

**PELAKSANAAN TUGAS LAUNDRY ATTENDANT DI HOUSEKEEPING  
DEPARTMENT HOTEL GRAND ZURI DI KECAMATAN MANDAU**

**Oleh : Muktia Farah**

**Pembimbing: Dra. Etika, M.Par**

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

**ABSTRAK**

Penelitian ini berjudul Pelaksanaan Tugas *Laundry Attendant* di *Housekeeping Department* Hotel Grand Zuri di Kecamatan Mandau. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan tugas *Laundry Attendant* di *Housekeeping Department* Hotel Grand Zuri di Kecamatan Mandau, dan apa saja kendala yang dihadapi *Laundry Attendant* dalam melaksanakan tugas di *Housekeeping Department* Hotel Grand Zuri di Kecamatan Mandau, dan apa Solusi untuk menghadapi kendala saat pelaksanaan tugas *Laundry Attendant* di *Housekeeping Department* Hotel Grand Zuri di Kecamatan Mandau. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang digunakan dalam penelitian ini, dengan teknik pengumpulan data yang digunakan di dalam penelitian ini berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. *Key informan* yang terlibat dalam penelitian ini adalah *Supervisor Housekeeping, Laundry Attendant*, bagian personalia, *Purchasing*, dan tamu. berdasarkan hasil penelitian, pelaksanaan tugas *Laundry Attendant* di *Housekeeping Department* Hotel Grand Zuri di Kecamatan Mandau sudah berjalan dengan baik dan sesuai *Standard Operating Procedure* (SOP). Tetapi tentunya pasti ada kendala yang dihadapi *Laundry Attendant* di *Housekeeping Department* Hotel Grand Zuri di Kecamatan Mandau seperti saat pemilahan dan penghitungan *linen*, saat mendistribusikan *linen*, saat inventaris *linen*, saat memperbaiki *linen*, dan saat menyimpan *linen*, namun kendala-kendala yang dihadapi oleh *Laundry Attendant* di *Housekeeping Department* bisa diatasi dengan Solusi-solusi yang terbaik.

**Kata Kunci:** Hotel Grand Zuri di Kecamatan Mandau, Pelaksanaan Tugas, *Laundry Attendant, Housekeeping Department*.

**ABSTRACT**

*This research is entitled Implementation of Laundry Attendant Duties in the Housekeeping Department of the Grand Zuri Hotel in Mandau District. This research aims to find out how the Laundry Attendant's duties are carried out in the Housekeeping Department of the Grand Zuri Hotel in Mandau District, and what obstacles the Laundry Attendants face in carrying out their duties in the Housekeeping Department of the Grand Zuri Hotel in Mandau District, and what are the solutions for facing obstacles when carrying out their duties Laundry Attendant at the Housekeeping Department of the Grand Zuri Hotel in Mandau District. This research uses a qualitative method with a descriptive approach used in this research, with data collection techniques used in this research in the form of observation, interviews and documentation. Key informants involved in this research were Housekeeping*

*Supervisor, Laundry Attendant, personnel department, Purchasing, and guests. Based on research results, the implementation of Laundry Attendant duties in the Housekeeping Department of the Grand Zuri Hotel in Mandau District has been running well and in accordance with the Standard Operating Procedure (SOP). But of course there are definitely obstacles faced by the Laundry Attendant in the Housekeeping Department of the Grand Zuri Hotel in Mandau District, such as when sorting and counting linen, when distributing linen, when inventorying linen, when repairing linen, and when storing linen, but these are the obstacles faced by Laundry Attendants in the Housekeeping Department can be handled with the best solutions.*

*Keywords: Grand Zuri Hotel in Mandau District, Implementation of Duties, Laundry Attendant, Housekeeping Department.*

