

**PELAKSANAAN TUGAS BAGIAN LINEN *DEPARTEMENT*
*HOUSKEEPING HOTEL TJOKRO KOTA PEKANBARU***

Oleh : Muhammad Zaki

Email: mz357648@gmail.com

Pembimbing: Dr. Mariaty Ibrahim, S.Sos., M.Si

Mariaty.ibrahim@lecturer.unri.ac.id

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

Increasing amount traveler influential to existence of hotels. In Pekanbaru, an increase amount visitor Also happened at Tjokro Hotel Pekanbaru. this _ influential Also to enhancement amount visiting guests _ And stay. So from it, Housekeeping Department on linen section of Tjokro Hotel Pekanbaru. Study This use method descriptive qualitative for analyze problem based on data collection in the form of observation, interview deep, and documentation. implementation task covers carry out sorting and counting linen, distributing linen, carrying out inventory of linen, repair of damaged linen, receiving clothes uniform employee, save all linens. For whole from results observation and interview, data is withdrawn conclusion say that implementation task Housekeeping Department at the linen section yet fully walk with existing standards.

Keywords: Hotel, Housekeeping Department, Linen Section, Implementation Task

1. PENDAHULUAN

Berkembangnya dunia pariwisata dengan segala mekanisme dan regulasinya melibatkan beberapa aspek, antara lain aspek transportasi, aspek penginapan, aspek pemandu wisata, dan aspek-aspek lainnya. Perkembangan dunia pariwisata saat ini melibatkan banyak orang, baik yang berwisata secara perorangan maupun yang berwisata secara berkelompok (*mass tourism*). Hal ini seiring dengan meningkatnya jumlah wisatawan ke berbagai destinasi wisata di suatu wilayah, salah satunya di Indonesia.

Dan juga semakin meningkatnya jumlah wisatawan yang berkunjung ke Indonesia berimplikasi pada meningkatnya kebutuhan wisatawan untuk beristirahat. Untuk memenuhi kebutuhan tersebut, keberadaan hotel tentunya menjadi salah satu sarana penunjang utama atau sarana pokok kepariwisataan sehingga para wisatawan dapat memenuhi kebutuhannya ketika berkunjung ke suatu tempat. Berdasarkan pada laman badan pusat statistik (bps) merilis jumlah kunjungan wisatawan mancanegara (wisman) ke Indonesia per Juli 2022. Dalam laporan terbarunya, jumlah kunjungan wisman ke Indonesia mencapai 477.000 kunjungan atau naik 38,08 persen jika dibandingkan Juni 2022. Peningkatan ini turut berdampak pada meningkatnya jumlah orang yang menginap di hotel, salah satunya di Kota Pekanbaru, Provinsi Riau, Indonesia.

Demi meningkatnya aspek perekonomian, suatu daerah berlomba-lomba membuat bisnis di bidang perhotelan. Tentunya ditandai dengan munculnya hotel-hotel yang muncul di Kota Pekanbaru, Provinsi Riau.

Semakin maju dan berkembangnya perekonomian di Pekanbaru membuat bisnis perhotelan semakin berpeluang.

Kemudian berkembangnya dunia perhotelan di Kota Pekanbaru membuat masing-masing hotel saling berupaya untuk mempertahankan posisinya dalam menghadapi persaingan pasar dan bekerja lebih efisien. Demi menyediakan jasa akomodasi bagi wisatawan maka banyak hotel berbintang yang berdirinya, seperti Hotel Tjokro, Hotel Whiz Prime, Hotel Khaz, Hotel Fave, Evo Hotel, Hotel Prime Park, dan Hotel Royal Asnof. Tjokro Hotel Pekanbaru dan Hotel Khaz Pekanbaru merupakan contoh hotel berbintang tiga yang beroperasi di Pekanbaru.

