

PENGELOLAAN ROOM LINEN HOUSEKEEPING DEPARTMENT DI HOTEL BONO PEKANBARU

Oleh : Yen Syafitri

yen.syafitri0921@student.unri.ac.id

Pembimbing : Mariaty Ibrahim

mariatyibrahim@yahoo.com

Program Studi Usaha Perjalanan Wisata - Jurusan Ilmu Administrasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya, Jl. H.R. Soebrantas Km 12,5 Simp. Baru, Pekanbaru 28293

Telp/Fax. 0761-63277

ABSTRACT

Hotel Bono Pekanbaru is one of the four-star hotels located in Pekanbaru. Good management is needed so that operations run smoothly, especially the management of linen. linen used in hotel operations. Linen is an important component in every hotel that can provide comfort to guests but can also provide negative things that often cause guest complaints. This study aims to determine the management and rotation system room linen the housekeeping department at Hotel Bono Pekanbaru, constraints and efforts to deal with existing problems. In collecting data the author uses descriptive qualitative methods, with an analysis process based on data collection techniques in the form of observation, in-depth interviews, and documentation. Overall it is known that the linen management at the Bono Pekanbaru hotel is quite good but there are several things that cause problems with linen management. such as a lack of linen supplies. The conclusion from this study is that the room linen housekeeping department in Hotel Bono Pekanbaru can be categorized as good, but there are still many shortages of linen, so that many types of linen cannot be rotated with ideal flow. Carrying out maintenance and restoring linen and providing additional linen is a solution that can be used.

Keywords: Management, Room Linen, and Housekeeping

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam dunia pariwisata hotel merupakan salah satu unsur penting. Terutama dalam suatu destinasi, dikatakan sangat penting karena keberadaan hotel merupakan salah satu faktor apakah destinasi tersebut diminati atau tidaknya. Hotel adalah akomodasi yang sering digunakan oleh wisatawan. Setiap hotel pastinya memiliki berbagai fasilitas yang lengkap agar dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi tamu, sehingga dapat menjadi alasan tamu untuk datang kembali. Setiap hotel selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik.

Banyaknya hotel di Pekanbaru yang berbintang 4 menjadikan pesaing semakin meningkat, bersaing dari hotel bintang 3, 4, dan 5, mulai dari yang termurah hingga yang termewah. Dengan tingginya persaingan yang ada, pihak hotel diuntut untuk memberikan pelayanan yang maksimal sehingga tamu akan loyal dan datang kembali. Hotel yang berbintang 3 dan 4 yang ada di Pekanbaru sangat lah sedikit namun tidak menjadikan tingkat pesaing menurun, persaingan yang ada menjadikan hotel yang ada harus memiliki inovasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap hotel.

yang di sediakan, dari factor lain seperti makanan yang kurang bervariasi. Hal yang paling utama yang memang harus mendapatkan perhatian yaitu kebersihan *linen* yang ada agar tamu merasa nyaman dan puas. Adapun bagian yang bertugas memberikan pelayanan kenyamanan dan kebersihan kamar tamu yang menginap yaitu departemen *housekeeping*.

Hotel merupakan salah satu akomodasi yang paling sering di

gunakan. Sehingga pelayanan yang ada di hotel harus lah mendapatkan perhatian khusus terutama pada kelengkapan *guest supplies* seperti kelengkapan *linen* yang ada di hotel. Kelengkapan *linen* yang ada di hotel haruslah mendapatkan perhatian khusus seperti kondisi linen yang layak dan memenuhi standar suatu hotel.

Menurut Rumesko (2007:165) untuk menunjang kelancaran operasional, hotel harus melengkapi seluruh item *room linen* dengan persediaan *linen* ideal (*ideal parstock*) adalah 5 par dengan asumsi :

- 1 par *linen* terpasang.
- 1 par *linen* di room.
- 1 par di *main linen room* sebagai cadangan.
- 1 par *linen* kotor (sebelum dicuci)
- 1 par *linen* di *laundry* sedang dalam proses pencucian

Pengadaan *parstock linen* yang harus di miliki oleh suatu hotel dalam menjalankan operasional minimal ada 3 par dengan asumsi sebagai berikut:

- 1 par *linen* terpasang.
- 1 par *linen* di *laundry* (kotor)
- 1 par *linen* siap untuk di pakai.

Hotel Bono Pekanbaru tidak memiliki *Laundry* di dalam hotel, sehingga dalam hal pencucian *linen* yang ada, hotel Bono Pekanbaru melakukan pencucian *linen* ke luar hotel yang mana *laundry* tersebut juga milik dari owner Hotel Bono Pekanbaru. Berdasarkan uraian latar belakang di atas, yang menerangkan bahwa pentingnya *linen* terhadap operasional hotel untuk penyediaan kamar tamu, dan mengingat jumlah *parstock linen* yang ada di Hotel Bono Pekanbaru hanya tersedia kurang dari 2 *parstock linen* dimana minimal *parstock linen* yang seharusnya tersedia dalam sebuah hotel ialah 3 *parstock linen* sehingga hal

ini dapat mengganggu operasional hotel serta kondisi dari hotel Bono Pekanbaru yang keberadaan laundry nya berada di luar hotel, Maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul **“Pengelolaan Room Linen Housekeeping Department di Hotel Bono Pekanbaru”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah di uraikan di atas, maka penulis mengemukakan rumusan masalah sebagai berikut : “bagaimanakah pengelolaan *room linen Housekeeping Department* Hotel Bono Pekanbaru”.

1.3 Identifikasi Masalah

Adapun identifikasi masalah dalam penulisan ini di rumuskan sebagai berikut:

- a. Bagaimana pengelolaan dan sistem rotasi *room linen Housekeeping Department* yang ada di Hotel Bono Pekanbaru ?
- b. Kendala apa yang di hadapi dalam mengelola *linen* tersebut ?
- c. Upaya apa yang di lakukan manajemen dalam menangani kendala yang ada?

