

PELAKSANAAN ALUR SIRKULASI LINEN DALAM SISTEM KERJA HOUSEKEEPING DI SECTION LAUNDRY HOTEL PANGERAN PEKANBARU

Oleh : Olyvia Laras Santri
Pembimbing: Andi M. Rifiyan Arief, MM.Par

Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Fisip
Universitas Riau

Abstract

A system management is a process associated with the implementation of indicators of management or management functions that play an important and effective role in supporting the achievement of goals. the management of the room linen at Hotel Pangeran Pekanbaru includes the control of all the fabrics contained in a hotel room which includes bath towel, hand towel, face towel, sheet, bad pad, curtain and bath mat. Linen Circulation Flow Steps include Linen Inventory, Par Stock, Repair, Linen Control, Linen Exchange and Wash Standart. The data were analyzed descriptively. Methods of data collection using, interview, observation and documentation.

Linen control of the linen at the hotel Pekanbaru can be said good in checking the condition of linen is also good. about the frequency of redundant linen exchange is categorized very well, because linen is exchanged every time it is used for filled rooms. The linen exchange indicator and linen leaching standard are categorized quite well.

Keywords: Linen Inventory, Part stock, Repair, Linen control, linen exchange, Standart Washing.

LATAR BELAKANG

Salah satu penunjang sektor pariwisata adalah hotel, Sebagai suatu industri jasa usaha perhotelan dalam menyelenggarakan pelayanan harus didukung oleh sarana fasilitas yang memadai antara lain fasilitas penginapan, ruang tamu, tempat parkir, makan dan minum, rekreasi, perlengkapan telekomunikasi, tenaga kerja dan lain-lain. Kota Pekanbaru menjadi salah satu kota yang tengah berkembang dan menjadi incaran bagi sejumlah investor untuk berbisnis. Salah satunya adalah bisnis perhotelan.

Berdasarkan informasi yang diperoleh dari *linen attendant* dan juga salah satu *roomboy* hotel Pangeran yang dikomplainkan dari *room linen* ini adalah *towel*, khususnya *bath towel* dan *hand towel*. Komplain mengenai *bath towel* dan *hand towel*, itu seperti kondisi fisik *towel* yang kurang bagus (dengan adanya warna *towel* yang kusam, jahitan pinggir yang sudah tidak bagus lagi atau robek, bernoda

dan ada juga terkadang berbulu), keterlambatan *room boy* dalam menyiapkan *towel*, dalam kamar sebelum tamu *check-in*. (Hal ini menyebabkan tamu harus menunggu di *lobby*). Namun tamu akan terganggu saat mereka sudah istirahat, *room boy* harus memasukkan *towel* dalam kamar dan mereka akan komplain. Hal ini terjadi karena *linen attendant* terlambat mendistribusikan *towel* pada *room boy*). Berikutnya eterlambatan *laundry* tamu hotel yang menggunakan jasa *laundry* hotel.

Selain itu penulis pernah menemukan pemakaian *linen* yang kondisinya sudah OOO (*Out Of Order*) untuk operasional hal ini disebabkan karena terjadinya kerusakan mesin kerja *laundry* dan bermasalah pada hasil pencucian (adanya noda oli pada *linen*). *Linen* OOO dicuci kembali lalu digunakan untuk operasional. Meskipun hal ini tidak sering terjadi, hanya saat darurat saja (terutama saat kamar penuh), namun jika melihat standar Hotel Pangeran Pekanbaru, *linen* yang sudah OOO tersebut

sudah tidak layak pakai lagi dan seharusnya dalam kondisi bagaimanapun hal tersebut tidak terjadi apalagi sebagai hotel bintang

empat.

Alur Sirkulasi *linen* di Hotel Pangeran Pekanbaru

1. *linen* bersih

2. *linen* kotor

3. Pemisahan *linen* kotor yang tidak bernoda dan bernoda, dicuci, dikeringkan, dan disetrika.

4. *linen* bersih

Sumber: Housekeeping Department Hotel Pangeran Pekanbaru 2017

RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang penulis uraikan diatas, maka penulis mengemukakan rumusan masalah sebagai berikut “Bagaimana Pelaksanaan Alur Sirkulasi *Linen* Dalam Sistem kerja Housekeeping di Section Laundry Hotel Pangeran Pekanbaru?”

IDENTIFIKASI MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka masalah-masalah yang muncul dapat di identifikasikan sebagai berikut :

1. Masih adanya komplain dari tamu hotel mengenai masalah *linen* di Hotel Pangeran Pekanbaru
2. Kurang memadainya persediaan dari *pillow case*, *bed cover*, *bath robe*, dan *hand towel* di Hotel Pekanbaru.

BATASAN MASALAH

Mengingat objek yang diteliti cukup luas cakupannya tentang housekeeping, yang terbagi dalam beberapa bagian yaitu : bagian seksi kamar (*room/floor*), seksi area umum (*public area*), seksi *linen* (*linen section*), seksi gudang (*store section*), seksi

perbaikan (*maintenance section*), seksi rekreasi (*maintenance section*). Agar penelitian ini tidak keluar dari fenomena yang telah dituangkan di latar belakang, maka peneliti membatasi penelitian di bagian seksi *linen*, mengenai pelaksanaan teknis alur sirkulasi *linen* dalam sistem kerja housekeeping di section laundry hotel Pangeran Pekanbaru.