### **A. Latar Belakang**

Keindahan alam Indonesia sudah tidak diragukan lagi, kekayaan alam yang melimpah dengan potensi di setiap daerah yang berbeda-beda tergantung letak geografisnya. Salah satu potensi besar yang dimiliki Indonesia adalah dibidang pariwisata yang memiliki daya tarik. Keberagaman suku, adat, budaya serta Sejarah yang dimiliki setiap daerah di Indonesia merupakan komponen besar dalam sektor pariwisata Indonesia. Pariwisata saat ini menjadi salah satu aset terbesar yang dimiliki Indonesia. Pariwisata juga memiliki peran dalam sektor ekonomi Indonesia. Dengan adanya pariwisata dapat membantu menaikkan perekonomian, dan pemerintah bisa memperoleh pendapatan devisa, pariwisata juga berkontribusi dalam Pembangunan nasional. Pariwisata sudah banyak memberikan kesejahteraan kepada masyarakat. Pemerintah semakin serius membangun fasilitas, sarana, dan prasarana untuk kemajuan pariwisata Indonesia.

Pariwisata bergerak dibidang jasa dan pelayanan bertujuan untuk memberikan kepuasan bagi wisatawan. Pariwisata tidak hanya bergerak dibidang perjalanan tetapi juga mencakup hotel.

Menurut Sulastiyono (1999) Hotel adalah bangunan yang menyediakan kamar-kamar untuk menginap para

tamu, makanan, dan minuman serta fasilitas-fasilitas yang diperlukan dan dikelola secara professional untuk mendapatkan keuntungan.

Hotel Grand Zuri di Kecamatan Mandau menjadi satu-satunya hotel di Kota duri yang memiliki standar berbintang 4 (empat). Hotel ini berdiri pada tanggal 15 September 2004. Hotel ini menyediakan 111 kamar dengan pilihan kamar *Superior, Deluxe, Resort, Junior Suite, Ambassador, Executive, dan Villa*. Grand Zuri di Kecamatan Mandau menyediakan berbagai layanan hotel seperti layanan kamar 24 jam, layanan *laundry*, layanan *concierge*, keamanan 24 jam serta lokasi strategis, yaitu terletak di Jalan Hangtuah No.26 Babussalam, Kec. Mandau, Kab. Bengkalis, Riau. Yang berdiri dibawah naungan *Zuri Hospitality Management* berpusat di Pekanbaru. Dilihat dari letaknya yang strategis dan memiliki berbagai fasilitas mengharuskan pihak hotel untuk memberikan pelayanan yang terbaik dalam meningkatkan kepuasan tamu-tamu.

**Table 1.1**  
**Tingkat Hunian Kamar**  
**Hotel Grand Zuri di Kecamatan**  
**Mandau**

Tahun	%Occupancy	Room Sold
2021	68,21%	27.653
2022	62,21%	25.190
2023	63,11%	25.570
2024	58,80%	11.878

Pada table 1.1 menunjukkan peningkatan dan penurunan rata-rata Tingkat hunian kamar Hotel Grand Zuri di Kecamatan Mandau pada tahun 2021 sampai dengan tahun 2024.

*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 *department* berupa kebersihan, penampilan, segala fasilitas dan produk yang ada di hotel secara efektif dan efisien.

Selain mencakup kamar tamu dan area umum hotel. *Housekeeping Department* Hotel Grand Zuri di Kecamatan Mandau juga memiliki tugas dan tanggung jawab terhadap kebersihan dan kerapian *uniform* karyawan, *guest laundry*, dan *linen*. *Section* yang memiliki tugas dan tanggung jawab kebersihan dan kerapian terhadap *uniform* karyawan, *guest laundry*, dan *linen* adalah *laundry section*, dibentuk pada awal pembangunan hotel yang dipimpin oleh *Housekeeping Department*.

**Table 1.2**  
**Jumlah Karyawan *Housekeeping***  
***Department***  
**Hotel Grand Zuri di Kecamatan**  
**Mandau**

No	Jabatan	Jumlah
1.	Executive Housekeeper	-
2.	Supervisor Housekeeping	2 orang
3.	Room Boy	8 orang
4.	Publik Area	3 orang
5.	Minibar	1 orang
6.	Order Taker	1 orang
7.	Gardener	3 orang
8.	Laundry	2 orang
9.	Pool	2 orang
Total		23 Orang

Pada Tabel 1.2 menunjukkan jumlah karyawan *Housekeeping Department* Hotel Grand Zuri di Kecamatan Mandau.