1.4 Batasan Masalah

Di karenakan luasnya cakupan *linen housekeeping*, maka dalam penelitian ini penulis membatasi masalah khususnya hanya pada *linen (room linen)* seperti *Bath math, Pillow Case, Bath Towel, hand towel, face Towel, Duvet Cover* dan *Sheet*. Sehingga selain item *linen (room linen)* tidak akan di teliti karena tidak termasuk dalam masalah pengelolaan *linen (room linen)*.

Adapun pengelolaan *linen* di antaranya yaitu seperti bagaimana pengawasan terhadap *linen*, pencucian *linen*, pertukaran *linen* yang kotor, *inventory linen*, pencucian *linen* serta bagaimana proses perbaikan terhadap *linen* yang mengalami kerusakan.

1.5 Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui bagaimana pengelolaan dan sistem rotasi *room linen Housekeeping Department* di hotel Bono Pekanbaru.
- b. Untuk mengetahui kendala dan upaya dalam menangani masalah pada pengelolaan *room linen Housekeeping Department* di hotel Bono Pekanbaru.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini sebagai berikut:

- a. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi acuan bagi penulis dalam mengembangkan sikap profesional untuk memasuki dunia kerja dalam bidang yang sama.
- b. Di harapkan dapat menjadi acuan bahan perbandingan bagi hotel.
- c. Selain itu dapat menjadi bahan referensi untuk penelitian selajutnya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep Pariwisata

Pariwisata berasal dari bahasa sansekerta yaitu kata *pari* yang berarti (penuh, lengkap, berkeliling), *wis* (man) yang berarti rumah, properti, kampung, komunitas dan kata - kata yang berarti terus- menerus, menggembara. Sehingga dapat di katakana pariwisata berarti pergi secara lengkap meninggalkan runag (kampung) berkeliling terus-menerus (Pendit, 2006: 3). Pariwisata adalah sebuah perjalanan dimana dilengkapi dengan fasilitas untuk menunjang kegiatan tersebut. Pariwisata merupakan suatu kegiatan melakukan perjalanan dari rumah terutama untuk maksud usah atau bersantai, dalam kata lain pariwisata merupakan suatu bisnis penyedia barang dan jasa bagi wisatawan dan menyangkut setiap pengeluaran oleh

atau untuk wisatawan atau pengunjung dalam perjalanannya (Lundberg, 1997:

2.2 Hotel

Menurut R.S. Damardjati dalam bukunya istilah-istilah dunia pariwisata (2006:65) Hotel merupakan perusahaan yang menyediakan jasa dalam bentuk akomodasi atau penginapan serta menyajikan hidangan dan fasilitas lainnya dalam hotel untuk umum, yang memenuhi syarat-syarat comform dan memiliki tujuan komersial. Usaha jasa perhotelan mencakup hotel bintang dan non bintang , dapat berupa hotel, pondok wisata, vila, perkemahan, persinggahan karavan dan akomodasi lainnya yang di gunakan untuk tujuan pariwisata yang terdaftar.

2.3 Definisi, Tugas, dan Tanggung Jawab Housekeeping Departement

Menurut Darsono (1995:1) adapun tugas dari seorang housekeeping departemen yaitu sebagai berikut :

1. Menciptakan suasana hotel yang bersih, menarik, nyaman, dan aman.
2. Memberikan pelayanan di kamar dengan sebaik-baiknya kepada tamu supaya tamu merasa puas saat berkunjung maupun menginap di hotel.
3. Penyiapan, penataan, dan pemeliharaan kamar-kamar.
4. Bertanggung jawab atas pemeliharaan kebersihan seluruh *outlet* dan ruangan umum di hotel.

Selain memiliki tugas, departemen housekeeping juga memiliki tanggung jawab yaitu :

1. Ruang tamu (*guest room*)
2. *Restorant* dan *banquet*
3. Toilet tamu (*guest toilet*)
4. Gang (*corridor*)
5. Ruang kantor (*office*)
6. Kolam renang (*swimming pool*)
7. Locker karyawan (*employee locker*)
8. Toilet karyawan (*employee toilet*)
9. Halaman parkir (*parking area*)

10. Taman di luar dan juga di dalam ruangan (in and out door garden)

Sinonim dari istilah Housekeeping dalam bahasa indonesia adalah tata graha. Dalam memenuhi tugas dan tanggung jawab yang harus di lakukan tata graha, dapat di lihat mengenai penjelasan para pakar housekeeping pada buku berjudul *Managing Housekeeping Operation* (1990:21) tulisan Margaret M. Kappa, Aleta Nitschke, Patricia B. Schappert dalam Laras (2013:41) berpendapat bahwa : “Most Housekeeping departments are responsible for cleaning the following areas” (umumnya department housekeeping bertanggung jawab atas are berikut)

- a. *Guestrooms* (Kamar tamu)
- b. *Corridors* (Koridor)
- c. *Public Area, Such as the lobby and public restroos* (area umum seperti lobby dan toilet umum.
- d. *Swimming Pool* (Kolam renang)
- e. *Management Office* (Kantor-kantor management)
- f. *Storage Area* (Area gudang)
- g. *Linen and sewing room* (Ruangan lena dan ruang jahit)
- h. *Laundry Room* (Ruangan laundry)
- i. *Back of the house areas, such as employee locker room* (Area belakang seperti ruang ganti pakaian karyawan)

Mereka juga menambahkan bahwa department room division di hotel-hotel bertaraf internasional bertanggung jawab atas:

- a. *rooms, and*
- b. *Metting rooms*
- c. *Dinning rooms*
- d. *Banquet rooms*
- e. *Convention/exhibition halls*
- f. *Hotel operated shop*
- g. *Game Exercise rooms*

Adapun kegiatan yang di laksanakan oleh department Housekeeping yaitu sebagai berikut :

1. Bersih (*Clean*)
2. Nyaman (*Comfortable*)
3. Menarik (*Attractive*)
4. Aman (*Safe*)
5. Suasana ramah tamah (*Friendly Atmosphere*)

2.4 Seksi-Seksi dalam Housekeeping Departement

Menurut Rumesko (2007:7), *housekeeping departement* di bagi atas beberapa seksi-seksi yaitu sebagai berikut :