TUJUAN PENELITIAN

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui pelaksanaan teknis alur sirkulasi *linen* dalam sistem kerja housekeeping di section laundry hotel Pangeran Pekanbaru.
- b. Untuk mengetahui kendala dalam pelaksanaan teknis alur sirkulasi *linen* dalam sistem kerja housekeeping di section laundry hotel Pangeran Pekanbaru.

MANFAAT PENELITIAN

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Hasil penelitian ini nantinya diharapkan bisa menjadi bahan

perbandingan bagi Hotel Pangeran Pekanbaru.

- b. Dari segi praktis, hasil penelitian ini dapat dijadikan masukan bagi pihak sekolah atau pihak perguruan tinggi yang bergerak dalam bidang pariwisata tepatnya bagian perhotelan untuk dapat mewujudkan pembelajaran yang tepat sasaran dan dapat meminimalkan kesalahan saat terjun ke dunia kerja.

TINJAUAN PUSTAKA

Menurut Artyasa dalam Preyetno (2008: 21) pengelolaan *room linen* yaitu pengendalian seluruh kain-kain yang terdapat dalam suatu kamar hotel yang meliputi *bath towel*, *hand towel*, *face towel*, *sheet*, *bad pad*, *curtain* dan *bath mat*.

Langkah-langkah pengelolaan *room linen* yang baik menurut Artyasa dalam Prayetno (2008: 21) yaitu:

1. *Linen inventory*

Macam-macam *linen inventory* yaitu:

- a.a. *Daily inventory*, merupakan *inventory* yang diadakan setiap hari dari seksi masing-masing, tujuannya untuk mengetahui jumlah persediaan yang ada. Bila ada kerusakan, noda atau hilang dapat cepat diketahui.
- a.b. *Weekly inventory*, merupakan perhitungan dan pengontrolan *linen* yang dilakukan seminggu sekali di *linen room* maupun di seksi masing-masing, dan dilakukan untuk mengetahui jumlah persediaan yang ada selama seminggu.
- a.c. *Monthly inventory*, merupakan pengontrolan dan perhitungan *linen* yang diadakan tiap-tiap bulan di seksi kamar, restoran, *banquet*, *bar*, dan *outlet* lain serta di *linen room*. *Inventory* ini diadakan secara menyeluruh setiap akhir bulan.

2. *Par Stock*

Kata *par stock* digunakan kembali

dalam menentukan jumlah persediaan *linen* kamar. Dalam kaitannya dengan *linen*, *par stock* merupakan kelipatan jumlah *linen* (sprei, handuk, selimut, sarung bantal, dan sebagainya) yang dibutuhkan untuk seluruh kamar tamu.

Untuk mendukung pelaksanaan penyiapan kamar tamu hendaknya hotel memiliki persediaan *linen* yang memadai, yang dimaksud *linen* yang memadai adalah:

- a. Tersedianya jenis-jenis *linen* yang diperlukan.
- b. Tersedianya jumlah masing-masing jenis *linen* sesuai dengan keperluan.
- c. Tersedianya kondisi *linen* yang telah ditetapkan, yaitu bersih, tidak robek, tidak bernoda, sudah disetrika, dilipat sesuai dengan standar/aturan, dan disimpan dengan benar.

Perlengkapan *linen* hotel masing-masing memerlukan 3,5 par *linen* yang sudah siap (1 par di kamar tamu, 1par yang kotor di tempat pencucian, 1 par yang bersih di tempat pencucian, dan ½ par di ruang *linen* yang masih baru tidak ikut dalam peredaran yang akan digunakan untuk memenuhi atau penggantian kekurangan *linen*, *linen* yang hilang dan rusak). Jumlah par *linen* yang diidealkan, adalah sebanyak 5 par, dengan perhitungan:

1. 1 par *linen* di kamar tamu (terpasang)
2. 1 par *linen* di ruang penyimpanan pramugara/*pantry*.
3. 1 par *linen* di ruang pencucian/*laundry*.
4. 1 par *linen* untuk keperluan tambahan, dan
5. Minimal perlengkapan *linen* yang harus dimiliki oleh suatu hotel dalam operasional adalah 3 par dengan asumsi:
 - a. 1 par *linen* terpasang.
 - b. 1 par *linen* kotor di *laundry*.
 - c. 1 par *linen* siap pakai.

Manfaat dari *par stock* yang direncanakan pihak manajemen hotel adalah:

1. Untuk mengetahui berapa besar jumlah *linen* yang sedang beredar dalam operasional.
2. Sebagai alat kontrol dalam operasional sehari-hari.
3. Untuk menjaga dari kemungkinan kekurangan jumlah *linen* yang beredar akibat rusak atau hilang dalam jangka waktu tertentu.
4. Untuk menjamin perputaran *linen* tetap baik dalam operasional.

