotelan Terpadu. Analisis kebutuhan ini memegang peranan penting dalam pemenuhan kebutuhan proses pembelajaran, karena melalui analisis kebutuhan inilah semua kebutuhan terpenuhi.

Beberapa kebutuhan tersebut diantaranya perlunya pengembangan dan peningkatan di beberapa aspek seperti pengembangan sistem informasi manajemen mini hotel berbasis web, peningkatan kualitas pelayanan mini hotel terhadap tingkat kepuasan konsumen, peningkatan peran housekeeping Mini Hotel terhadap kenyamanan, pengembangan manajemen *housekeeping* Mini Hotel, pengembangan aplikasi pembelajaran *table manner*, pengembangan usaha jasa *laundry*, pengembangan usaha jasa ticketing, peningkatan kuantitas perlengkapan *bedding* dan *housekeeping*, peningkatan pelayanan jasa *table manner*, peningkatan kompetensi di bidang *table manner*, peningkatan kompetensi *front office*, peningkatan kompetensi *housekeeping*, pengembangan *landscape*, taman obat, dan permainan Mini Hotel, serta sosialisasi dan pengenalan Mini Hotel kepada Masyarakat Umum melalui berbagai media, dan yang terakhir terkait pelaksanaan survei persepsi konsumen terhadap keberadaan Mini Hotel.

Dari 15 kebutuhan TEFA Perhotelan Terpadu tersebut, yang belum mendapat perhatian lebih salah satunya adalah kebutuhan keenam terkait pengembangan usaha jasa *laundry* atau penatu. Dalam dunia perhotelan, *laundry* atau penatu merupakan salah satu aspek penting. Kualitas layanan penatu yang baik adalah faktor penting dalam memberikan pengalaman menginap yang memuaskan bagi tamu [4]. Penatu bukan hanya sekedar mencuci pakaian kotor, tetapi juga melibatkan proses pembersihan, penanganan, dan perawatan pakaian tamu hotel dengan cermat dan profesional. Penatu juga merupakan sebuah bentuk pelayanan prima bagi tamu [5].

Saat ini, TEFA Perhotelan Terpadu belum memiliki layanan jasa usaha penatu. Sehingga, TEFA Perhotelan Terpadu masih menggunakan jasa eksternal untuk memenuhi kebutuhan cuci pakaian dan celana milik tamu. Begitu pula dengan pembersihan seluruh peralatan *bedding* yang telah digunakan oleh tamu maupun untuk praktikum mahasiswa masih menggunakan kepada pihak luar. Sehingga, terjadi pengeluaran dana yang cukup besar untuk layanan penatu eksternal yang mana merupakan *revenue leakage* atau kebocoran pendapatan di TEFA Perhotelan Terpadu [6].

Selain *revenue leakage*, lama durasi pengerjaan pembersihan atau cuci peralatan *bedding* dengan pihak luar juga dapat menghabiskan waktu yang dirasa cukup lama prosesnya. Sehingga hal tersebut tentunya berpengaruh terhadap layanan TEFA Perhotelan Terpadu mengingat peralatan *bedding* milik TEFA Perhotelan Terpadu belum memiliki cadangan stok peralatan

bedding. Dengan demikian, pengembangan jasa usaha penatu di TEFA Perhotelan Terpadu sangat diperlukan dan bersifat penting agar layanan TEFA Perhotelan Terpadu dapat lebih maksimal dalam menerima tamu dan memberikan pengalaman bagi tamu yang menginap.