*Laundry* membuka pelayanan pembersihan pakaian tamu yang menginap di hotel, harga yang diberikan terhadap pakaian tamu ditentukan sesuai dengan jenisnya, pembersihan *uniform head of department* Hotel Grand Zuri di Kecamatan Mandau dilakukan sepenuhnya oleh *laundry*. *Laundry* menangani pembersihan seluruh *linen* yang ada di Hotel Grand Zuri di Kecamatan Mandau terdiri dari *linen food and beverage* antara lain *napkin, cover table, cover chair, polis napkin, table cloth, satin, bed liner, gorden velvet, table cloth*. *Linen guest room* antara lain *bath towel, bath math, hand towel, pool towel, pillow case, sheet single, sheet double, duve cover single, duve cover double, duve inner single, duve inner double*.

## **B. Rumusan Masalah**

Sesuai dengan latar belakang penulisan tersebut, maka permasalahan

yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan tugas *Laundry Attendant* di *Housekeeping Department* Hotel Grand Zuri di Kecamatan Mandau?
2. Apa saja kendala *Laundry Attendant* di *Housekeeping Department* Hotel Grand Zuri di Kecamatan Mandau?

### C. Batasan Penelitian

Agar permasalahan tidak keluar dari topik penelitian guna menghindari kesulitan dalam proses penelitian maka penelitian ini berfokus hanya untuk melihat bagaimana pelaksanaan tugas *Laundry Attendant* di *Housekeeping Department* Hotel Grand Zuri di Kecamatan Mandau.

### D. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini hanya untuk mengetahui:

1. Untuk mengetahui pelaksanaan tugas *Laundry Attendant* di *Housekeeping Department* Hotel Grand Zuri di Kecamatan Mandau.
2. Untuk mengetahui kendala *Laundry Attendant* dalam melaksanakan tugas di *Housekeeping Department* Hotel Grand Zuri di Kecamatan Mandau.

### E. Manfaat Penelitian

Manfaat dan kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penulis  
Manfaat bagi penulis dapat menambah wawasan bagi peneliti tentang bagaimana pelaksanaan tugas *Laundry Attendant* di *Housekeeping*

*Department* Hotel Grand Zuri di Kecamatan Mandau.

2. Akademis/Kampus  
Penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk menambah referensi sebagai bahan lanjutan yang lebih mendalam pada masa yang akan datang.
3. Hotel  
Penelitian ini dapat dijadikan pertimbangan untuk meningkatkan tugas *Laundry Attendant* di *Housekeeping Department* Hotel Grand Zuri di Kecamatan Mandau.

### F. TINJAUAN PUSTAKA

#### 1. Pariwisata

Menurut Prayogo (2018) pariwisata secara sederhana dapat didefinisikan sebagai perjalanan seseorang atau sekelompok orang dari satu tempat ke tempat lain membuat rencana dalam jangka waktu tertentu, untuk tujuan rekreasi dan mendapatkan hiburan sehingga keinginannya terpenuhi.

#### 2. Hotel

Menurut Wildanaputra (2009) Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang dikelola secara komersil dengan menggunakan Sebagian atau seluruh bangunan yang ada untuk menyediakan fasilitas pelayanan jasa, penginapan, makanan, dan minuman serta jasa yang lainnya Dimana fasilitas dan pelayanan tersebut disediakan untuk para tamu dan masyarakat umum yang menginap.

#### 3. Housekeeping

Menurut Rumekso (2002) *Housekeeping* berarti bagian dari Hotel yang bertugas dan bertanggung jawab terhadap

kebersihan, kerapihan, keindahan dan kenyamanan semua area Hotel, baik untuk area yang diluar gedung maupun di dalam gedung, begitu juga dengan kamar-kamar dari tamu, ruangan yang disewa oleh para tamu untuk di huni.