1. *Floor Section (Room Section)*
2. *Public Area*
3. *Linen Section*
4. *Laundry and dry cleaning section.*

2.5 Linen Section dan Jenis-jenis Room Linen

Menurut Bagyono dan Ludfi (2003: 91) adapun pengertian *linen* ialah kain atau lena yang di pergunakan di dalam operasional hotel. sedangkan pengertian dari *linen section* ialah seksi yang bertanggung jawab terhadap pengadaan dan penggantian *linen* untuk keperluan *housekeeping, restorant, bar, banquet* dan *outlet* lainnya. (Darsono 1995: 82). Adapun *linen housekeeping* yang di gunakan untuk operasional hotel antara lain yaitu sebagai berikut :

1. Seprai / *Sheet*
2. Selimut juga berfungsi sebagai *bed cover / Duvet Cover*
3. Sarung bantal / *Pillow Case*
4. Handuk mandi / *Bath Towel*
5. Kaset kaki / *Bath Math*
6. Handuk tangan / *Hand Towel*
7. Handuk muka / *Face Towel*
8. Handuk untuk renang / *Pool Towel*
9. Kain penutup tempat tidur (matras) / *Bed Skirting*
10. *Vitrage/Curtain*
11. *Selimut / Blanket*
12. Alas tempat tidur / *Bed pad*

Menurut Rumesko (2007:15) tugas utama *linen section* yaitu:

1. Mengatur keluar masuknya *linen* dari dan ke departmen yang menggunakan yaitu *department Housekeeping* dan *department Food and Beverage*)
2. Memilih *linen* yang akan di cuci berdasarkan jenis, warna, serta tingkat kekotoran agar mempermudah proses pencucian.
3. Mengantarkan *linen* yang kotor ke *Laundry*
4. Menerima *linen* yang sudah bersih dari *laundry*
5. Menyimpan *linen* yng sudah bersih pada rak berdasarkan jenis dan ukurannya.
6. Melakukan perawatan dan memperbaiki *linen* yang rusak.

2.6 Pengelolaan Room Linen Housekeeping Department

Menurut Soewarno Handayani dalam Laras (2013:24) pengelolaan juga bisa diartikan sebagai penyelenggaraan suatu kegiatan. Pengelolaan juga bisa di artikan seperti manajemen, yaitu suatu proses kegiatan yang di mulai dari proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya yang ada untuk mencapai tujuan organisasi yang telah di tentukan.

Laras (2013:23) menjelaskan bahwa tujuan pengelolaan adalah supaya seluruh sumber daya yang ada seperti sumber daya manusia, peralatan atau pun sarana yang ada dalam suatu organisasi dapat berjalan dengan baik, sehingga dapat terhindar dari pemborosan waktu, tenaga dan materi guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Pengelolaan sangat penting didalam sebuah organisasi dikarenakan tanpa adanya pengelolaan yang baik

maka tujuan yang sudah ditetapkan akan sulit didapatkan.

Menurut Geroge R. Terry (2006:342) dalam Laras (2013:26) menerangkan bahwa pengelolaan yang baik meliputi berbagai hal yaitu sebagai berikut:

- a. *Planning* (Perencanaan)
- b. *Organizing* (pengorganisasian)
- c. *Actuating* (penggerakan)
- d. *Controlling* (pengawasan) yaitu

Menurut Usin S Artayasa (2005:114) langkah-langkah pengelolaan room linen yang baik yaitu :

1. *Linen Inventory*

Linen inventory merupakan pengontrolan atau pengawasan pemakaian dan persediaan *linen* yang di gunakan di kamar, di gudang *room boy station*, *outlet di linen room* dan *laundry* (Agustin Darsono, 1995:86), atau perhitungan yang di miliki pada waktu-waktu tertentu (Seniarta, 2002:49). Mengingat *linen* merupakan perlengkapan hotel yang penting untuk menunjang suatu kelancaran operasional hotel, maka pengontrolan harus di lakukan secara rutin dan seksama.

Menurut Seniarta (2002: 52) pelaksanaan *inventory* di lakukan dengan beberapa prosedur yaitu sebagai berikut :

- a. Pelaksanaan *inventory*
- b. Waktu pelaksanaan
- c. Tempat pelaksanaan
- d. Peralatan *inventory*

Untuk mempermudah atau mempercepat pelaksanaan *inventory*, maka di pandang perlu untuk menyiapkan peralatan yang terkait dengan kegiatan ini misalnya formulir, diantara nya sebagai berikut :

- 1) *Linen Count Sheet* adalah formulir yang di gunakan

untuk mencatat jenis dan jumlah linen di masing-masing tempat atau seksi yang berhubungan dengan peredaran *linen*.

- 2) *Linen Inventory Sheet* adalah formulir yang di gunakan untuk pencatatan terakhir dengan data-data yang bersumber dari *linen count sheet* dan yang bersumber dari data kerusakan dan *linen* yang hilang.

2. *Par Stock*

Menurut Rumesko (2007: 165) perlengkapan *linen* yang minimal harus di miliki oleh suatu hotel dalam melaksanakan operasionalnya ada 3 par dengan asumsi yaitu sebagai berikut :

- a. 1 par *linen* terpasang.
- b. 1 par *linen* kotor di *laundry*.
- c. 1 par *linen* siap pakai.

Menurut Seniarta (2002: 23) sebagai pendukung kelancaran pelaksanaan dalam menyiapkan kamar tamu suatu hotel hendaknya memiliki persediaan *linen* yang memadai, adapun yang di maksud dengan linen yang memadai yaitu:

- a. Tersediannya jenis-jenis *linen* yang di perlukan.
- b. Tersediannya jumlah masing-masing jenis *linen* sesuai dengan keperluan.
- c. Tersediannya kondisi *linen* yang telah di tetapkan, yaitu bersih, tidak robek, tidak bernoda, sudah di setrika, di lipat sesuai dengan standar/aturan, dan juga di simpan dengan benar.