Selain ditujukan untuk meningkatkan aspek pelayanan kepada tamu, pengembangan usaha penatu di TEFA Perhotelan Terpadu juga ditujukan untuk menyediakan pelayanan kepada masyarakat sekaligus meningkatkan nilai tambah ekonomi. Hal ini mengingat mulai tahun 2022, Polije merupakan perguruan tinggi vokasi dengan status yang semula Satuan Kerja (Satker) berubah menjadi Badan Layanan Umum atau BLU. BLU adalah instansi di lingkungan Pemerintah yang dibentuk untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat berupa penyediaan barang dan/atau jasa yang dijual tanpa mengutamakan mencari keuntungan dan dalam melakukan kegiatannya didasarkan pada prinsip efisiensi dan produktivitas [7]. Menurut Menteri Keuangan, Sri Mulyani, BLU bertujuan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa dengan memberikan fleksibilitas dalam pengelolaan keuangan berdasarkan prinsip ekonomi dan produktivitas, dan penerapan praktik bisnis yang sehat [8]. Untuk itu, semua instansi dengan status BLU, termasuk institusi pendidikan, dituntut memiliki usaha baik berupa penyediaan barang dan/atau jasa yang bertujuan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Oleh karenanya, pengembangan usaha jasa *laundry* atau Penatu di TEFA Perhotelan Terpadu menjadi salah satu alternatif yang dapat diwujudkan sebagai salah satu upaya POLIJE sebagai institusi BLU dalam menyediakan layanan kepada masyarakat.

Mengingat kebutuhan pengembangan usaha jasa penatu di TEFA Perhotelan Terpadu tersebut cukup krusial, maka kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) ini dirancang untuk mengembangkan usaha jasa penatu (*laundry*) di bawah pengelolaan langsung manajemen TEFA dan pengawasan langsung BKP Polije. Dalam kegiatan PkM ini, mitra utama adalah TEFA Perhotelan Terpadu yang diwakili oleh pihak manajemen yang terdiri dari Kepala Laboratorium, Koordinator Pelaksana, serta Laboran. Pengembangan usaha ini disesuaikan dengan kebutuhan TEFA yang ingin memberikan layanan maksimal kepada tamu pada khususnya dan masyarakat pada umumnya.

Melalui kegiatan PkM ini diharapkan usaha jasa penatu atau *laundry* di TEFA Perhotelan Terpadu Polije dapat dikembangkan lebih lanjut guna meningkatkan kualitas layanan serta menambah nilai ekonomi TEFA Perhotelan Terpadu sebagai penyedia akomodasi mini hotel dengan reputasi yang mumpuni.

2. METODE

Terdapat beberapa tahapan yang dilakukan dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini, yaitu meliputi perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi. Beberapa tahapan tersebut kemudian dirinci menjadi lima langkah, yaitu Analisis (*analysis*), Desain (*design*), Pengembangan (*development*), Implementasi (*implementation*), dan Evaluasi (*evaluation*) [9] [10].

1) Analisis (*Analysis*)

Pada tahapan analisis, tim melakukan observasi pengumpulan informasi tentang beberapa kebutuhan yang dimiliki TEFA Perhotelan Terpadu. Setelah informasi didapat, maka selanjutnya adalah proses pemetaan rencana program yang diajukan sesuai dengan kebutuhan mitra TEFA Perhotelan Terpadu. Seluruh anggota tim menganalisis, mencari informasi, dan menghubungi mitra untuk mendiskusikan mengenai model pengembangan usaha jasa penatu (*laundry*) untuk

meningkatkan layanan dan nilai tambah ekonomi di TEFA Perhotelan Terpadu. Dalam hal ini, mitra berperan memetakan kebutuhan untuk mengembangkan usaha jasa penatu (*laundry*) sebagai upaya meningkatkan layanan dan nilai tambah ekonomi di TEFA Perhotelan Terpadu Politeknik Negeri Jember.

2) Desain (*Design*)

Pada tahapan ini, tim merancang pola sesuai dengan informasi yang didapatkan dari berbagai sumber. Tim juga merumuskan terkait model pengembangan usaha jasa penatu (*laundry*) sebagai upaya untuk meningkatkan layanan dan nilai tambah ekonomi yang nantinya dijadikan dasar dalam tahapan pengembangan usaha jasa *laundry* di TEFA Perhotelan Terpadu.

3) Pengembangan (*Develop*)

Selanjutnya, pada tahap ketiga yaitu pengembangan, kegiatan dilakukan dengan merinci dan mempresisikan model pengembangan usaha jasa penatu (*laundry*) untuk meningkatkan layanan dan nilai tambah ekonomi yang sudah dibuat pada tahapan sebelumnya.