#### 4. **Laundry**

Menurut Rumecko (2002) bahwa *Laundry* adalah salah satu bagian di dalam *Housekeeping Department* yang bertanggung jawab atas semua cucian yang dikirimkan kepadanya. Cucian-cucian yang dikirimkan ke *laundry and dry cleaning section* dapat dibedakan menjadi 2 bagian besar, yaitu : *House Laundry* dan *Guest Laundry*

#### 5. **Laundry Attendant**

*Laundry Attendant* adalah petugas yang bertanggung jawab terhadap semua proses pencucian linen-linen dari proses penerimaan cucian yang kotor, pemilahan cucian, proses pencucian, pengepresan linen, pengemasan sampai pengiriman cucian yang sudah selesai diproses ke linen section.

#### 6. **SOP Laundry**

Menurut Sulastiyono (2010) tugas dan tanggung jawab *linen (linen section)* adalah menyediakan *linen* bersih dalam jumlah yang cukup untuk keperluan kamar-kamar tamu, restaurant, dan perkantoran hotel. Untuk memenuhi tugas tersebut maka tugas bagian linen adalah :

1. Melaksanakan pemilahan dan penghitungan *linen* kotor untuk dikirim ke bagian dobi (*laundry*).

2. Mendistribusikan *linen* yang bersih ke seluruh bagian hotel yang memerlukan.

3. Melaksanakan inventaris *linen*.

4. Memperbaiki *linen* yang rusak.

5. Menerima pakaian seragam karyawan hotel yang kotor untuk disortir, diperbaiki bila terdapat yang rusak untuk kemudian dikirim ke bagian dobi (*laundry*) untuk dicuci.

6. Menyimpan seluruh *linen* bersih berdasarkan atau jenis *linen* masing-masing.

## G. METODE PENELITIAN

### 1. **Desain Penelitian**

Menurut Sukardi (2004) Desain penelitian adalah semua proses yang diperlukan dalam perencanaan dan pelaksanaan penelitian. Dalam hal ini komponen desain penelitian mencakup semua struktur penelitian yang diawali sejak ditemukannya ide sampai diperoleh hasil penelitian. Dalam penelitian ini metode deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran mengenai pelaksanaan tugas di bagian *Laundry* Hotel Grand Zuri di Kecamatan Mandau. Penulis menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang bertujuan menggambarkan kondisi atau keadaan sebenarnya dengan cara mengumpulkan data dan informasi dari hasil wawancara, catatan lapangan, foto/gambar, dokumen pribadi, serta dokumen resmi lainnya. Penelitian ini termasuk tipe deskriptif analisis yang bertujuan menggambarkan gejala atau kenyataan yang ada,

sehingga data yang diperoleh dalam penelitian akan dijelaskan menggunakan metode kualitatif.

## 2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian yang penulis pilih yaitu Hotel Grand Zuri di Kecamatan Mandau yang terletak di Jl. Hangtuh No. 26, Kelurahan Babussalam, Kecamatan Mandau, Kabupaten Bengkalis. Penulis melaksanakan penelitian ini pada bulan Maret sampai dengan bulan Juni 2024. Pemilihan Lokasi ini ditetapkan oleh penulis untuk melihat bagaimana pelaksanaan tugas *Laundry Attendant* di *Housekeeping Department* Hotel Grand Zuri di Kecamatan Mandau.

## 3. Subjek Penelitian

Menurut Sugiyono (2019) Subjek penelitian adalah pihak yang berkaitan dengan yang diteliti (informan atau narasumber) untuk mendapatkan informasi terkait data penelitian yang merupakan sampel dari penelitian. 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. Purposive sampling adalah Teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu.

## 4. Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang dipakai penulis dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

### a. Data primer

Menurut Sugiyono (2016) Data primer adalah sebuah data yang langsung didapatkan dari sumber dan diberikan kepada pengumpul data atau peneliti. Sederhananya sumber data primer adalah wawancara dengan subjek penelitian baik secara observasi ataupun pengamatan langsung.

### b. Data sekunder

Menurut Sugiyono (2018) Data sekunder yaitu data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Data sekunder adalah data tambahan yang diperoleh dari pihak kedua, ketiga, atau berikutnya. Data sekunder dapat berupa data-data yang telah dipublikasikan dalam bentuk apapun. Misalnya jurnal, e-book, buku cetak, majalah, hasil wawancara, dan sebagainya.