Hotel Tjokro Pekanbaru adalah Hotel berstandar bintang tiga di Pekanbaru yang berdiri pada tanggal 14 November 2013. Hotel ini menyediakan 90 kamar dengan pilihan kamar *superior*, *deluxe* dan *executive*. Tjokro hotel Pekanbaru menyediakan berbagai layanan hotel seperti layanan kamar 24 jam internet wifi di semua area, layanan laundry, layanan bisnis, dan layanan concierge keamanan 24 jam serta lokasi yang strategis, yaitu terletak di jalan Jl. Jend. Sudirman no. 51 simpang tiga, tangkerang utara, kec. Bukit Raya, Kota Pekanbaru, yang berdiri dibawah naungan *sas hospitality* yang berpusat di Solo. Dilihat dari letaknya yang strategis dan memiliki berbagai fasilitas, mengharuskan pihak hotel dapat memberikan pelayanan yang terbaik dalam meningkatkan kepuasan tamu – tamunya.

Dalam kewajiban dalam memberikan pelayanan yang terbaik bagi para tamu maka karyawan harus dapat berinteraksi dan berkomunikasi dengan baik. Karyawan yang melayani tamu bukan hanya dari *front office*

department dan *food and beverage department*, tetapi *housekeeping department* juga turut andil di dalamnya.

Housekeeping department adalah divisi yang bertugas dalam memberikan pelayanan pada aspek kenyamanan dan kebersihan di segala ruangan yang ada di hotel. Tujuan utama *housekeeping department* di suatu hotel adalah untuk mencapai hasil pengelolaan *departmentn*-nya berupa kebersihan, penampilan segala fasilitas dan produk yang ada di hotel secara efektif dan efisien.

Di dalam struktur organisasi pada *housekeeping department* Hotel Tjokro Pekanbaru terdapat beberapa seksi, yaitu:

1. *Public area section*
2. *Room section*
3. *Laundry section*.

Laundry adalah bagian dari *housekeeping department* yang bertanggung jawab atas pencucian, baik pencucian pakaian, baik pencucian pakaian tamu (*inhouse laundry*), seragam karyawan maupun linen-linen hotel dan pencucian atau linen dari luar hotel (*outside laundry*), serta

Tabel 1.1. Daftar Hotel di Pekanbaru Yang Menerapkan *Outside Laundry*

No	Nama Hotel	Kelas Hotel
1.	Hotel Tjokro Pekanbaru	Bintang 3
2.	Hotel Dafam Pekanbaru	Bintang 3
3.	Hotel Batiqa Pekanbaru	Bintang 3

Sumber: *Supervisor Housekeeping Tjokro Hotel Pekanbaru*

Tabel 1.2. Jumlah Karyawan Berdasarkan *Title of Position*

No	Jabatan	Jumlah Karyawan
1	<i>Housekeeping Supervisor</i>	1

2	<i>Public Area</i>	1
3	<i>Room Attendant</i>	5
Jumlah		7

Sumber: *Supervisor Housekeeping Tjokro Hotel Pekanbaru 2023*

Dari tabel 1.2 dapat kita simpulkan bahwa Departemen *Housekeeping* khusus bagian laundry tidak ada melainkan di rangkap oleh staff *public area*. Tjokro Hotel Pekanbaru menerapkan pencucian diluar (*outside*), Hotel Tjokro berjumlah 7 orang, 1 orang *Supervisor Housekeeping*, 2 orang *Housekeeping Senior*, 4 orang *Room Attendant*. Dalam pelaksanaan tugas bagian linen di laksanakan oleh staff yang merangkap juga sebagai *Public Area*. Vendor yang mencuci linen Hotel Tjokro Pekanbaru ialah Nazwa Laundry Yang beralamat Jl. Unggas No. 121 & Jl. Tengku Bey Simpang Tiga Bukit Raya Kota Pekanbaru.

Tujuan utama pelaksanaan tugas bagian linen *housekeeping department* di suatu hotel adalah untuk mencapai pengelolaan bagian linen yang efektif dan efisien, yaitu pemberdayaan sumber daya dan unsur yang tersedia untuk mendukung visi misi hotel dalam menyajikan produk dan pelayanan kepada para tamu. Tugas-tugas bagian linen departemen *housekeeping* sangat beragam sehingga membutuhkan suatu jalinan kerjasama dan interaksi saling menguntungkan (*mutual interaction*).