4) Implementasi (*Implement*)

Tahap implementasi merupakan tahapan dimana rancangan model pengembangan usaha jasa penatu (*laundry*) untuk meningkatkan layanan dan nilai tambah ekonomi diimplementasikan. Program dilakukan sesuai dengan desain yang telah disusun dengan menyesuaikan rencana model pengembangan usaha jasa penatu (*laundry*) yang telah dibuat. Pada tahapan ini, tim pelaksana dan mitra melakukan finalisasi model pengembangan usaha jasa penatu (*laundry*) dan persiapan alat-alat yang menunjang kegiatan usaha jasa *laundry* sehingga dapat meningkatkan layanan dan nilai tambah ekonomi.

5) Evaluasi (*Evaluation*)

Tahap terakhir yaitu evaluasi, dilakukan untuk meninjau kembali pelaksanaan kegiatan apakah sudah sesuai dengan kebutuhan pengembangan usaha jasa penatu (*laundry*) atau tidak. Tahapan evaluasi ini juga digunakan untuk memperbaiki kekurangan dari kegiatan yang dilakukan sebelumnya, sehingga kegiatan pengembangan usaha jasa penatu (*laundry*) kedepannya dapat meningkatkan layanan dan nilai tambah ekonomi dengan lebih baik lagi. Secara garis besar, metode pelaksanaan kegiatan program ini disajikan dalam siklus pada gambar berikut:



Gambar 1. Alur Pelaksanaan Program Pengabdian

Dengan menggunakan alur siklus tersebut, harapannya proses ini dapat berjalan secara terus-menerus tanpa adanya batas antara satu siklus dengan siklus berikutnya. Alur siklus yang tidak terputus memungkinkan tim pelaksana kegiatan pengabdian kepada masyarakat untuk merespons perubahan-perubahan yang terjadi pada mitra secara cepat dan efektif. Proses pendampingan dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan sepanjang siklus kegiatan, sehingga mitra yaitu TEFA Perhotelan Terpadu dapat terus mendapatkan dukungan dan pembinaan yang dibutuhkan sehingga terwujudlah model pengembangan usaha jasa penatu (*laundry*) yang dapat meningkatkan layanan dan nilai tambah ekonomi. Dengan alur siklus ini, tim pelaksana kegiatan pengabdian kepada masyarakat dapat terus menerus melakukan evaluasi terhadap hasil kegiatan dan proses yang dilakukan, sehingga kegiatan pengabdian ini dapat bermanfaat untuk meningkatkan kualitas dan dampak.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini diawali dengan tahap perencanaan. Tahap perencanaan dimulai dari analisis kebutuhan TEFA Perhotelan Terpadu Polije. Tim manajemen TEFA Perhotelan Terpadu Polije telah menyusun kurang lebih 15 kebutuhan yang diperlukan. Kebutuhan tersebut di antaranya pengembangan usaha jasa *laundry*, pengembangan usaha jasa *ticketing*, peningkatan kuantitas perlengkapan *bedding* dan *housekeeping*, peningkatan pelayanan jasa *table manner*, peningkatan kompetensi di bidang *table manner*, peningkatan kompetensi *front office*, peningkatan kompetensi *housekeeping*, pengembangan *landscape*, taman obat, permainan Mini Hotel, sosialisasi dan pengenalan Mini Hotel kepada Masyarakat Umum melalui berbagai media, dan yang terakhir terkait pelaksanaan survei persepsi konsumen terhadap keberadaan Mini Hotel.

Berdasarkan beberapa kebutuhan tersebut, pengembangan usaha jasa *laundry* menjadi satu di antara kebutuhan yang diperlukan oleh TEFA Perhotelan Terpadu Polije. Berdasarkan hasil wawancara dengan manajemen Perhotelan Terpadu Polije, Ibu Fitri Wijayanti selaku Kepala Laboratorium Perhotelan Terpadu dan tim manajemen lainnya, pengembangan usaha jasa *laundry* memang diperlukan karena selama ini peralatan *bedding* yang digunakan oleh tamu hotel dan mahasiswa untuk praktikum masih menggunakan jasa *laundry* dari luar. Selain itu, pakaian para tamu hotel juga menggunakan jasa *laundry* luar. Hal tersebut menyebabkan pembengkakan pengeluaran yang cukup besar. Selain itu, waktu yang digunakan untuk *laundry* di luar lumayan lama. Ketika praktikum, mahasiswa harus menunggu peralatan *bedding* selesai dicuci oleh jasa *laundry* luar. Hal tersebut tentunya memiliki dampak kurang baik bagi mahasiswa maupun tamu hotel. Pengeluaran berlebih untuk jasa penatu eksternal dapat menyebabkan kebocoran pendapatan atau *revenue leakage* [6]. Hal tersebut tentu berdampak kurang baik terhadap keuangan Perhotelan Terpadu Polije. Oleh karena itu, perlu adanya pengembangan usaha jasa *laundry* di TEFA Perhotelan Terpadu Polije.