## 5. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan pendekatan metode kualitatif dengan Teknik mengumpulkan data sebagai berikut :

- a. Observasi
- b. Wawancara
- c. Dokumentasi

## 6. Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2018) Analisis data adalah sebuah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke

dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

## H. Hasil Dan Pembahasan

### 1. Kecamatan Mandau

Duri merupakan Ibu Kota dari Kecamatan Mandau, Kabupaten Bengkalis, Provinsi Riau, yang terletak di Jalan Raya Lintas Sumatera. Duri memiliki kekayaan sumber daya alam, salah satunya adalah minyak bumi yang kini dikelola oleh PT. Pertamina Hulu Rokan (PHR). Pada tahun 1960 Ibu Kota Kecamatan Mandau pindah ke Duri dengan kantor pertamanya di Pokok Jengkol, pada tahun 1977 Kantor Camat Mandau Pindah ke Jalan Sudirman No. 56 Duri. Pada tahun 2017 Kecamatan Mandau dikembangkan menjadi dua Kecamatan yakni Kecamatan Mandau dan Kecamatan Bathin Solapan. Pada awal berdirinya di Kecamatan Mandau ada 24 Kelurahan yang menjadi 11 Kelurahan.

### 2. Hotel Grand Zuri

Awal mulanya Perusahaan ini bergerak di bidang kontraktor dan developer, hingga akhirnya pada tahun 1996, diberikan kesempatan dan kepercayaan dari para investor untuk membangun suatu hotel di Jalan Teuku Umar No.7 Pekanbaru. Krisis ekonomi pada tahun 1998 membuat pembangunan sempat terhenti, dan baru mulai kembali

beroperasi pada tahun 2003. Setelah Pembangunan selesai kemudian di tahun yang sama Hotel Grand Zuri pertama diresmikan di Pekanbaru.

Hotel ini menempati area seluas 5000m<sup>2</sup> dan berlantai 3, salah satu bangunan berlantai 4 karena posisi tanah memaksa untuk membangun 4 lantai. Memiliki kamar sebanyak 111 kamar terdiri dari tipe *Superior, Deluxe, Resort, Junior Suite, Ambassador, Executive, dan Villa*. Dengan klasifikasi sebagai berikut 53 kamar *superior*, 27 kamar *deluxe*, 20 kamar *resort*, 6 kamar *junior suite*, 2 kamar *ambassador*, 1 kamar *deluxe*, dan 2 unit *villa* (3 kamar).

### 3. Housekeeping Department

*Department* yang mempunyai peran penting dalam divisi hotel adalah *housekeeping*. Karena *housekeeping* disebut sebagai wajah suatu penginapan. Kualitas layanan kamar serta fasilitas hotel yang lain merupakan tanggung jawab *housekeeping*. *Department housekeeping* berhubungan langsung dengan para tamu. Pelayanan penginapan disebuah hotel mengharuskan adanya keramahan serta pelayanan yang baik bagi para tamu, termasuk kebersihan dan pemeliharaan baik di dalam setiap kamar ataupun di area luar sehingga semua tamu yang menginap akan merasa nyaman.

### 4. Hasil

#### 1. Pemilahan dan Penghitungan Linen

Pemilahan adalah membedakan *linen* berdasarkan jenis, berat, dan ukurannya. Karena untuk

mencuci *linen* tidak bisa mencampurkan *linen* menjadi satu dan harus di cuci berdasarkan jenis, berat, dan ukurannya. Sedangkan penghitungan *linen* adalah sebagai pengontrolan *linen*, penghitungan *linen* ini penting untuk dilakukan, karena akan menjadi laporan diakhir bulan.

## 2. Mendistribusikan *Linen*

Mendistribusikan *linen* bersih adalah proses mengirimkan atau menyebarkan *linen* yang sudah dicuci, dikeringkan, dan disetrika ke berbagai area atau department di dalam hotel yang membutuhkannya. Proses ini penting untuk memastikan bahwa setiap kamar tamu dan area operasional hotel memiliki persediaan *linen* bersih yang cukup untuk memberikan layanan yang optimal.