Kegiatan menjaga kebersihan atau memelihara kebersihan seluruh linen hotel berlangsung secara terus-menerus dan tanpa henti. Hal tersebut mendorong tim kerja pada departemen *housekeeping* untuk senantiasa bekerja keras, ulet dan disiplin supaya konsistensi dan kerja tetap terjaga dari waktu ke waktu. Pada tahap ini akan terlihat kemampuan seorang *housekeeper* dalam mewujudkan

pelaksanaan tugas. Keberhasilan adalah kata kunci yang diharapkan oleh setiap *executive housekeeper* sesudah semua pelaksanaan tugas dijalankan.

2. LANDASAN TEORI

2.1 Teori Pariwisata

Definisi pariwisata dapat ditinjau dari berbagai sudut pandang dan tidak memiliki batasan-batasan yang pasti. Para ahli pariwisata banyak mengungkapkan definisi pariwisata dari berbagai sudut pandang, namun dari berbagai definisi tersebut memiliki makna yang sama. Menurut Suwanto (2004), pariwisata adalah suatu proses kepergian sementara dan seseorang atau lebih menuju tempat lain di luar tempat tinggalnya. Dorongan kepergiannya adalah karena kepentingan, baik karena kepentingan ekonomi, social, kebudayaan, politik, agama, kesehatan maupun kepentingan lain seperti karena sekedar ingin tahu, menambah pengalaman ataupun belajar.

Sementara Sugiana, (2011) mengungkapkan bahwa pariwisata adalah rangkaian aktivitas dan penyediaan baik untuk kebutuhan atraksi wisata, transportasi, akomodasi, dan layanan lain yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan perjalanan seseorang atau sekelompok orang perjalanan yang dilakukan hanya untuk sementara waktu saja meninggalkan tempat tinggalnya dengan maksud beristirahat, berbisnis atau untuk maksud lainnya.

2.2 Teori Hotel

Usaha dibidang perhotelan merupakan bagian tak terpisahkan dari bidang pariwisata. Layaknya rumah, hotel tersedia bagi masyarakat sebagai 'usaha penyediaan akomodasi' yang menyediakan pelayanan lainnya baik makan, minum, laundry, dan berbagai fasilitas tambahan lainnya. Selain hotel, terdapat pula sarana penunjang

pariwisata lainnya seperti vila, pondok wisata, bumi perkemahan, persinggahan caravan, dan akomodasi lainnya dengan tujuan yang sama.

2.3 Teori *Housekeeping*

Housekeeping berasal dari kata *house* yang berarti rumah, wisma, hotel, dan *to keep* yang berarti merawat atau memelihara. Jadi pengertian *Housekeeping* adalah suatu bagian atau *department* yang bertugas untuk mengatur ataupun menata peralatan, menjaga kebersihan, memperbaiki kerusakan, dan memberi dekorasi dengan tujuan agar tampak rapi, bersih, menarik, dan menyenangkan bagi penghuninya. (Agusnawar, 2000: 20).

Pengertian tata graha berasal dari dua kata yaitu tata dan graha dimana tata berarti menata atau mengatur dan graha yang artinya rumah/wisma/hotel. Istilah lain dari tata graha adalah *housekeeping* dimana terbagi juga menjadi dua kata yaitu *house* dan *keeping*, *house* berarti rumah dan *keeping* berarti memelihara atau merawat.

Kemudian Tata graha atau *housekeeping* adalah suatu departemen atau divisi yang tidak asing lagi didunia perhotelan yang memiliki tugas dan tanggung jawab untuk mengatur dan menata peralatan, menjaga kebersihan, memperbaiki ketika terjadi kerusakan, serta memberikan penataan dekorasi yang bertujuan agar tempat tersebut rapi, menarik, serta membuat penghuni tempat tersebut merasa nyaman.

2.3.1. Bagian Linen (*Linen Section*)

Tugas dan tanggung jawab bagian linen (*linen section*) adalah menyediakan linen bersih dalam jumlah yang cukup untuk keperluan kamar-kamar tamu, restoran dan perkantoran hotel. Untuk memenuhi tugas tersebut, maka tugas bagian linen adalah:

1. Melaksanakan pemilahan dan penghitungan linen yang kotor

- untuk dikirim ke bagian dobi (*Laundry*).
2. Mendistribusikan linen yang bersih keseluruh bagian hotel yang memerlukan.
 3. Melaksanakan inventarisasi linen.
 4. Memperbaiki lina-linan yang rusak.
 5. Menerima pakaian seragam karyawan hotel yang kotor untuk disortir, diperbaiki bila terdaat yang rusak untuk kemudian dikirim ke bagian dobi (*laundry*) untuk dicuci.
- Menyimpan seluruh linen yang bersih berdasarkan atas jenis linen masing-masing.

3. METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Desain penelitian secara luas adalah semua proses yang diperlukan dalam perencanaan dan pelaksanaan penelitian. Dalam hal ini, komponen desain mencakup semua struktur penelitian yang diawali sejak ditemukannya ide sampai diperoleh hasil penelitian (sukardi, 2004: 183). Menurut sugiyono (2007:36) menjelaskan dalam penelitian kualitatif. Pertanyaan penelitian dirumuskan dengan maksud memahami gejala yang kompleks dalam kaitannya dengan aspek-aspek lain.

Dalam penelitian ini metode deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran tentang bagaimana pelaksanaan tugas pada *housekeeping department* Hotel Tjokro Pekanbaru. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, dimana peneliti berusaha menggambarkan kondisi atau keadaan sesungguhnya dengan cara mengumpulkan data dan informasi yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, foto/gambar, dokumen pribadi dan dokumen resmi lainnya. Penelitian ini merupakan tipe penelitian deskriptif analisis yang bertujuan untuk

menggambarkan gejala atau kenyataan yang ada sehingga data yang disimpulkan dalam penelitian akan dijelaskan dengan metode kualitatif.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Adapun lokasi yang dipilih yaitu di hotel tjokro kota pekanbaru yang terletak di jl. Jend. Sudirman no. 51 simpang tiga, tangkerang utara, kec. Bukit raya, kota pekanbaru, riau 28284. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan september 2022 hingga bulan Desember 2022. Alasan penulis memilih *Housekeeping Department* adalah karena penulis bekerja di Hotel Tjokro Pekanbaru Departemen *Housekeeping*.

3.3 Subjek Penelitian

Subjek penelitian dalam hal ini adalah orang yang dimintai informasinya berkaitan dengan topik dan permasalahan penelitian, informasi yang diperoleh merupakan suatu fakta atau pendapat dari subjek yang akan dilakukan analisis oleh peneliti. Sebagaimana yang dijelaskan oleh arikunto (2006: 145) subjek penelitian adalah subjek yang dituju untuk diteliti oleh peneliti.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka subjek penelitian dalam penelitian ini digunakan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan secara jelas dan mendalam. Penentuan subjek penelitian atau responden dalam penelitian ini dilakukan dengan cara *purposive sampling*. Teknik pengambilan sampling dengan *purposive sampling* menurut djam'satori (2007: 6) merupakan teknik pengambilan sampel yang ditentukan dengan menyesuaikan pada tujuan penelitian atau pertimbangan tertentu.

Tabel 3.1
 Profil karyawan Departemen
Housekeeping

No	Nama	Jabatan	Lama Bekerja
1	Oderman	<i>Room Division Manager</i>	7 Tahun
2	Manda Suhandoko	<i>Hk Supervisor</i>	3 Tahun
3	Pantas Sahite	<i>Room Attendant Senior</i>	3 Tahun
4	Cien Sinaga	<i>Room Attendant Senior</i>	4 Tahun
5	Ruzzra Akmal Pratama	<i>Room Attendant</i>	10 Bulan
6	Muhammad Zaki	<i>Room Attendant</i>	6 Bulan
7	Muhammad Audi	<i>Public Area</i>	6 Bulan
8	Nando Ilhami	<i>Linen Attendant</i>	2 Bulan

Sumber: *Room Division Manager*

Dari 8 orang yang terlibat pada kegiatan Departemen *Housekeeping*, yang memenuhi kriteria hanya 4 orang untuk dijadikan sebagai subjek penelitian yang sesuai dengan kriteria, yaitu:

1. Oderman
2. Manda suhandoko
3. Pantas sahite
4. Cien sinaga

3.4 Jenis Dan Sumber Data

Data yang akan diperoleh dari penelitian ini bersumber dari data primer dan sekunder.