Di sisi lain, berubahnya status Politeknik Negeri Jember yang awalnya sebagai Satker (Satuan Kerja) menjadi BLU (Badan Layanan Umum) pada tahun 2022 mengharuskan Polije memberikan pelayanan kepada masyarakat berupa penyediaan barang dan/atau jasa yang dijual tanpa mengutamakan mencari keuntungan dan dalam melakukan kegiatannya didasarkan pada prinsip efisiensi dan produktivitas [11]. Dengan adanya usaha jasa *laundry* di TEFA Perhotelan Terpadu, Polije, sebagai instansi BLU, menyediakan jasa untuk pelayanan kepada masyarakat. Berikut gambar-gambar saat proses wawancara bersama Kepala Laboratorium Perhotelan Terpadu beserta tim.



Gambar 2. Dokumentasi Kegiatan Wawancara

Kegiatan wawancara berlangsung pada hari Senin tanggal 06 Agustus 2024. Wawancara berlangsung selama kurang lebih 60 menit. Kegiatan tersebut dihadiri oleh Kepala Laboratorium Perhotelan Terpadu Ibu Fitri Wiyanti, para teknisi, dan tim kegiatan pengabdian kepada masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara, pengembangan usaha *laundry* memang diperlukan di Perhotelan Terpadu Polije. Setelah wawancara dilakukan, tim kegiatan pengabdian kepada masyarakat melakukan diskusi untuk menentukan kegiatan selanjutnya yang dilakukan untuk mengembangkan usaha jasa *laundry* di Perhotelan Terpadu.

Tahap selanjutnya pada kegiatan pengabdian masyarakat ini adalah tahap pelaksanaan. Terdapat beberapa kegiatan yang dilakukan pada tahap ini. Pertama, kegiatan visitasi ke tempat usaha *laundry* yang sudah berkembang di Jember. Terdapat dua tempat usaha *laundry* yang dikunjungi. Dua tempat tersebut adalah Roesiana Laundry dan Hotel Ebizz Jember. Roesiana Laundry bertempat di Jl. Letjend Suprpto VI No.103, Kebonsari, Kec. Sumbersari, Kabupaten Jember. Roesiana Laundry merupakan tempat jasa *laundry* spesialis *laundry* hotel dan rumah sakit. Visitasi ke Roesiana Laundry dilakukan hari Selasa tanggal 13 Agustus 2024. Berdasarkan hasil visitasi, Roesiana Laundry merupakan tempat jasa *laundry* yang khusus untuk *laundry* hotel dan rumah sakit. Selama ini Roesiana Laundry sudah menjalin kerja sama dengan Hotel Grand Valonia dan Rumah Sakit Siloam Jember.

Roesiana Laundry tergolong tempat usaha jasa *laundry* yang cukup besar. Peralatan yang digunakan sudah standar peralatan *laundry* industri. Terdapat beberapa peralatan seperti mesin cuci dengan ukuran sangat besar yang dapat menampung puluhan kilo pakaian. Ada juga mesin pengering dengan ukuran besar. Selain itu, terdapat juga setrika uap dan setrika biasa. Peralatan *laundry* yang ada di sana sudah sangat lengkap dan memadai. Selain peralatan, terdapat beberapa ruangan yang memiliki fungsi berbeda. Ada ruang untuk meletakkan pakaian kotor, ada ruang

untuk mencuci pakaian, ruang pengering pakaian, ruang menyetrika, dan masih ada lagi beberapa ruang yang memiliki fungsi berbeda. Kebersihan setiap ruangan tersebut sangat terjaga. Terdapat beberapa karyawan yang bertugas di setiap ruangan itu. Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik Roesiana Laundry, Bapak Sugiyanto, Roesiana Laundry memang merupakan jenis *laundry* industri. *Laundry* ini khusus skala besar. Kerja sama dengan Hotel Grand Valonia dan Rumah Sakit Siloam Jember sudah berlangsung cukup lama. Terdapat perbedaan pengerjaan antara *laundry* hotel dengan *laundry* rumah sakit. Cara pengerjaan sangat berbeda. Roesiana *Laundry* merupakan usaha jasa *laundry* yang profesional di bidangnya.