3. Perbaikan (*Maintenance*)

Kerusakan *linen* yang masih bisa diperbaiki sebaiknya harus segera dilakukan perbaikan, sedangkan *linen* yang kondisinya sudah terlalu jelek, seperti sobek di bagian tengah, terkena noda yang tidak dapat hilang, dan sebagainya, sebaiknya ditarik dari peredaran dan dicatat untuk dipehitungkan nilainya pada waktu pelaksanaan *inventory*. *Linen* yang tidak bisa digunakan sesuai fungsinya maka *linen* tersebut dimanfaatkan untuk keperluan lain, misalnya:

- a. *Sheet king* yang robek dapat dipotong dan dimanfaatkan untuk *bed* anak-anak, pembuatan sarung bantal, atau pakaian kerja lainnya.
- b. *Towel* dipotong sesuai keperluan dapat digunakan untuk mengeringkan dinding kamar mandi atau lap di dapur.
- c. *Linen* yang masih layak digunakan tetapi tidak memenuhi standar hotel dapat juga dijual dengan harga yang murah kepada staf atau disumbangkan pada yayasan sosial.

4. *Linen control*

Pencatatan pengeluaran dan penerimaan *linen* di *linen room* harus selalu di kontrol di buku pencatatan *linen*, harus

Alur Sirkulasi *linen*

terlihat jumlah *linen* yang didistribusikan ke setiap *floor section*, kamar-kamar tamu serta bagian-bagian yang memerlukan, dan juga setiap *linen* bersih yang diterima dari bagian pencucian.

Dalam pelaksanaan penukaran *linen* ini termasuk pengecekan dari kondisi setiap *linen* juga harus dilakukan misalnya jika ada *linen* yang sobek, terbakar atau mempunyai noda khusus, masing-masing harus dipisahkan untuk penanganan lebih lanjut. Dalam hal penerimaan dan pengeluaran *stock linen* agar dilakukan pencatatan sesuai permintaan si peminta misalnya *room boy*.

Ketika *linen* bersih diterima dari *laundry*, saat inilah dilakukan pengecekan tentang kondisi setiap *linen* agar tidak sampai terjadi pemakaian *linen* yang rusak didalamnya sirkulasinya, baik *linen* yang sudah kelihatan lusuh/jelek maupun karena robek atau bentuk kerusakan lainnya, juga termasuk pengawasan hasil kerja *laundry* dalam hasil proses pencucian yang dilakukannya harus mengikuti standar dalam pencucian, pelipatan, dan kelicinan. Oleh sebab itu mutu pencucian dan penyetricaan dari *laundry* ini harus selalu diawasi, karena hal ini akan mempengaruhi mutu pelayanan hotel secara keseluruhan.

5. Penukaran *linen* kotor

Hotel yang benar-benar standar, biasanya akan mengganti sprengi setiap hari terutama kamar yang terisi atau yang berpenghuni.

Setiap penukaran *linen* kotor dengan yang bersih di *laundry* maupun pendistribusian *linen* ke bagian yang membutuhkan juga harus selalu dicatat dengan menggunakan formulir pengontrolan *linen*. Pusat penyimpanan *linen* berada di *linen room* tersebut seluruh jenis *linen* didistribusikan ke seluruh bagian yang memerlukan seperti kamar. Alur sirkulasi *linen* dapat dilihat pada gambar berikut :

1. *linen* bersih

2. *linen* kotor

3. *linen* kotor

4. *linen* bersih

Sumber: Artyasa (2005: 21)

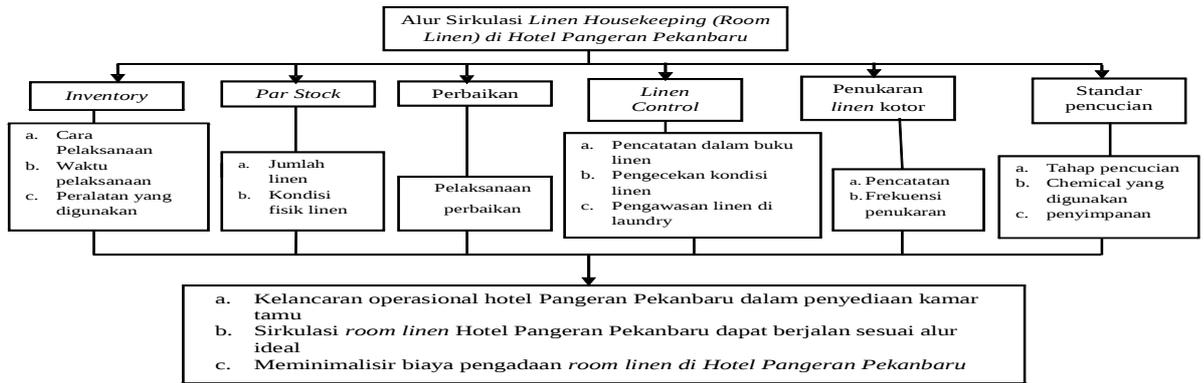
6. Standar Pencucian

7. Prosedur pencucian harus dibuat dengan jelas, mulai dari penyortiran, penggunaan bahan-bahan dan obat pencuci sampai pada prosedur pelipatan dan penyimpanan *linen*. Prosedur tersebut dilaksanakan untuk mendapatkan hasil yang standar. Adapun tahap-tahap proses pencucian yaitu:

- a. Penerimaan (*receiving*), merupakan tahapan serah terima *linen* kotor di ruang penerimaan khusus atau yang telah ditentukan untuk penerimaan setiap harinya.
- b. Pemilihan (*sorting*), merupakan tahap pengelompokan *linen* berdasarkan jenisnya.
- c. Menghilangkan noda-noda khusus (*spotting*), merupakan tahap penghilang noda khusus pada *linen* (terkadang *linen* ini digunakan oleh *room boy* atau *room maid* yang tidak bertanggungjawab untuk mengepel lantai kamar mandi) sebelum dicuci dengan mesin, umumnya *spotting* dilakukan secara manual dan menggunakan *chemical* khusus.
- d. Mencuci (*washing*), merupakan tahap pencucian *linen* dengan mesin.
- e. Memeras (*extracting*), pada tahapan ini dilakukan pemerasan dengan mesin *extractor*, untuk menghilangkan air dari bahan yang dicuci.
- f. Mengeringkan (*Drying*), pada tahapan ini dilakukan pengeringan dengan cara mengatur waktu dan teperatur mesin sesuai dengan kebutuhan, untuk itu pengingnan dilakukan menurut tiap kelompok jenis *linen*.
- g. Menghaluskan (*ironing*), untuk jenis *linen* yang ukurannya lebar dan rata seperti *sheet*, penghalusan dilakukan dengan menggunakan *Roll ironing machine*.
- h. Menyeleksi dan melipat (*Sorting dan Folding*), pada tahap ini dilakukan sekali lagi seleksi untuk memisahkan *linen* yang masih memiliki noda khusus yang tidak bisa dihilangkan atau dikeluarkan dari bahannya ataupun *linen* yang telah rusak dan tidak bisa difungsikan lagi.
- i. Penyerahan dan penyimpanan (*Storing*), seluruh *linen* yang sudah bersih dan rapi, bersama seluruh *linen* yang sudah tua termakan usia serta yang rusak karena proses pencucian mesin, agar diserahkan kembali pada bagian *linen room* disertai dengan perhitungan penyerahan, jumlah yang dikirimkan oleh *linen room* saat kotor harus diserahkan kembali dalam jumlah atau menurut hitungan yang sama.

8. Kerangka Pemikiran

9.



10. Sumber: Olahan Penulis yang diadopsi dari Housekeeping department hotel Pangeran Pekanbaru dan Artyasa (2005:21)

11.

12. METODE PENELITIAN

13. Metode penelitian ini adalah menggunakan desain kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pada penelitian ini, penulis bermaksud untuk menggambarkan kondisi atau keadaan sesungguhnya dengan cara mengumpulkan data dan informasi di lapangan dan menjelaskan dalam bentuk uraian tanpa menguji hipotesis atau membuat prediksi sebelumnya (Rahmat, 1999; 87).

14.

15. Lokasi dan waktu penelitian

16. Penelitian ini dilakukan di Hotel Pangeran Pekanbaru yang beralamatkan di Jalan Jendral sudirman No.373 Pekanbaru-Riau, dengan waktu penelitian dimulai dari bulan januari-mai 2018

17.

18. Subjek Penelitian

19. Penelitian ini dilakukan

29. Operasional Variabel

dengan observasi dan wawancara mendalam dengan beberapa informan kunci, adapun jumlah yang diambil dalam penelitian ini, orang-orang yang menjadi informan kunci berjumlah 3 orang, informan kunci dalam penelitian ini adalah seksi-seksi *housekeeping department* yang berhubungan langsung dan bertanggung jawab mengurus linen dan mengatur jalannya linen, yaitu : Pak Yoserizal (*Executive housekeeper*), Pak Yunior (*Linen Attendant*) dan Pak Sukimin (*SPV laundry*).

20.

21. Jenis dan sumber data

22. a.Data primer

23. b.Data Sekunder

24.

25. Teknik Pengumpulan data

26. a.Observasi

27. b Wawancara

28. c.Dokumentasi

30. Variabel Penelitian

31. Variabel	32. Sub variabel	33. Indikator	34. Teknik pengumpulan data
35. Pelaksanaan Alur Sirkulasi Linen Dalam Sistem	36. <i>Inventory</i>	a. Cara Pelaksanaan b. Waktu Pelaksanaan c. Peralatan yang digunakan	37. Observasi 38. Wawancara 39. 40. Dokumentasi
	42. <i>Parstock</i>	a. Jumlah linen b. Kondisi fisik linen	
	45. Perbaikan	a. Pelaksanaan perbaikan	
	48. <i>Linen control</i>	a. Pencatatan dalam buku linen b. Pengecekan kondisi linen. c. Pengawasan linen di laundry	

kerja Hou seke epin g di Secti onL aund	51. Penukaran linen kotor	a. Pencatatan b. Frekuensi penukaran	
	54. Stand art Pencucian	a. Tahap pencucian b. Chemical yang digunakan c. Penyimpanan	

56. Sumber : data olahan dari Artyasa (2005:21) 2017

57. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

58. Menurut Artyasa dalam Prayetno (2008: 21) menjelaskan langkah-langkah pengelolaan *room linen* yang baik adalah sebagai berikut :

59. *Linen inventory*

60. Merupakan pengontrolan atau pengawasan pemakaian dan persediaan *linen* yang digunakan di kamar, di gudang *room boy station*, *outlet* di *linen room* dan di *laundry*, atau perhitungan *linen* yang dimiliki pada waktu-waktu tertentu. Mengingat *linen* merupakan perlengkapan hotel yang penting dan mahal, maka pengontrolan harus dilakukan secara rutin dan seksama.

61. Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan kepada pak Yunior (*Linen Attendant*) mengenai cara pelaksanaan *inventory* adalah sebagai berikut :

62. *linen Inventory* merupakan pengontrolan atau pengawasan pemakaian dan persediaan *linen* yang digunakan di kamar, di gudang *room boy station*, *outlet* di *room linen* dan di *laundry*, atau perhitungan *linen* yang dimiliki pada waktu-waktu tertentu. Mengingat *linen* merupakan perlengkapan hotel yang penting dan mahal, maka pengontrolan harus dilakukan secara rutin dan seksama.

63. Pelaksanaan *linen inventory* bahwa pihak hotel melaksanakan *linen inventory* pada pagi hari sebelum jam operasional hotel dan pelaksanaan *linen inventory* hanya dilakukan oleh *linen*

section dan *executive housekeeper* saja, *Supervisor Laundry* dan *controller* tidak diikutsertakan dalam pelaksanaan tugas tersebut.

64. Pelaksanaan *linen inventory* di hotel pangeran dikatakan kurang terlaksana dengan baik. Hal ini dilihat dari pelaksanaannya bahwa hanya dilakukan oleh *linen section* dan *executive housekeeper* saja, sedangkan untuk *Supervisor laundry* dan *controller* hanya menunggu laporan saja. Hal ini sangat disayangkan bahwa *Supervisor laundry* dan *controller* tidak diikutsertakan dalam pelaksanaan *linen inventory* padahal *Linen inventory* yaitu pengecekan atau perhitungan terhadap jumlah *linen* yang dimiliki hotel yang sedang beredar. Selain itu juga, pelaksanaan *Linen inventory* di hotel pangeran pekanbaru dilaksanakan pada pagi hari sebelum jam operasional hotel.

65. Hotel Pangeran Pekanbaru mengenai peralatan yang digunakan bahwa pihak hotel memiliki peralatan yang cukup memadai tetapi ada beberapa peralatan yang seharusnya disediakan yaitu mesin jahit untuk *linen* yang koyak atau robek, *fire extinguisher* alat pemadam kebakaran untuk keamanan *room linen*. Dengan demikian untuk indikator peralatan yang digunakan dalam kegiatan *inventory* di kategorikan cukup baik karena menggunakan peralatan cukup sesuai dengan kriteria.

66. *Parstock*

67. Kata *parstock* digunakan

kembali dalam menentukan jumlah persediaan *linen* kamar. Dalam kaitannya dengan *linen*, *parstock* merupakan kelipatan jumlah *linen* (*sprei*, handuk, selimut, sarung bantal, dan lain-lain) yang dibutuhkan untuk seluruh kamar tamu. Dengan demikian bila akan menghitung berapa jumlah setiap jenis *linen* yang harus tersedia dalam peredaran, maka harus ditentukan terlebih dahulu berapa jumlah setiap jenis *linen* yang dipasang dalam setiap kamar, kemudian menetapkan par yang diperlukan untuk setiap jenis *linen* tersebut.

68. *Linen parstock* adalah jumlah persediaan *linen* yang dibutuhkan dalam peredaran, atau jumlah persediaan *linen* yang diperlukan dalam operasi hotel. Persediaan *linen* ideal adalah lima par (lima set) dengan asumsi :

- satu par terpasang
- satu par di *linen room*
- satu par di *main linen room* sebagai cadangan
- satu par kotor (belum dicuci)
- satu par di *laundry* dalam proses pencucian

69. Item *room linen* terbagi menjadi beberapa bagian yaitu sebagai berikut :

1. *Pillow case*

70. Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan di Hotel Pangeran Pekanbaru bahwa *pillow case* yang ada di Hotel Pekanbaru berjumlah setengah par dan di lakukan penambahan menjadi dua par. Jumlah tersebut dinilai masih sangat kurang untuk kelancaran sebuah operasional hotel. Jumlah ini mungkin tidak akan kurang saat *low season*, namun bagaimana saat *high season* ataupun saat terjadi hal-hal yang tidak terduga seperti kerusakan mesin *laundry* yang menghambat proses pencucian, sehingga hal ini akan menyebabkan ketidaklancaran hotel.

71. Dari hasil observasi yang telah penulis lakukan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa jumlah *pillow case* di Hotel Pangeran Pekanbaru dikategorikan kurang memadai, sebab hanya tersedia dalam jumlah dua par.

2. *Sheet*

72. Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan bahwa *sheet* di Hotel Pangeran Pekanbaru tersedia dalam jumlah tiga par, jumlah ini dinilai sudah memenuhi standar *parstock* yaitu minimal tersedia dalam jumlah tiga par. Jika setiap kamar menggunakan tiga *sheet* berarti hitungan *sheet* dalam satu par adalah enam ratus *sheet*.

73. Dari hasil observasi yang telah penulis lakukan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa *parstock sheet* di Hotel Pangeran Pekanbaru dapat dikatakan memadai karena jumlah *sheet* yang tersedia di Hotel Pangeran Pekanbaru yaitu sebanyak tiga par.

3. *Bed cover*

74. Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan di Hotel Pangeran Pekanbaru bahwa *bed cover* di Hotel Pangeran Pekanbaru hanya tersedia dalam jumlah satu par saja, jika kamar hotel berjumlah seratus sembilan puluh sembilan kamar dan setiap kamar memiliki satu buah *bed cover* maka jumlah *bed cover* setiap par adalah seratus sembilan puluh sembilan *bed cover*. Jika melihat jumlah *bed cover* yang tersedia di Hotel Pangeran Pekanbaru yang hanya memiliki satu par.