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh pengguna data. Menurut Wardiyanta (2006: 28) data primer adalah informasi yang diperoleh dari sumber-sumber primer, yakni yang asli, informasi dari tangan pertama atau responden. Metode yang digunakan untuk mendapatkan data primer, yaitu:

1. Metode survey,
2. Metode observasi,
3. Metode wawancara.

Data primer diperoleh secara langsung dari Departemen *Housekeeping* dengan metode wawancara dan metode observasi mengenai pelaksanaan tugas *Housekeeping* pada bagian Linan (*Linen Section*) terkait dengan melaksanakan pemilahan dan penghitungan Linan, mendistribusikan Linan, melaksanakan inventarisasi Linan, memperbaiki Linan-Linan yang rusak, menerima pakaian seragam karyawan, dan menyimpan seluruh Linan.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang secara tidak langsung diperoleh secara tidak langsung seperti mengetahui data yang diolah dan dipublikasikan oleh orang atau pihak lain (Nawawi, 2006: 51). Sumber data tidak hanya sekedar manusia yang menyatakan pendapat dengan mempergunakan kata-kata (lisan dan tulisan) tetapi dapat pula dari sumber-sumber tertulis yang diimplementasikan. Sumber data berupa foto dan video turut digunakan sebagai data penunjang.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan data adalah sebagai berikut:

- a. *Observasi & partisipan*
- b. Wawancara
- c. Dokumentasi

3.6 Teknik Analisis Data

Sesuai dengan topik masalah dan tujuan penelitian, teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah teknik deskriptif kualitatif, sesuai dengan kaidah analisis kualitatif, data yang terdiri dari observasi dan wawancara dianalisis secara terus menerus selama proses pengumpulan

data di lapangan langsung (moleong, 2000: 103).

Pada teknik analisis data ini, peneliti fokus kepada pelaksanaan tugas *housekeeping* pada bagian linen (*linen section*) yang telah digambarkan pada kerangka pemikiran.

3.7 Operasional Variabel

Variable	Sub-Variabel	Indikator	Pengumpulan Data
Pelaksanaan Tugas <i>Housekeeping</i> Pada Bagian Linen (Linen Section) Hotel Tjokro Pekanbaru	Melaksanakan Pemilahan dan Penghitungan Linen	1. Memilih Linen 2. Menghitung Linen 3. Dikirim Kebagian Laundry	- Observasi - Dokumentasi - Wawancara
	Mendistribusikan Linen	1. Mendistribusikan Linen 2. Mengantar Kebagian Yang Memerlukan	
	Melakukan Inventarisasi Linen	1. Inventarisasi Linen	
	Memperbaiki Linen-Linen Yang Rusak	1. Memperbaiki Linen Yang Rusak	
Menerima Pakaian Seragam Karyawan		1. Menyortir Seragam Karyawan	
		2. Memperbaiki Bila Rusak 3. Mengirim Kebagian Laundry	
Menyimpan Seluruh Linen		1. Menyiapkan Linen Yang Bersih	
		2. Membedakan Berdasarkan Jenis Linen	

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Melaksanakan Pemilahan Penghitungan Linen

Pelaksanaan pemilahan dilakukan oleh *valet* yang telah mengumpulkan linen kotor yang diambil dari *trolley room boy* atau dalam box pengumpulan linen dan dibawa ke *laundry*. Semua linen kotor yang telah dikumpulkan maka *valet* akan melakukan pemilahan linen sesuai dengan jenis dan bentuknya, adapun macam –macam linen *housekeeping* antara lain, yaitu:

1. *Bed Sheet* (pelapis kasur).
2. *Bed Cover* (sprei)
3. *Pillow Case* (Sarung Bantal)
4. *Bath Towel* (Handuk)
5. *Bath Mat* (keset)
6. *Blanket* (Selimut)

Dalam penghitungan linen harus dilakukan pencatatan supaya *laundry* yang dikirim harus tertulis didalam

daftar cucian. Pengiriman kembali linen bersih ke ruang linen (*Linen Room*) harus sama dengan jumlah linen kotor yang dikirim dan disertai dengan daftar cucian. dan jika terjaid perbedaan maka harus di tinjaklanjuti.