Visitasi kedua dilakukan di Hotel Ebizz Jember. Kunjungan ke Hotel Ebizz dilakukan setelah kunjungan ke Roesiana Laundry. Kunjungan dilakukan hari Selasa tanggal 13 Agustus 2024 sekitar pukul 11.00 WIB. Hotel Ebizz Jember terletak di Jl. Kalimantan No.4, Krajan Timur, Sumbersari, Kec. Sumbersari, Kabupaten Jember. Berdasarkan hasil visitasi, Hotel Ebizz memiliki jasa *laundry* hotel. Terdapat dua ruangan yang memiliki fungsi berbeda. Ruang pertama untuk mencuci dan menyetrika. Ruang kedua untuk mengeringkan pakaian. Peralatan yang digunakan tergolong peralatan yang sederhana.

Berbeda dengan Roesiana Laundry, Hotel Ebizz memiliki peralatan yang masih sangat sederhana. Mesin cuci yang sederhana karena hanya mampu menampung 5–8 kg pakaian saja. Setelah dikeringkan, pakaian masih perlu dijemur di ruang terbuka supaya kering sempurna. Setelah pakaian kering, disetrika dengan setrika biasa. Karena jumlah kamar di

Hotel Ebizz masih sedikit, pakaian tamu hotel pun cukup dicuci dengan mesin cuci biasa dengan daya tampung 5–8 kg. Alat setrika pun masih menggunakan setrika biasa. *Laundry* di Hotel Ebizz khusus untuk pakaian tamu dan alat bedding hotel. Oleh karena itu, peralatan *laundry* yang digunakan masih sederhana. Berikut gambar-gambar saat visitasi.



Gambar 3. Dokumentasi Kegiatan Visitasi

Berdasarkan visitasi yang dilakukan di dua tempat *laundry* yang berbeda, tim kegiatan pengabdian dan pengelola TEFA Perhotelan Terpadu melakukan diskusi lebih lanjut guna menentukan langkah-langkah yang dilakukan untuk mengembangkan usaha jasa *laundry* di TEFA Perhotelan Terpadu Polije. Berdasarkan hasil diskusi, TEFA Perhotelan Terpadu membutuhkan

alat-alat *laundry* seperti mesin cuci, mesin pengering, dan setrika. Peralatan dasar yang perlu dimiliki untuk membuka jasa usaha *laundry*. Karena jumlah kamar di Perhotelan Terpadu masih terbatas yaitu dua kamar untuk tamu hotel, peralatan *laundry* pun juga butuh yang standar biasa. Selain untuk mencuci pakaian tamu hotel, *laundry* hotel juga dapat digunakan untuk mencuci perlengkapan *bedding*. Selain itu, untuk mengembangkan usaha jasa *laundry*, *laundry* hotel di Perhotelan Terpadu juga dapat menerima pakaian dari masyarakat sekitar seperti mahasiswa dan masyarakat lingkungan sekitar. Peralatan dasar yang dibutuhkan untuk usaha *laundry* adalah mesin cuci, mesin pengering, dan setrika.

Berdasarkan hal tersebut, kegiatan pengabdian kepada masyarakat selanjutnya adalah pengadaan peralatan *laundry* seperti mesin cuci, papan setrika, dan setrika. Tim pengabdian kepada masyarakat memberikan peralatan yaitu mesin cuci dilengkapi mesin pengering, papan setrika, dan setrika kepada TEFA Perhotelan Terpadu Polije. Hal tersebut dilakukan untuk meningkatkan ketersediaan peralatan *laundry* yang ada di TEFA Perhotelan Terpadu Polije sehingga *laundry* hotel dapat terwujud. Selain itu, kegiatan pendampingan untuk manajemen pengelolaan *laundry* juga dilakukan.