75. Dari hasil observasi yang telah penulis lakukan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa *bed cover* di Hotel Pangeran Pekanbaru dikategorikan kurang memadai. Hal ini dikarenakan jumlah *bed cover* hanya berjumlah satu par. Namun melihat saat ini sebagian besar kamar di Hotel Pangeran Pekanbaru sudah memiliki *duvet*, maka jumlah *bed cover* yang hanya satu par dianggap sudah memadai.

4. *Cover Duvet*

76. Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan di Hotel Pangeran Pekanbaru bahwa *cover duvet* di Hotel Pangeran Pekanbaru tersedia dalam jumlah tiga par, jumlah ini dinilai sudah memenuhi standar jumlah *parstock* yaitu minimal tiga par. Jika setiap kamar menggunakan satu *cover duvet* berarti hitungan *cover duvet* dalam satu par

adalah seratus sembilan puluh sembilan.

77. Dari hasil observasi yang penulis lakukan diatas, maka disimpulkan bahwa *cover duver* yang ada di Hotel Pangeran Pekanbaru dikategorikan memadai. Hal ini dilihat dari jumlah *cover duvet* yang ada di Hotel Pangeran Pekanbaru adalah tiga par.

5. *Bath Towel*

78. Berdasarkan hasil observasi yang telah penulis lakukan di Hotel Pangeran Pekanbaru bahwa *bath towel* di Hotel Pangeran Pekanbaru tersedia dalam jumlah tiga par, jumlah ini dinilai sudah memenuhi standar *parstock* yaitu minimal tersedia tiga par. Jika setiap kamar menggunakan dua pcs *bath towel* berarti hitungan *bath towel* dalam satu par adalah tiga ratus sembilan puluh delapan.

79. Dari hasil observasi yang penulis lakukan diatas, maka disimpulkan bahwa *bath towel* yang ada di Hotel Pangeran Pekanbaru dikategorikan memadai. Hal ini dilihat dari jumlah *bath towel* yang ada di Hotel Pangeran Pekanbaru adalah tiga par.

6. *Hand Towel*

80. Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan di Hotel Pangeran Pekanbaru, maka diketahui bahwa *Hand Towel* hanya tersedia dalam jumlah satu setengah par saja. Jika setiap kamar menggunakan satu buah *Hand Towel* berarti hitungan *Hand Towel* dalam satu par adalah seratus sembilan puluh sembilan.

81. Dari hasil observasi yang penulis lakukan, jika melihat jumlah *hand towel* yang tersedia di Hotel Pangeran Pekanbaru hanya memiliki satu setengah par, jumlah ini dinilai masih sangat kurang untuk kelancaran operasional hotel. Saat kondisi kamar tidak penuh, jumlah ini mungkin tidak menjadi masalah, namun yang perlu diingat adalah saat kondisi kamar penuh dan saat terjadi hal-hal yang tidak terduga seperti rusaknya mesin *laundry*. Jika jumlah *hand towel* masih kurang maka operasional hotel sedikit banyaknya akan terganggu dan tidak

menutup kemungkinan tamu merasa tidak puas dengan pelayanan yang ada. Oleh karena itu *hand towel* di Hotel Pangeran Pekanbaru dapat dikatakan kurang memadai.

7. *Bath Robe*

82. Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan di Hotel Pangeran Pekanbaru bahwa *bath robe* di Hotel Pangeran Pekanbaru kondisinya sudah *out of order* semua, hanya dua buah *bath robe* yang masih baru. Namun setelah itu saat pemesanan sudah datang jumlah *bath robe* menjadi lima puluh pcs.

83. Jika melihat jumlah *bath robe* yang tersedia di Hotel Pangeran Pekanbaru yaitu lima puluh pcs maka *bath robe* hanya tersedia sebanyak satu setengah par. Jumlah ini dinilai sangat kurang untuk kelancaran operasional hotel apalagi dengan mengingat kembali jika kondisi kamar *suite* juga penuh. Dengan demikian jumlah *bath robe* di Hotel Pangeran Pekanbaru dapat dikatakan kurang memadai, sebab hanya tersedia dalam jumlah satu setengah par.

84. Berdasarkan hasil observasi di Hotel Pangeran Pekanbaru kondisi fisik *linen* secara umum sudah cukup memenuhi kriteria, yaitu bersih (namun warna *linen* tidak terlalu putih, hal ini karena faktor air yang kurang bagus), tidak bernoda, tidak robek, sudah disetrika, dilipat sesuai dengan standar, dan disimpan dengan benar.

85. Perbaikan

86. Pemeliharaan *linen* harus mendapat perhatian khusus. Sehingga perlu untuk menekan kehilangan atau penyusutan terhadap *linen*, penyusutan terjadi disebabkan oleh banyaknya *linen* yang hilang dan pemakaian yang salah. Bila hal itu dapat diatasi maka biaya yang dikeluarkan dapat ditekan. Penyusutan *linen* terjadi karena proses pencucian yang dilakukan tidak sesuai prosedur yang ada sehingga menyebabkan kerusakan pada *linen* atau karena pemakaian *linen* yang salah, tidak sesuai fungsinya.