4.2. Mendistribusikan Linen

Pendistribusian berasal dari kata distribusi yang berarti menyalurkan. Pendistribusian adalah suatu hal yang berhubungan dengan penyaluran dan pengambilan suatu barang dan jasa. Pendistribusian juga merupakan suatu hal yang bersifat secara langsung dari per-orangan dalam penyaluran jenis atau barang dan jasa tersebut. Didalam hotel, pendistribusian linen dilakukan oleh *valet* yang terlebih dahulu diminta dari pihak *laundry* sebelum diletakkan di *room boy station*. Jadi *valet* merupakan distributor linen di hotel. Dengan kata lain, pendistribusian yang dalam hal ini adalah linen, merupakan proses penyaluran linen dari bagian *laundry* ke bagian *room boy* yang dilakukan oleh *valet*.

4.3. Melaksanakan Inventarisasi Linen

Linen Inventory atau inventarisasi Linen adalah pengawasan terhadap pemakaian dan persediaan barang yang dipergunakan pada tiap-tiap bagian di *Housekeeping Department* baik itu dikamar, *Floor Station*, troli, gudang *Housekeeping*, ruangan Linen, *laundry* maupun di *outside laundry*. Semua barang akan dihitung dan dibandingkan dengan inventarisasi bulan lau untuk menentukan kebutuhan dan penyediaan barang bagi operasional hotel. Disamping itu, inventarisasi linen juga berguna untuk:

1. Mendata, mengetahui jumlah linen yang hilang.
2. Mendata, mengetahui jumlah Linen yang beredar.
3. Mendata, mengetahui jumlah Linen yang rusak.

4. Mendata, mengetahui kekurangan Linen.
5. Mengetahui dan mengontrol linen dengan lebih baik.

Akan tetapi ada hal-hal yang perlu diperhatikan, yaitu:

1. Kegiatan inventarisasi linen dilakukan untuk memastikan terpenuhinya stock linen yang akan digunakan dalam operasional hotel.
2. Inventarisasi dilakukan rutin tiap bulan untuk memperkecil kemungkinan hilangnya linen serta menjaga dan mengontrol kelengkapan linen yang ada.
3. Semua linen yang ada di hotel harus di hitung pada waktu dan hari yang sama. Hal ini dilakukan untuk melihat ke akuratan data linen di kamar, *Room Boy Station*, *Laundry* maupun di ruangan linen, baik itu untuk linen bersih maupun kotor.
4. Semua angka yang diperoleh harus dicatat pada formulir inventaris.
5. Semua linen yang ada harus diberi label atau tanda.

4.4. Memperbaiki Linan-Linan Yang Rusak

Dalam penanganan linen, terdapat beberapa hal yang harus dipertimbangkan untuk menjaga kualitas linen tetap dalam keadaan baik, dibutuhkan beberapa cara dalam penanganannya, adapun tahap-tahap penanganan linen secara umum ialah, sebagai berikut:

1. Linen bersih hasil pencucian dari laundry dibawa menggunakan trolley menuju *Linen Room*.
2. semua *Trolley* berisi linen bersih dikeluarkan satu persatu.
3. Kemudian masing-masing linen dipisahkan menurut jenis, warna dan kelayakan linen.
4. Pada saat pemisahan perlu juga memeriksa ulang kebersihan dan kelayakan linen.

5. Apabila menemukan linen yang rusak (sobek, warna pudar) dipisahkan, sambil melihat kondisi yang memungkinkan untuk dilakukan perbaikan.

6. Linen yang rusak (tidak dapat diperbaiki lagi) dipisahkan kedalam wadah atau box khusus yang telah disediakan.

7. Setelah dilakukan pemisahan, linen bersih ditempatkan pada masing-masing rak dengan cara menyusun rapi (keadaan dalam keadaan terlipat).