## 3. Inventaris *Linen*

Inventaris *linen* adalah pengontrolan terhadap pemakaian dan persediaan *linen* di *housekeeping department*. Inventaris *linen* dilaksanakan setiap akhir bulan, *Laundry Attendant* bersama *Order Taker* akan mengitung semua *linen* yang beredar di *department housekeeping*, untuk melaksanakan inventaris *linen* kita harus menyiapkan alat-alat seperti alat tulis, form inventory.

## 4. Memperbaiki *Linen* Rusak

*Linen* yang rusak akan dikumpulkan dan disimpan. Setelah itu dilakukan

pengecekan *linen* rusak tergantung kondisinya, jika masi bisa diperbaiki akan diperbaiki, jika kena noda akan dilakukan spotting, kalau yang tidak layak pakai akan langsung dijadikan *linen out of operation*.

## 5. Menerima Seragam Karyawan

Hotel Grand Zuri di Kecamatan Mandau hanya menerima pencucian seragam *Head Of Department*, beberapa alasannya seperti pencucian seluruh seragam karyawan dapat meningkatkan biaya operasional hotel, *Head Of Department* memiliki peran yang lebih menonjol dan bertanggung jawab terhadap citra hotel dan seragam mereka harus dipastikan dalam kondisi prima, pencucian seluruh seragam karyawan dapat memakan banyak waktu, fasilitas hotel memiliki kapasitas yang terbatas dan memprioritaskan pencucian dan perawatan seragam *Head Of Department*.

## 6. Menyimpan *Linen* Bersih

Setelah *linen* dicuci dan dikeringkan, dilakukan pemeriksaan kualitas untuk memastikan tidak ada noda, kerusakan, atau cacat lainnya. *Linen* yang telah dicuci dilipat berdasarkan jenis dan ukurannya. Pastikan *linen* yang sering digunakan yang mudah untuk dijangkau. Ruang penyimpanan *linen* harus bersih, kering dan jauh dari cairan apapun. Jangan

biarkan *linen* bersentuhan langsung dengan lantai dan dinding. Lakukan inventaris rutin untuk memastikan kesesuaian data dan kondisi *linen*.

## I. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dari data-data yang ada mengenai pelaksanaan tugas *Laundry Attendant* di *Housekeeping Department* Hotel Grand Zuri di Kecamatan Mandau, maka dapat diambil Kesimpulan sebagai berikut :

1. berdasarkan hasil penelitian, pelaksanaan tugas *Laundry Attendant* di *Housekeeping Department* Hotel Grand Zuri di Kecamatan Mandau sudah dapat dikatakan dengan baik, karena *Laundry Attendant* sudah menjalankan tugasnya sesuai dengan SOP dan ketentuan yang berlaku, namun dalam pelaksanaan tugas tidak semua yang dilaksanakan berjalan dengan baik sesuai dengan alur yang ideal.
2. Berdasarkan hasil penelitian, kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan tugas *Laundry Attendant* di *Housekeeping Department* Hotel Grand Zuri di Kecamatan Mandau diantaranya adalah *laundry room* yang terbatas, *par stock linen* yang tidak mencukupi dengan yang ideal, dan tidak memiliki alat lengkap untuk memperbaiki linen yang rusak.

## J. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, agar pelaksanaan tugas *Laundry Attendant* di *Housekeeping Department* Hotel Grand Zuri di Kecamatan Mandau menjadi lebih baik kedepannya, penulis memberikan saran khususnya kepada

section yang terlibat di dalam pelaksanaan tugas *Laundry Attendant* di *Housekeeping Department* Hotel Grand Zuri di Kecamatan Mandau yaitu :