87. Kerusakan *linen* yang masih bisa diperbaiki sebaiknya harus

segera dilakukan perbaikan, sedangkan *linen* yang kondisinya sudah terlalu jelek, seperti robek di bagian tengah, terkena noda yang tidak dapat hilang, dan sebagainya, sebaiknya ditarik dari peredaran dan dicatat untuk diperhitungkan nilainya pada waktu pelaksanaan *inventory*. *Linen* yang tidak bisa digunakan sesuai fungsinya maka *linen* tersebut dimanfaatkan untuk keperluan lain, misalnya:

1. *Sheet king* yang robek dapat dipotong dan dimanfaatkan untuk *bed* anak-anak, pembuatan sarung bantal, atau pakaian kerja lainnya.
2. *Towel* dipotong sesuai keperluan dapat digunakan untuk mengeringkan dinding kamar mandi atau lap di dapur.
3. *Linen* yang masih layak digunakan tetapi tidak memenuhi standar hotel dapat juga dijual dengan harga yang murah kepada staf atau disumbangkan pada yayasan sosial.

88. Sehubungan dengan hal tersebut, berdasarkan hasil observasi yang telah penulis lakukan bahwa di hotel pangeran pekanbaru dalam melakukan perbaikan terhadap *linen* yang sudah rusak masih kurang dilakukan. Hal ini terlihat bahwa jika ada *linen* yang rusak dan masih bisa diperbaiki selalu dilakukan perbaikan namun tidak segera dilakukan. Perbaikan segera dilakukan apabila yang rusak tersebut adalah *bed skirting*.

89. *Linen control*

90. Pencatatan pengeluaran dan penerimaan *linen* di *linen room* harus selalu dikontrol di buku pencatatan *linen*, harus terlihat jumlah *linen* yang didistribusikan ke setiap *floor section*, kamar-kamar tamu serta bagian-bagian yang memerlukan, dan juga setiap *linen* bersih yang diterima dari bagian pencucian.

91. Dalam sistem sirkulasi *linen*, jumlah *linen* bersih yang dikeluarkan seharusnya sama dengan banyaknya *linen* yang masuk atau diterima. Pencatatan untuk pengeluaran dan pemasukan harus selalu diawasi dan dijaga pemakaian sistem “*one for one exchange*” atau “*clean to dirty*

exchange” artinya jumlah *linen* bersih yang dikeluarkan sesuai jumlah *linen* kotor yang masuk.

92. Dalam pelaksanaan penukaran *linen* ini termasuk pengecekan dari kondisi setiap *linen* juga harus dilakukan misalnya jika ada *linen* yang robek, terbakar atau mempunyai noda khusus, masing-masing harus dipisahkan untuk penanganan lebih lanjut. Dalam hal penerimaan dan pengeluaran *stock linen* agar dilakukan pencatatan sesuai permintaan si peminta misalnya *room boy*.

93. Ketika *linen* bersih diterima dari *laundry*, saat inilah dilakukan pengecekan tentang kondisi setiap *linen* agar tidak sampai terjadi pemakaian *linen* yang rusak didalamnya sirkulasinya, baik *linen* yang sudah kelihatan lusuh/jelek maupun karena robek atau bentuk kerusakan lainnya, juga termasuk pengawasan hasil kerja *laundry* dalam hasil proses pencucian yang dilakukannya harus mengikuti standar dalam pencucian, pelipatan, dan kelicinan. Oleh sebab itu mutu pencucian dan penyetricaan dari *laundry* ini harus selalu diawasi, karena hal ini akan mempengaruhi mutu pelayanan hotel secara keseluruhan. Demikian juga atas pengawasan terhadap semua penerimaan dari hasil pencucian *laundry* juga harus dilaksanakan, dan dibandingkan dengan jumlah pengiriman yang kotor agar diketahui seluruh sirkulasinya di dalam peredaran termasuk sisa *stock* yang masih berada di *laundry*.

94. Pencatatan *linen* cukup baik. Hal ini dilihat bahwa pencatatan dilakukan terhadap *linen* yang diambil atau yang diterima saja yang dicatat, tetapi tidak dalam buku khusus pencatatan *linen* melainkan dicatat dalam papan pencatatan yang berada di *laundry*.

95. *Linen control* terhadap *linen* di hotel pangeran pekanbaru dapat dikatakan baik dalam pengecekan kondisi *linen* juga baik karena setiap *linen* yang diambil dari *laundry* selalu di cek terlebih dahulu oleh *linen attendant* untuk dipisahkan, jika ternyata masih ada *linen* yang bernoda maupun *linen* yang rusak

akan diperbaiki, serta *linen* yang sudah tidak layak dipakai akan dipisahkan dan ditarik dari peredaran. Dalam pengawasan *linen* di *laundry* dilaksanakan jika operasional tidak sibuk artinya saat kondisi kamar tidak penuh itu disebabkan karena masih kurangnya tenaga kerja dan waktu sehingga pelaksanaan *linen control* ini belum maksimal.

96.