4.5. Menerima Pakaian Seragam Karyawan

Laundry selalu mendapat perhatian yang besar baik dari pihak manajemen maupun dari tamu, adalah menjadi suatu kewajiban sebuah hotel untuk menyediakan fasilitas *laundry* yang memadai demi kepuasan tamu. *Laundry* sangatlah penting didalam hotel, karena dengan adanya *laundry* kebutuhan tamu dapat terpenuhi, dengan demikian hotel sudah dapat memberikan kepuasan kepada tamu. Maka *aundry* memiliki fungsi sebagai tempat untuk memberikan layanan:

1. Pencucian linen hotel
2. *Uniform karyawan*
3. *Guest laundry*
4. *Out Side Laundry*.

4.6. Menyimpan Seluruh Linan

Linen Hotel adalah sebutan bagi segala produk pada hotel yang berbahan dasar kain. Produk yang dimaksud adalah produk-produk yang digunakan dalam operasional hotel yang berinteraksi langsung dengan karyawan hotel dan tamu hotel secara intens. Dengan adanya interaksi tersebut, secara umum terdapat dua jenis linen hotel yang tersedia yang dibedakan berdasarkan divisi dan fasilitas yang tersedia didalamnya, yaitu linen F&B dan linen *housekeeping*.

Agar awet tentu saja harus disimpan sebaik-baiknya. Untuk itu ada berbagai hal yang diperhatikan dalam menyimpan linen, yaitu:

1. Linen yang telah dicuci dan dihaluskan laundry harus disimpan di atas rak penyimpanan (*Linen Rack*) dan diatur menurut ukurannya.
2. Lipatan linen harus menghadap keluar agar memudahkan penghitungan maupun pengambilannya.
3. Pengambilan linen harus dilakukan dengan system *FIFO (First In First Out)*.

4.7. Upaya-Upaya Yang Dapat Dilakukan Dalam Menghadapi Kendala Yang Ada.

Berdasarkan hasil observasi dan Tanya jawab dengan *linen section* dan *Laundry Section*, adapun upaya yang dilakukan pihak manajemen dalam menghadapi kendala yang ada, yaitu:

1. Melakukan pemesanan untuk memenuhi kebutuhan linen yang kurang.
2. Memperbaiki linen yang rusak, namun jika tidak memungkinkan diperbaiki lagi maka linen dialihfungsikan, misalnya *sheet king* dijadikan *sheet twin*, jika tidak bisa lagi maka dibuat *pillow case*.
3. Jika kekurangan tenaga kerja, biasanya mengambil tenaga *training* (jika ada) untuk menambah tenaga terutama saat operasional sibuk.
4. Mengadakan *treatment* setiap 2 atau 3 hari untuk pemutihan kembali.
5. Jika mesin rusak dan jika masih bisa diperbaiki dalam waktu sehari, maka proses *laundry* menunggu mesin bisa digunakan lagi. Namun jika membutuhkan waktu beberapa hari dalam perbaikannya, maka

linen kotor di kirim ke *laundry* luar hotel.

6. Cara Mengatasi Keterlambatan Pendistribusian Linen.
7. Banyaknya masalah yang sering timbul dalam pendistribusian linen akan mengakibatkan proses kerja tidak lancar. Cara mengatasi masalah tersebut, perlu adanya suatu ketelitian dan persiapan yang matang sebelum proses kerja dilakukan. Adapun masalah yang datang tiba-tiba sebelumnya, hotel telah mempersiapkan bagaimana upaya mengatasinya. Salah satu yang sering terjadi adalah terlambatnya pendistribusian linen ke *floor* yang mengakibatkan kerja pramukamar terhambat. Secara umum upaya yang dilakukan pramukamar untuk mengatasi masalah yang terjadi adalah dengan menukar *sheet* yang pertama ke *sheet* yang ketiga. Begitu juga sebaliknya, jika *pillow case* masih bersih maka tidak diganti. Sebaliknya *pillow case* nya kotor maka pramukamar akan mencarinya ke *floor* lain.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dari data-data mengenai pelaksanaan tugas bagian linen (*linen section*) di Hotel Tjokro Pekanbaru. Maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian, system pelaksanaan tugas pada bagian linen (*linen section*) di Hotel Tjokro Pekanbaru dapat dikatakan dengan baik, namun dalam pelaksanaan tugas tidak semua yang dilaksanakan berjalan dengan alur yang ideal, karena dalam pelaksanaan tugas linen ini dilaksanakan oleh karyawan yang

juga bertugas di *Public Area* karena hal tersebut kurang memadai dan kurang berjalan lancar saat pelaksanaan tugas bagian linen.