Berdasarkan visitasi yang dilakukan di Hotel Ebizz, manajer Hotel Ebizz sekaligus Direktur PT Global Spirit Persada, Bapak Dwi Wahyu Taufik, bersedia memberikan pengetahuan terkait pengelolaan manajemen *laundry* hotel. Jika ada yang ingin ikut sertifikasi di bidang perhotelan, beliau memberikan informasi terkait pelatihan sertifikasi kompetensi di bidang perhotelan. Tim manajemen pengelola Perhotelan Terpadu Polije tentu perlu banyak belajar untuk mengembangkan usaha jasa *laundry*. Di bidang SDM juga sangat perlu pelatihan-pelatihan lebih lanjut untuk meningkatkan kompetensi di bidang perhotelan sehingga nantinya ada peningkatan kompetensi.

Selain pendampingan untuk manajemen pengelolaan usaha jasa *laundry*, tim pengabdian kepada masyarakat juga membantu pemasaran atau promosi usaha jasa *laundry* tersebut. Tim pengabdian membantu mempublikasikan usaha jasa *laundry* yang dibuat oleh Perhotelan Terpadu Polije.

Tahap terakhir yang dilakukan adalah tahap evaluasi. Kegiatan yang dilakukan pada tahap ini adalah mengevaluasi semua kegiatan yang telah dilakukan oleh tim pengabdian kepada masyarakat dengan mitra. Berdasarkan hasil wawancara dengan mitra yaitu pengelola TEFA Perhotelan Terpadu Polije, mitra sangat puas dan senang karena semua kegiatan yang telah dilakukan sangat bermanfaat. Mulai dari visitasi ke tempat usaha jasa *laundry* yang ada di Jember sampai dengan kegiatan pendampingan kepada pengelola Perhotelan Terpadu. Mitra sangat senang karena dapat memperoleh pengetahuan baru tentang usaha jasa *laundry* langsung dari pihak jasa *laundry* di Jember. Adanya peningkatan pengetahuan tentang usaha jasa *laundry* membuat mitra menjadi terbuka wawasannya terkait usaha jasa *laundry*.

4. KESIMPULAN

Pengembangan jasa usaha *laundry* di TEFA Perhotelan Terpadu Politeknik Negeri Jember dilakukan dengan metode persiapan, pelaksanaan, dan evaluasi. Pada tahap perencanaan di mana dilakukan analisis kebutuhan TEFA Perhotelan Terpadu kemudian dilanjutkan dengan pelaksanaan berupa visitasi Perhotelan Terpadu Polije kemudian visitasi ke *benchmarking* ke tempat usaha *laundry* yang sudah berkembang di Jember. Terdapat dua tempat usaha *laundry* yang dikunjungi. Dua tempat tersebut adalah Roesiana Laundry dan Hotel Ebizz Jember. Hasil

kunjungan adalah Roesiana Laundry berfokus pada *laundry* rumah sakit dan hotel sedangkan Hotel Ebizz berfokus pada *laundry* hotel. Hasil visitasi didapatkan bahwa Perhotelan terpadu membutuhkan beberapa peralatan dan standar minimal *laundry* yang harus tersedia di antaranya yaitu mesin cuci dan pengering, *ironing table*, setrika skala rumahan dan ruang operasional. Pihak Ebizz juga bersedia untuk mendampingi Perhotelan Terpadu Polije jika memang diperlukan kembali. Pada tahapan Evaluasi, tim peneliti mewawancarai pengelola perhotelan terpadu. Berdasarkan hasil wawancara dengan mitra yaitu pengelola TEFA Perhotelan Terpadu Polije, mitra sangat puas dan senang karena semua kegiatan yang telah dilakukan sangat bermanfaat.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih dari penulis kepada Pusat Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (P3M) Politeknik Negeri Jember yang telah mendukung kegiatan pengabdian ini dengan dana PNBP. Terima kasih pula penulis sampaikan kepada semua pihak yang telah membantu kelancaran pengabdian ini baik dari Jurusan Bahasa, Komunikasi, dan Pariwisata, Kepala Lab. Perhotelan Terpadu, Teknisi Perhotelan Terpadu, dan mahasiswa serta narasumber dari Roesiana Laundry dan Hotel EBizz Jember.