Linen hotel rata-rata memerlukan 3,5 perlengkapan par *linen* yang sudah siap (1 par kamar tamu, 1 par yang kotor berada di tempat pencucian, dan ½ par berada di ruang *linen* yang masih baru yang nantinya

akan di gunakan untuk pengganti apabila kekeurangan *linen* atau adanya *linen* yang hilang atau mengalami kerusakan). Adapun jumlah *linen* yang di idealkan menurut Kappa dalam Seniartha (2002: 35) yaitu ada 5 par, dengan perhitungan sebagai berikut:

- a. 1 par *linen* di kamar tamu (terpasang).
- b. 1 par *linen* di ruang penyimpanan pramugraha/*pantry*.
- c. 1 par *linen* di ruang pencucian/*laundry*.
- d. 1 par *linen* untuk keperluan tambahan, dan
- e. 1 par *linen* untuk persiapan/cadangan bila ada kemacetan *linen* dalam operasi kerusakan peralatan atau mesin pencucian.

Menurut Seniartha (2002:34) manfaat dari *par stock* yang di rencanakan pihak manajemen hotel adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui berapa jumlah *linen* yang sedang beredar dalam operasional.
- b. Sebagai alat kontrol dalam operasional sehari-hari.
- c. Untuk menjaga dari kemungkinan kekurangan jumlah *linen* yang beredar akibat rusak atau hilang dalam jangka waktu tertentu.
- d. Untuk menjamin perputaran *linen* tatap baik dalam operasional.

3. Perbaikan (*Maintenance*)

Perbaikan terhadap kerusakan *linen* merupakan hal yang penting karena mengingat mahalnya biaya investasi untuk *linen*. Mengingat investasi untuk *linen* cukup besar dan mahal, maka pemeliharaan *linen* harus mendapatkan perhatian khusus (Seniarta, 2002: 46). Proses pencucian yang tidak sesuai dengan prosedur dapat mengakibatkan terjadinya kerusakan pada *linen* sehingga terjadi penyusutan terhadap jumlah *linen* yang ada,

penyusutan jumlah *linen* juga dapat terjadi karena banyaknya *linen* yang hilang dan pemakaian yang salah. Sehingga perlu untuk menekan penyusutan atau kehilangan terhadap *linen*.

4. Linen Control

Pencatatan pengeluaran dan penerimaan di *linen room* harus selalu di control di buku pencatatan linen, jumlah linen harus terlihat pendistribusiannya ke setiap, *floor section* kamar-kamar tamu dan bagian-bagian yang memerlukannya, serta setiap *linen* bersih yang di terima dari bagian pencucian (sulastiyono, 2002: 49).

5. Standar Pencucian

Menurut Sulastiyono (2010: 239) dalam menjalankan prosedur pencucian harus di buat dengan jelas, mulai dari proses penyortiran, penggunaan bahan-bahan dan obat pencuci sampai padaprocedure pelipatan dan penyimpanan *linen*. Prosedur di lakukan agar mendapatkan hasil yang standar.

Menurut Sihite (2000: 243) tahap-tahap dalam proses pencucian yaitu sebagai berikut :

- a. Penerimaan (*Receiving*)
- b. Pemilihan (*sorting*)
- c. Menghilangkan noda-noda khusus (*spotting*),
- d. Mencuci (*washing*)
 - 1) *Flush*,
 - 2) *Pre-wash/break*,
 - 3) *Main wash/suds*
 - 4) *Carryover suds*/pembilasan menengah,
 - 5) *Bleach*/pemutihan
 - 1) *Rinse*/pemerasan, *Intermediate Extract* (pemerasan awal),
 - 2) *Final extract* (pemerasan akhir),
- e. Mengeringkan (*Drying*),
- f. Menghaluskan (*Ironing*),

- g. Menyeleksi dan melipat (*sorting & folding*),
- h. Penyerahan dan penyimpanan (*storing*),

Menurut seniarta (2002: 41) prosedur penyimpanan *linen* yaitu:

- 1) *Linen* di simpan dalam rak dengan lipatan tunggal menghadap keluar untuk memudahkan perhitungan sewaktu-waktu, untuk pengecekan tumpukan *linen*, di usahakan jumlah dan jenisnya sama.
- 2) Di usahakan ada cela-cela antara tumpukan *linen* agar ada sirkulasi udara agar tidak jamur.
- 3) *Linen* yang frekuensi penggunaannya tinggi, di atur pada rak yang sejajar dengan tangan untuk menghindari sikap membungkuk terlalu sering jika di tempatkan di bawah.
- 4) *Linen* yang ukurannya besar seperti penutup tepat tidur, agar mempermudah dalam pengambilan selimut di letakkan di rak bagian bawah.
- 5) Memberikan level serta jarak pemisah untuk jenis *linen* yang sama.
- 6) Sirkulasi *linen* hendaknya merata agar tingkat kerusakannya merata juga, dan memperhatikan *system FIFO (First In First Out)* yaitu *linen* yang di simpan lebih dulu di distribusikan dahulu, sehingga *linen* dapat beristirahat sesuai dengan standar sebuah hotel.
- 7) Sisihkan *linen* rusak atau bernoda yang sudah di hilangkan untuk memperbaiki atau dialihfungsikan.
- 8) Pembersihan ruang *linen* harus di lakukan secara regular, karena kotoran yang ada dapat merusak *linen*, terutama untuk *linen* yang jarang di keluarkan.

Menurut Bagyono (2009:81), ada bermacam-macam bahan pencuci yaitu sebagai berikut :

- 1) *Main detergent/deterjen*, yaitu *chemical* yang dapat menghilangkan kotoran yang terdapat pada *linen*.
- 2) *Alkali Builder*, yaitu *chemical* yang membuat suasana pencucian pada keadaan basah, karena pada kondisi basah lemak dan minyak lebih mudah diemulasikan dan menetralsir kotoran yang bersifat asam.
- 3) *Bleach/Chlorin*, yaitu *chemical* yang berguna untuk memutihkan *linen* dan memusnakan kuman.
- 4) *Oxy Brite (Oxygen bleach)*, yaitu *chemical* yang di gunakan untuk menghilangkan noda pada pakaian berwarna.
- 5) *Sour/Neutralize*, yaitu *chemical* yang berguna untuk menetralkan alkalin agar *linen* tidak gatal di pakai dan tidak gosong saat di setrika.
- 6) *Emulsifier*, yaitu *chemical* untuk menghilangkan noda minyak, oli, dan lemak makanan.
- 7) *Water Hardnes/conditioner*, yaitu *chemical* yang di gunakan untuk menetralkan kadar zat besi dan kapur.
- 8) *Softener*, yaitu *chemical* yang di gunakan untuk melembutkan dan mengharunkan *linen*.
- 9) *Starch*, yaitu kanji yang meratakan permukaan dan membuat bahan jadi kaku (biasanya untuk *table cloth* dan *napkin*).
- 10) *Solvet*, yaitu *chemical* yang di gunakan untuk system pencucian *dry cleaning*.