1. Disarankan kepada *Laundry Attendant*, pengontrolan dan pengawasan setiap *linen* sangat penting untuk dilaksanakan agar selalu teliti terhadap penghitungan *linen* dan inventaris *linen* untuk menjaga dari kemungkinan jumlah linen beredar karena rusak atau hilang dalam jangka waktu tertentu sehingga pelaksanaan tugas *Laundry Attendant* di *Housekeeping Department* Hotel Grand Zuri di Kecamatan Mandau berjalan dengan baik dan lancar.
2. Disarankan kepada *Room Attendant* agar selalu menjaga *linen*, mempergunakan *linen* dengan semestinya, dan memperhatikan *linen-linen* yang beredar di kamar dan melaporkannya bila terjadi *linen* rusak yang diakibatkan oleh tamu supaya di charge, agar ketersediaan linen tidak berkurang, dan disarankan kepada *room attendant* untuk tidak menggunakan *towel* sebagai alat untuk pendustingan *bathroom*.
3. Disarankan kepada manajemen Hotel Grand Zuri di Kecamatan Mandau untuk memberikan arahan dan pengawasan yang ketat terhadap *linen*, dan disarankan agar mesin-mesin kerja *laundry* diperiksa secara rutin dan berkala untuk mengetahui kondisi mesin juga mengantisipasi terjadinya kerusakan yang serius.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustinus , D. (1994). *Tata Graha Hotel (Housekeeping)* /Agustinus Darsono. Jakarta: Gramedia.
- Ariska , S. (2016). Management Of Linen Housekeeping In The Premiere Hotel Pekanbaru . *Jom Fisip*, 3, 12.
- Arnold, P. D. (2018). Sistem Pengelolaan Lena Oleh Laundry Section Di Hotel Copthorne. *Jurnal Ilmu Pendidikan Non Formal* , 4, 10.
- Dimiyati, M. (2006). *Belajar Dan Pembelajaran* / Dimiyati, Mudjiono. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dkk, W. A. (2009). *Akuntansi Perhotelan : Pendekatan Sistem Informasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Endar , S. (1996). *Pengantar Akomodasi Dan Restoran : Untuk Anda Yang Berkecimpung Dalam Industri Pariwisata* / Endar Sugiarto, Sri Sulartiningrum. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama .
- Ikhsan , A. D. (2008). *Sistem Akuntansi Perhotelan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- M.Ed.,M.Sc,Ph.D, P. S. (2021). *Metodologi Penelitian Pendidikan: Kompetensi Dan Praktiknya (Edisi Revisi)*. Bumi Aksara.
- Marpaung . (2002). *Pengantar Pariwisata*. Bandung : Alfabeta
- Prayogo , R. R. (2018). *Perkembangan Pariwisata Dalam Perspektif Pemasaran / Oleh, Rangga Restu Prayogo, S.Ab., M.Si*. Jakarta: Bitread Publishing .
- Rumekso. (2004). *Housekeeping Hotel*. Yogyakarta: Cv Andi Offset.
- Rumekso. (2002). *Housekeeping Hotel*. Yogyakarta: Andi.
- Rumekso. (2005). *Housekeeping Hotel Floor Section*. Yogyakarta: Andi.
- Rumekso. (2006). *Housekeeping Hotel*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Silisna, B. D. (2002). Sirkulasi Linen Room Dalam Sistem Kerja Housekeeping. *Hospitality Dan Pariwisata*, 2, 7.
- Sugiyono . (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D / Sugiyono*. Bandung : Alfabeta .
- Sukriadi, E. D. (2021). Pengelolaan Linenkamar Di Internalhotel Amaris Setiabudhi Bandung. *Tourism Scientific Journal*, 6, 16.
- Sukardi. (2021). *Metodologi Penelitian Pendidikan: Kompetensi Dan Praktiknya (Edisi Revisi)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sulastiyono , A. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel : Seri Manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata Dan Akomodasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sulatiyono . (1999). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Sulatiyono, A. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung : Alfabeta.
- Wildanaputra, A. D. (2009). *Akuntansi Perhotelan : Pendekatan Sistem*

*Informasi.* Yogyakarta: Graha Ilmu.

Yoeti , O. A. (1991). *Pengantar Ilmu Pariwisata.* Bandung: Angkasa.