REFERENSI

- [1] M. Dzulkifli, M. Milawaty, L. D. Utami, and A. Samsudin, "Analysis of the Development of Organizational Structure and Work Procedures for the Edutourism Teaching Factory (Tefa) of Politeknik Negeri Jember," in ICoSHIP 2023: Proceedings of the 4th International Conference on Social Science, Humanity and Public Health, ICoSHIP 2023, 18-19 November 2023, Surabaya, East Java, Indonesia, EAI, 2024, p. 101. doi: <http://dx.doi.org/10.4108/eai.18-11-2023.2342557>.
- [2] Jurusan Bahasa Komunikasi dan Pariwisata, "Laboratorium Perhotelan," Politeknik Negeri Jember. [Online]. Available: <https://bkp.polije.ac.id/laboratorium-perhotelan>
- [3] U. H. Kamiliyah NH and A. H. Miqawati, "Needs Analysis of Tourism Destination Study Program as a New Study Program at Politeknik Negeri Jember," J. Lang. Commun. Tour., vol. 2, no. 1, pp. 1–6, 2023, doi: 10.25047/jlct.v2i1.4429.
- [4] R. H. D. Alfanti and A. Mansur, Peran *Laundry* Section Dan Room Boy Hotel. 2023. [Online]. Available: <https://badanpenerbit.stiepari.org/index.php/stieparipress/article/view/167>
- [5] M. M. Hakim and N. Lapotulo, "Upaya *Laundry* Attendant Dalam Menangani Pakaian Yang Tertukar Di Beverly Hotel Batam," J. Media Bina Ilm., vol. 17, no. 1978–3787, pp. 743–748, 2022, doi: <https://doi.org/10.33578/mbi.v17i4.184>.
- [6] I. Suryawardani, How to Calculate Tourism Leakage Using Micro Analysis Approach. 2017. [Online]. Available: https://www.academia.edu/36437673/How_to_Calculate_Tourism_Leakage_Using_Micro_Analysis_Approach_by_I_Gusti_Ayu_Oka_Suryawardani
- [7] R. Indonesia, "Peraturan Pemerintah Nomor 23 tahun 2005 Tentang Pengelolaan Badan Layanan Umum," no. September, p. 46, 2005, [Online]. Available: https://djpk.kemenkeu.go.id/attach/post-pp-no-23-tahun-2005-tentang-pengelolaan-keuangan-badan-layanan-umum/--501-657-PP_No_23_Tahun_2005_tentang_PKBLU.pdf
- [8] I. A. Pramesti, "Sri Mulyani, Rudiantara, Sampai Jonan Bahas BLU, Apa Sih Itu?," CNBC Indonesia. [Online]. Available: <https://www.cnbcindonesia.com/news/20190226094949-4-57595/sri-mulyani-rudiantara-sampai-jonan-bahas-blu-apa-sih-itu>
- [9] M. Dzulkifli, A. Prasetyo, and Sucipto, "Peningkatan Kapasitas Kemampuan Bahasa Inggris Bagi Pemandu Ekowisata Gunung Api Purba Nglanggeran," J. Pengabd. Masy. dan Inov., vol. 2, no. 2, pp. 996–1003, Aug. 2022, doi: <https://doi.org/10.58466/literasi.v2i2.1139>.

-
- [10] M. Dzulkifli, M. Milawaty, U. H. Kamiliyah NH, and L. D. Utami, “Rintisan Usaha Jasa Penatu (*Laundry*) di TEFA Perhotelan Terpadu Politeknik Negeri Jember,” PEKAT J. Pengabdi. Kpd. Masy., vol. 3, no. 2, pp. 66–76, 2024, doi: <https://doi.org/10.37148/pekat.v3i2.42>.
- [11] R. Indonesia, Peraturan Pemerintah Nomor 23 tahun 2005 Tentang Pengelolaan Badan Layanan Umum. 2005, p. 46. [Online]. Available: https://djpk.kemenkeu.go.id/attach/post-pp-no-23-tahun-2005-tentang-pengelolaan-keuangan-badan-layanan-umum/--501-657-PP_No._23_Tahun_2005_tentang_PKBLU.pdf