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Desain penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode pendekatan kualitatif. Sedangkan tipe penelitian yang digunakan adalah tipe kualitatif deskriptif, yaitu dengan cara

mengelompokkan data yang di susun sedemikian rupa, kemudian menghubungkan dengan teori-teori yang berkaitan dengan permasalahan yang di hadapi oleh organisasi yang bersangkutan sehingga dapat di Tarik kesimpulan.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Hotel Bono Pekanbaru, Jl. Riau No.103, Padang Terubuk, Senapelan, Pekanbaru, Riau 28155, dengan waktu penelitian terhitung dimulai dari bulan September 2021- februari 2022, waktu bertepatan pada *on the job training*.

3.3 Subjek penelitian

Subjek penelitian adalah orang yang di mintai keterangan tentang suatu fakta atau pendapat. Seperti yang sudah dijelaskan oleh Arikunto (2006: 145) Subjek penelitian merupakan subjek yang di tuju untuk di teliti oleh peneliti. Jadi, subjek peneliti merupakan sumber informasi yang di gali untuk mengungkap fakta-fakta lapangan.

Dalam penelitian ini terdapat 2 sumber informan yang di butuhkan oleh penulis yaitu sebagai berikut :

1. Key informan
2. Informan

Informan adalah orang yang

3.4 Jenis dan Sumber Data

Data primer

- a. Observasi,
- b. Wawancara,
- c. Angket (kuisisioner)

Data sekunder

- a. Menurut Ruslan (2006: 138) pengertian dari data sekunder adalah data yang di dapatkan secara tidak langsung yaitu melalui media perantara (dihasilkan pihak lain) atau di gunakan oleh sumber lainnya yang bukan merupakan pengelolannya, tapi dapat di manfaatkan dalam suatu penelitian tertentu.

- b. Dalam penelitian ini, data sekunder yang di dapatkan oleh peneliti yaitu seperti gambaran umum Hotel Bono Pekanbaru, struktur organisasi Hotel Bono Pekanbaru, penelitian terdahulu serta dokumentasi mengenai hal yang bersangkutan dengan judul.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi
2. Wawancara
3. Dokumentasi

3.6 Alat Pengumpulan Data

1. Alat tulis kantor (ATK)
2. Handphone dan laptop
3. Daftar pertanyaan yang di tujuan

3.7 Teknik Analisis Data

Menurut Moleong (20012:234) pengertian dari analisi data yaitu merupakan suatu proses penyusunan data sehingga dapat ditafsirkan. Karena sifat dari penelitian merupakan penelitian deskriptif, maka Teknik Analisa data yang di gunakan adalah Teknik penggambaran dengan menggunakan kalimat dan di pisahkan menurut kategorinya untuk memperoleh kesimpulan yang akurat dalam penelitian yang di lakukan. dalam penelitian ini peneliti akan melakukan analisis dengan langkah- langkah sebagai berikut:

1. Melakukan pengamatan dan observasi pelaksanaan.
2. Mencatat hasil peneliti yang di peroleh dari wawancara maupun observasi.
3. Setelah data di tafsirkan kemudian data yang tidak penting akan di buang.
4. Mengelola data-data tersebut dengan berfokus pada masalah penelitian.
5. Menganalisis data-data tersebut dengan memberikan interpretasi terhadap data yang di peroleh

dengan cara memberikan penjelasan yang bersifat kualitatif.

6. Yang terakhir yaitu penarikan kesimpulan agar maksud dari penelitian ini memiliki makna.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengelolaan Room Linen Housekeeping Department di Hotel Bono Pekanbaru

Linen merupakan kain atau lena yang sangat penting keberadaannya pada sebuah hotel, dengan tercupinya kebutuhan *linen* yang ada pada sebuah hotel maka operasional hotel dapat berjalan lancar. Adapun macam-macam jenis *room linen* yaitu:

- 1) *Sheet (Sheet double, sheet twin dan sheet king)*
- 2) *Towel (Hand towel, face towel, pool towel, bath towel, bath math)*
- 3) *Pillow case*
- 4) *Duvet cover*

Berdasarkan hasil observasi atau pengamatan yang di lakukan, diketahui bahwa pengelolaan *room linen Housekeeping Department* di Hotel Bono Pekanbaru yaitu sebagai berikut :

Linen Inventory

Linen inventory merupakan pengawasan dan pengontrolan terhadap pemakaian dan persediaan linen yang digunakan di kamar, di *pantry*, *outlet* di *linen room* dan di *laundry* atau perhitungan terhadap jumlah linen pada waktu tertentu. Mengingat linen merupakan kebutuhan hotel yang sangat penting dan mahal, oleh karena itu pengawasan dan pengontrolan terhadap penggunaan linen harus dilakukan secara berkala. Berikut Linen Inventory di Hotel Bono Pekanbaru:

a. Pelaksanaan *Inventory*

Berdasarkan hasil wawancara yang di lakukan penulis dengan Bu Santi (Linen

Attendant) Hotel Bono Pekanbaru mengenai pelaksanaan *inventory* adalah sebagai berikut :