2. Berdasarkan hasil penelitian, kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan tugas bagian linen di Hotel Tjokro Pekanbaru diantaranya tenaga dibagian linen karena merangkap sebagai *Public Area*, keterlambatan datang linen dari *Outside laundry* serta kekurangan linen yang datang akibatnya pendistribusian linen yang kurang berjalan lancar.
3. Berdasarkan hasil penelitian, upaya yang dilakukan manajemen dalam pelaksanaan tugas bpada bagian linen dalam menghadapi kendala yang ada diantaranya dengan mengecek kembali hasil pelaksanaan tugas yang dilakukan oleh karyawan, serta menanyakan terus apa saja yang terjadi dibagian linen sehingga mudah untuk mencari solusi yang tepat agar kekurangan dan kelalaian dibagian linen dapat diatasi, dan pengambilan tenaga *Training* untuk tenaga *linen section*.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, agar pelaksanaan tugas pada bagian linen (*linen section*) Hotel Tjokro Pekanbaru menjadi lebih baik kedepannya, penulis memeberikan saran khususnya kepada *section* yang terlibat dalam pelaksanaan tugas pada bagaian linen (*linen section*) yaitu:

1. Diasarankan kepada staff pelaksanaan tugas pada bagian linen, pengontrolan dan pengawasan setiap langkah bagian linen sangat penting untuk selalu dilaksanakan agar selalu teliti terhadap penghitungan linen dan inventarisasi linen untuk menjaga

dari kemungkinan jumlah linen yang beredar karena rusak atau hilang dalam jangka waktu tertentu sehingga pelaksanaan tugas dibagian linen berjalan dengan baik dan lancar.

2. Disarankan juga kepada karyawan *Room Attendant* agar selalu menjaga line dan memperhatikan linen-linen yang beredar dikamar dan melaporkan bila terjadi linen yang rusak yang diakibatkan oleh tamu supaya di *charge* agar ketersediaan linen tidak berkurang, dan juga disarankan kepada pelaksanaan pembersihan kamar untuk tidak menggunakan handuk (*towel*) untuk pengeringan kamar mandi (*Bathroom*)
3. Disarankan kepada manajemen Hotel Tjokro Pekanbaru untuk memberikan arahan dan pengawasan yang ketat terhadap linen, dan disarankan agar mesin-mesin kerja laundry diperiksa secara rutin dan berkala untuk mnegetahui kondisi mesin juga mengantisipasi terjadinya kerusakan yang cukup serius.

DAFTAR PUSTAKA

- Afriyanto, Ronal. (2009). *Kinerja Roomboy di Housekeeping Departent Hotel Ibis Pekanbaru*". Tugas Akhir Program Studi Pariwisata FISIP Universitas Riau.
- Agusnawar. (2000). *Operasional Tata Graha*. Jakarta: Pt. Gramedia Pustaka Utama.
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.

- Badan Pusat Statistik. (2020). *Jumlah Kunjungan Wisatawan Nusantara, 2016-2019*. Pekanbaru: Badan Pusat Statistik.
- Bagyono. (2006). *Manajemen Housekeeping Hotel*. Bandung: Alfabet.
- Bagyono. (2009). *Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung: Alfabeta.
- Darsono., A. (2011). *Housekeeping Hotel*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Emzir. (2014). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Ismayani. (2010). *Pengantar Pariwisata*. Jakarta: Grasindo.
- Khusnul Khotimah. (2008). *Pengelolaan Linen Housekeeping (Room Linen) Hotel Pangeran Pekanbaru*. JURNAL UNIVERSITAS RIAU.
- Prayetno, Sugeng, (2008). *“Pengelolaan Room Linen Pada Hotel Mutiara Merdeka”*. Tugas Akhir Program Studi Pariwisata FISIP Universitas Riau. Pekanbaru
- Seniartha, I Wayan dan Ariani, Luh Tri. (2002). *Pelayanan Binatu*. Sekolah Tinggi Pariwisata Bali.
- Seniartha, I Wayan. (2002): *Pelayanan Lena dan Seragam Karyawan*. Sekolah Tinggi Pariwisata Bali.
- Tjokro Hotel Pekanbaru. (2023). *Handbook Trainee “Housekeeping Department”*. Pekanbaru: Tjokro Hotel Pekanbaru.