Berdasarkan hasil wawancara dan juga observasi yang di lakukan penulis dengan *linen attendant* Hotel Bono Pekanbaru di ketahui bahwa pelaksanaan *inventory* di Hotel Bono pekanbaru hanya di lakukan oleh *Housekeeping supervisor* dan *linen attendant* saja, sedangkan *laundry manager* dan *controller* tidak ikut dalam pelaksanaan *inventory* dan hanya menunggu laporan dari pelaksanaan *inventory* saja. Dengan melihat proses pelaksanaan *inventory* di Hotel Bono Pekanbaru yang hanya di lakukan oleh *housekeeping supervisor* dan *linen attendant* maka dapat di kategorikan bahwa pelaksanaan *inventory* yang ada di Hotel Bono Pekanbaru tidak baik.

b. Waktu Pelaksanaan

Dari hasil wawancara yang telah dilakukan oleh penulis dengan *linen attendant* Hotel Bono Pekanbaru maka diketahui bahwa waktu pelaksanaan *inventory* di lakukan pada pagi sekitar pukul 06.00 wib atau sore hari pada pukul 18.00 wib saat operasional sedang tidak berjalan dan di lakukan setiap sebulan sekali. Maka dari itu waktu pelaksanaan *inventory* Hotel Bono Pekanbaru dapat di kategorikan baik karena di lakukan pada saat operasional sedang tidak berjalan dan di laksanakan setiap bulan.

c. Peralatan Yang Digunakan

Hotel Bono Pekanbaru mengenai peralatan apa saja yang di gunakan pada saat melakukan *inventory*, pada saat melakukan *inventory linen*, peralatan yang di gunakan dalam *inventory linen* Hotel Bono Pekanbaru yaitu *inventory linen count sheet* dan *linen inventory sheet*. Melihat peralatan yang digunakan dimana pada saat proses *inventory* selalu menggunakan *inventory linen count sheet* dan *linen inventory sheet*

dapat dilihat bahwa proses inventory sudah memenuhi standar inventory pada sebuah Hotel. Dengan melihat peralatan *inventory linen* yang selalu menggunakan *inventory linen count sheet* dan *linen inventory sheet* maka dapat di kategorikan bahwa peralatan *inventory linen* Hotel Bono Pekanbaru sangat baik.

Parstock

Parstock di gunakan mengetahui jumlah dari persediaan *linen* yang ada. *Parstock* merupakan kelipatan jumlah *linen* (*Sheet, duvet, towel, dll*) yang di butuhkan untuk seluruh kamar tamu. Sehingga apabila ingin mengitung jumlah setiap jenis *linen* yang harus tersedia dalam peredaran, maka harus ditentukan terlebih dahulu berapa jumlah setiap *linen* yang di pasang setiap kamar, kemudian menetapkan par yang diperlukan untuk setiap jenis *linen* tersebut.

Linen parstock merupakan jumlah persediaan *linen* yang di butuhkan dalam peredaran, atau jumlah persediaan *linen* yang di perlukan dalam operasional hotel. Persediaan *linen ideal* adalah lima *parstock* dengan asumsi sebagai berikut :

- a. Satu par *linen* terpasang
- b. Satu par *linen* di *linen room*
- c. Satu par *linen* kotor (Belum di cuci)
- d. Satu par *linen* di *laundry* dalam proses pencucian
- e. Satu par *linen* di *mainlinenroom* sebagai cadangan

Perbaikan (Maintenance)

Linen yang mengalami kerusakan dan masih bisa di perbaiki sebaiknya harus segera di lakukan perbaikan, sedangkan *linen* yang kondisinya sudah terlalu jelek seperti terkena noda yang susah hilang, robek pada bagian tengah linen dan sebagainya yang tidak dapat di gunakan lagi maka sebaiknya linen di tarik dari peredaran dan dicatat untuk di

perhitungkan nilainya pada saat pelaksanaan *inventory*. *Linen* yang sudah rusak tidak di gunakan lagi sesuai fungsinya maka *linen* tersebut dapat di gunakan kembali untuk keperluan lainnya seperti :

1. *Sheet king* yang robek dapat di gunakan untuk di jadikan *sheet twine* atau di jadikan *pillow case* atau *sheet double* yang sudah rusak dapat di jadikan *pillow case*.
2. *Towel* yang sudah rusak di potong dapat di jadikan kain dusting untuk kamar mandi.

Berdasarkan observasi yang telah di lakukan penulis dengan *linen attendant* Hotel Bono Pekanbaru mengenai perbaikan (*Maintenance*) *linen* yang ada di Hotel Bono Pekanbaru diketahui bahwa jika ada *linen* mengalami kerusakan maka akan di lakukan perbaikan namun tidak segera di laksanakan. Apabila linen yang sudah rusak seperti terkena noda yang tidak bisa hilang atau robek dan tidak bisa di gunakan sesuai fungsinya maka linen akan di gunakan untuk fungsi lainnya, seperti *sheet* yang bisa di jadikan *pillow case*. Sehingga jika di lihat dari pelaksanaan perbaikan *linen* yang ada di hotel Bono Pekanbaru dapat di kategorikan baik karena perbaikan terhadap *linen* yang mengalami kerusakan selalu di lakukan namun tidak segera di lakukan.

Linen Control

Linen yang terdapat pada *linen rooms* harus selalu di lakukan pencatatan terhadap setiap pengeluaran dan penerimaan yang di lakukan pada buku pencatatan *linen*, harus terlihat berapa jumlah *linen* yang di distribusikan pada setiap *floors section*, kamar-kamar tamu serta ke bagian lainnya yang memerlukan *linen* dan juga penerimaan *linen* yang sudah

bersih dari *laundry*. Jumlah *linen* yang terdapat pada sistem sirkulasi *linen* haruslah sesuai, jumlah *linen* bersih yang di keluarkan harusnya sesuai dengan banyaknya *linen* yang diterima dan dikeluarkan. Pencatatan terhadap pengeluaran dan penerimaan *linen* bersih harus selalu di awasi dan dijaga pemakaian sistem “*one for one exchange*” atau *clean to dirty exchange*” yang artinya jumlah *linen* bersih yang di keluarkan sesuai dengan jumlah *linen* kotor yang masuk.

Berdasarkan hasil observasi yang di lakukan yaitu sebagai berikut:

a. Pencatatan *linen control*

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan diketahui bahwa pencatatan *linen* yang ada di Hotel Bono Pekanbaru dapat di kategorikan sangat baik karna penerimaan dan pengeluaran *linen* (*in-out*) selalu dii lakukan pencatatan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang di lakukan penulis dengan *Housekeeping supervisor* di Hotel Bono Pekanbaru yaitu selalu di lakukan pencatatan terhadap *linen*, semua *linen* yang masuk dan keluar (*in-out*) selalu di catat pada buku catatan khusus pencatatan *linen*. Sehingga bisa di ketahui berapa jumlah *linen* yang di ambil dari *laundry*, dan juga mempermudah pada proses *inventory* apabila terjadi kesalahan maka akan lebih mudah dalam proses pengurusan administrasi. Melihat proses pencatatan *linen control* yang ada di hotel Bono Pekanbaru maka dapat di kategorikan bahwa pencatatan *linen control* yang ada di Hotel Bono Pekanbaru sangat memadai atau sangat baik.

b. Pengecekan kondisi *linen*

Berdasarkan wawancara maka dapat di simpulkan bahwa mengenai pengecekan terhadap *linen* di *laundry* di Hotel Bono Pekanbaru di ketahui bahwa setiap *linen* yang di antar oleh *laundry attendant* akan di cek terlebih

untuk memisahkan apabila ternyata terdapat *linen* yang bernoda seperti noda darah dan lainnya, atau *linen* yang rusak sehingga harus di perbaiki dan juga *linen* yang sudah tidak layak pakai (*Ooo/ out of order*) untuk segera di tarik dari peredaran sebelum di gunakan atau di letakkan di *pantry*. Dengan demikian pengecekan *linen* di Hotel Bono Pekanbaru di kategorikan sangat baik karena selalu melakukan pengecekan terhadap kondisi *linen*.

c. Pengawasan *linen* di *laundry*

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan dapat di ketahui bahwa pengawasan terhadap hasil kerja karyawan *laundry* tidak selalu di awasi. Pengawasan bisa dilakukan apabila kondisi kamar tidak sibuk atau *low season*, namun apabila kondisi kamar penuh atau *back to back* maka pengawasan tidak dilakukan. Maka dengan melihat pengawasan kerja pada *laundry* maka dapat di kategorikan bahwa pengawasan *linen* di *laundry* kurang baik.

Penukaran *linen* kotor

Linen yang sudah di gunakan atau *linen* yang sudah kotor harus selalu dilakukan penukaran terhadap *linen*. Setiap hotel memiliki standar dalam melakukan operasionalnya terutama mengenai *linen*. Hotel yang mengikuti standar biasanya akan mengganti sheet yang sudah di pakai setiap harinya pada kamar yang sudah terisi. Setiap kamar yang tamunya sudah check-out dan akan di isi oleh tamu selanjutnya yang akan check-in maka *linen* yang ada di kamar harus di ganti dengan yang baru atau *linen* bersih. Penukaran *linen* kotor dengan *linen* yang sudah bersih yang di ambil dari *linen rooms* harus selalu di catat agar mengetahui berapa *linen* yang keluar dan *linen* yang masuk.

Standar Pencucian.

Standar pencucian merupakan hal yang penting, standar pencucian harus dibuat dengan jelas, mulai dari penyortiran, penggunaan bahan-bahan dalam proses pencucian sampai pada prosedur penyimpanan linen, prosedur harus dilakukan dengan baik untuk mendapatkan hasil yang maksimal.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan laundry section yang ada di hotel bono pekanbaru, ada beberapa chemical yang di gunakan selama proses pencucian linen, adapun chemical yang di gunakan antara lain yaitu sebagai berikut :

1. Ox- Sour adalah chemical yang di memiliki fungsi sebagai penetral sisa klorin dan alkali.
2. Ox- Deter (deterjen) adalah chemical yang di gunakan sebagai penghilang kotoran yang menempel pada linen.
3. Laugent dan Geblith yaitu di gunakan sebagai pemutih pada linen.
4. Ox- CM (chloro/klorin) adalah salah satu chemical yang di gunakan sebagai penghilang noda organik yang pada linen sehingga menjaga agar linen tetap putih dan tidak mengalami perubahan warna
5. Flox- AM atau alkali adalah chemical yang di gunakan sebagai penetral kotoran yang bersifat asam pada linen.
6. Ox- Soft adalah chemical yang di gunakan sebagai pelembut dan pengharum linen.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang di lakukan penulis dengan linen attendant Hotel Bono Pekanbaru penyimpanan linen yang ada di Hotel Bono Pekanbaru kurang memadai dikarenakan pada ruangan penyimpanan linen saja hanya terdapat rak penyimpanan linen, linen yang

sudah bersih langsung di drop ke linen rooms. Ruang linen selalu di bersihkan setiap hari sebelum atau sesudah ruangan di pakai, namun apabila operasional sibuk atau kondisi kamar ramai ruang linen tidak di bersihkan. Sehingga dapat di kategorikan bahwa penyimpanan linen yang ada di hotel bono pekanbaru cukup baik.

Berdasarkan hasil observasi dan juga wawancara yang telah di lakukan penulis, maka dapat di simpulkan bahwa prosedur pencucian linen yang ada di Hotel Bono Pekanbaru dapat di katakan baik. dilihat dari prosedur pencucian, penggunaan chemical dan penyimpanan linen yang ada.

Kendala dan Upaya Dalam Menangani Masalah Pada Pengelolaan Room Linen Housekeeping Department di Hotel Bono Pekanbaru

Kendala Dalam Pengelolaan Room Linen

Berdasarkan hasil wawancara dan juga observasi yang telah di lakukan penulis dengan Housekeeping Supervisor dan juga driver vallet laundry. Adapun kendala yang ada yaitu sebagai berikut :

1. Terjadinya keterlambatan dan kekurangan dalam proses memenuhi operasional di karenakan jumlah dari karyawan laundry yang hanya sedikit dan juga adanya kerusakan terhadap mesin laundry sehingga memperlambat dalam pengelolaan linen karena tidak hanya room linen saja yang di tangani tetapi juga guest laundry.
2. Jumlah linen yang tersedia hanya sedikit di karenakan ada beberapa linen yang kondisi nya sudah OOO (Out Of Order) dan juga belum adanya penambahan linen.

3. Warna linen yang sudah mulai kuning dan kusam di sebabkan oleh waktu pemakaian yang sudah cukup lama atau lebih dari 2 tahun.
4. Terbatasnya jumlah chemical untuk spotting di karenakan harga yang mahal.
5. Chemical Laundry yang terlambat sampai pada saat pengorderan.
6. Lokasi laundry yang tidak berada di hotel sehingga proses distribusi linen memerlukan waktu yang lebih lama agar sampai di hotel.

Upaya-upaya yang dapat di lakukan untuk menghadapi kendala yang ada

Berdasarkan wawancara yang dilakukan penulis dengan Housekeeping Supervisor dan driver vallet laundry Terdapat upaya yang di lakukan manajemen dalam menghadapi kendala yang ada, adapun upaya yang dilakukan yaitu sebagai berikut :

- a. Melakukan evaluasi shift kerja pada pekerja laundry untuk memaksimalkan waktu pengelolaan linen terutama pada saat kondisi kamar ramai atau *Back To Back*. Apabila terjadi kerusakan pada mesin laundry maka akan langsung di perbaiki hari itu juga dan di perbaiki langsung oleh karyawan *engineering* hotel. Namun apabila pengerjaan membutuhkan waktu lebih dari 1 hari maka proses laundry akan memakai mesin cuci biasa yang di sediakan oleh pihak laundry untuk kondisi *urgent*.
- b. Melakukan perbaikan terhadap linen yang rusak, namun apabila kondisi linen yang ada tidak memungkinkan untuk di perbaiki maka linen dapat di alih fungsikan seperti misalnya sheet king dapat di alih fungsi kan menjadi sheet twin atau menjadi pillow case.
- c. Proses treatment di lakukan setiap 2 atau 3 bulan sekali yaitu dengan

cara melakukan perendaman terhadap linen dengan menggunakan chemical khusus selama 2 atau 3 hari agar linen kembali putih.

- d. Apabila terdapat *linen* yang bernoda dan memerlukan *spotting* atau penanganan khusus maka proses *spotting* tidak akan langsung di lakukan melainkan linen akan di kumpulkan terlebih dahulu seperti jumlah linen sudah mencapai 10 pcs baru proses spotting dilakukan.
- e. Jika terjadi keterlambatan pada proses pengorderan yang mengakibatkan chemical terlambat datang dan persediaan chemical di laundry sudah habis maka pencucian room linen akan menggunakan deterjen yang di pakai untuk *guest laundry*.
- f. Dalam proses pendistribusian linen ke hotel dilakukan 2 kali yaitu pada siang hari pukul 12.00 WIB dan sore hari pada pukul 15.00 WIB, hal ini di lakukan agar tidak mengganggu kelancaran operasional hotel, sehingga linen yang sudah bersih langsung dapat di distribusikan ke hotel.

DAFTAR PUSTAKA

- Artayasa, Usin S. (2005). *Tata Graha Perhotelan*. Humaniora, Bandung.
- Agus, Ari Kresnaputra. 2008. *Bahan Ajar: Pengantar Perhotelan. Program Studi Usaha Perjalanan Wisata. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. Universitas Riau.
- Bagyono. 2009. *Manajemen Housekeeping Hotel*. Alfabeta. Bandung.
- Bagyono dan Orbani, Ludfi. 2003. *Dasar-dasar Housekeeping dan Laundry Hotel*. Adicita. Yogyakarta.
- Darsono, Agustinus. 1995. *Tata Graha (Housekeeping)*. Gramedia Widia Sarana Indonesia. Jakarta.

- Fauzi, Muchamad. 2009. *Metode Penelitian Kualitatif*. Walisongo Press. Semarang.
- Herdiansyah, Haris. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Walisongo press. Sarana Indonesia. Jakarta.
- khotimah, Khusnul. 2013. *Pengelolaan Linen Housekeeping (room linen) Di Hotel Pangeran Pekanbaru*. Pekanbaru :Universitas riau.
- Lundberg, A Ferry T, Wibawa, A Sulistya. dan Kusumaningrat, Sartono. 2001. *Prinsip-prinsip Tata Graha*. Kanisius. Jakarta.
- Meleong, j. (2012). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Pendit, S. Nyoman, 2006. *Ilmu pariwisata sebagai pengantar perdana*. Pradnya Paramita. Jakarta.
- Rumesko. 2005. *Housekeeping Hotel, Floor Section*. ANDI. Yogyakarta.
- Rumseko. 2007. *Housekeeping Hotel*, ANDI. Yogyakarta.
- Ruslan, Rosady. 2006. *Metode penelitian Public Relations dan Komunikasi*. Rajawali Pers. Jakarta.
- Seniartha, I Wayan. 2002. *Pelayanan Lena dan Pakaian Seragam*. Sekolah Tinggi Pariwisata Bali.
- Seniarta, I Wayan dan Ariani, Luh Tri. 2002. *Pelayanan Binatu*. Sekolah Tinggi Pariwisata Bali.
- Sihite, Richard. 2000. *Housekeeping (Tata graha)*. SIC. Surabaya
- Sri Perwani, Yayuk. 2004. *Teori dan Petunjuk Praktek Housekeeping untuk Akademi Perhotelan: Make up Room*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Sugiarto, Endar. (2004). *Operasional Kantor Depan Hotel*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Sulastiyono, A. 2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Wijaya, I Made. 2011. *Fungsi Hotel*. Sumber Elektronik Diakses Dari <http://menejemenperhotelan.blogspot.com.2011/04/fungsihotel.html?zx=bf7501a615bbac9a>. Diakses pada tanggal 15 juni 2021.
- Prayetno, Sugeng. 2008. "*Pengelolaan Room Linen Pada Hotel Mutiara Ibis Pekanbaru*". Tugas Akhir Program Studi Pariwisata FISIP Universitas Riau, Pekanbaru.