97. Penukaran linen kotor

98. Hotel yang benar-benar standar, biasanya akan mengganti *sprei* setiap hari terutama kamar yang terisi atau yang berpenghuni, pada prinsipnya *room linen* harus diganti setiap kali digunakan (setiap hari), setiap penukaran *linen* kotor dengan yang bersih di *laundry* maupun pendistribusian *linen* ke bagian yang membutuhkan juga harus selalu dicatat dengan menggunakan formulir pengontrolan *linen*. Pusat penyimpanan *linen* berada di *linen room* tersebut seluruh jenis *linen* didistribusikan ke seluruh bagian yang memerlukan seperti kamar.

99. Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan mengenai penukaran *linen* kotor bahwa setiap penukaran *linen* tidak dilakukan pencatatan dan tidak ada buku formulir khusus pencatatan *linen*. Hanya *linen* yang diambil dari *laundry* saja yang dicatat, dengan demikian tidak diketahui secara jelas jumlah *linen* yang didistribusikan ke tiap-tiap *floor* ataupun *linen* yang dikirim ke *laundry*, sehingga tidak bisa dilakukan pengusutan dan pengurusan administrasinya jika terjadi kekurangan jumlah *linen* dari *laundry*. Selain itu juga penukaran *linen* di Hotel Pangeran Pekanbaru dilakukan setiap kali dipakai untuk kamar terisi. Artinya setiap kamar yang *check out* pasti akan diganti *room linen* yang kotor dengan yang bersih sebelum kamar terisi kembali. Hal ini dikarenakan Hotel Pangeran Pekanbaru mengikuti standar dari sebuah hotel dalam hal penggantian *room linen*.

100. Standart Pencucian

101. Prosedur pencucian harus dibuat dengan jelas, mulai dari penyortiran,

penggunaan bahan-bahan dan obat pencuci sampai pada prosedur pelipatan dan penyimpanan *linen*. Prosedur tersebut dilaksanakan untuk mendapatkan hasil yang standar. Adapun tahap-tahap proses pencucian yaitu:

1. Penerimaan (*receiving*), merupakan tahapan serah terima *linen* kotor di ruang penerimaan khusus atau yang telah ditentukan untuk penerimaan setiap harinya, yang dikirim oleh bagian *linen room* atau *room boy* disertai *laundry book* (catatan jumlah *linen* dan jenis-jenis *linen* yang akan diserahkan tersebut) kemudian dilakukan perhitungan secara bersama-sama antara pengirim dan penerima. Pencatatan di *laundry* dilakukan terhadap penerimaan *linen* kotor dan pengiriman *linen* bersih dari *laundry* ke ruang *linen*.
2. Pemilihan (*sorting*), merupakan tahap pengelompokan *linen* berdasarkan jenisnya, misalnya *bath towel* dikelompokkan dengan *bath towel*, dari kelompok tersebut secara bersamaan sudah memisahkan antara *linen* yang kotor sekali (perlu pencucian khusus) dengan *linen* yang tidak begitu kotor. Setelah itu pemilihan jenis *linen* yang arus didahulukan untuk pencuciannya sesuai kebutuhan berdasarkan catatan dan data informasi dari bagian *linen room* atau *room boy*.
3. Menghilangkan noda-noda khusus (*spotting*), merupakan tahap penghilang noda khusus pada *linen* (terkadang *linen* ini digunakan oleh *room boy* atau *room maid* yang tidak bertanggungjawab untuk mengepel lantai kamar mandi) sebelum dicuci dengan mesin, umumnya *spotting* dilakukan secara manual dan menggunakan *chemical* khusus.
4. Mencuci (*washing*), merupakan tahap pencucian *linen* dengan mesin, tahapan pencucian
5. Memeras (*extracting*), pada tahapan ini dilakukan pemerasan dengan mesin *extractor*, untuk menghilangkan air dari bahan yang dicuci. Mengeringkan (*Drying*), pada tahapan ini dilakukan

pengeringan dengan cara mengatur waktu dan temperatur mesin sesuai dengan kebutuhan, untuk itu pengeringan dilakukan menurut tiap kelompok jenis *linen*.

6. Menghaluskan (*ironing*), untuk jenis *linen* yang ukurannya lebar dan rata seperti *sheet*, penghalusan dilakukan dengan menggunakan *Roll ironing machine*.
7. Menyeleksi dan melipat (*Sorting* dan *Folding*), pada tahap ini dilakukan sekali lagi seleksi untuk memisahkan *linen* yang masih memiliki noda khusus yang tidak bisa dihilangkan atau dikeluarkan dari bahannya ataupun *linen* yang telah rusak dan tidak bisa difungsikan lagi karena termakan usia. *Linen* tersebut harus dipisahkan dan memberi tanda atau informasi kepada *general linen room* tentang kondisi *linen* tersebut, dan kalau memang sudah tidak bisa diperbaiki lagi maka *linen* tersebut harus ditarik dari peredarannya.
8. Penyerahan dan penyimpanan (*Storing*), seluruh *linen* yang sudah bersih dan rapi, bersama seluruh *linen* yang sudah tua termakan usia serta yang rusak karena proses pencucian mesin, agar diserahkan kembali pada bagian *linen room* disertai dengan perhitungan penyerahan, jumlah yang dikirimkan oleh *linen room* saat kotor harus diserahkan kembali dalam jumlah atau menurut hitungan yang sama. Terhadap kekurangan yang terjadi harus dibentuk dalam laporan kepada *supervisor* untuk pengusutannya dan pengurusan administrasinya.

102. Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan mengenai tahap pencucian linen di Hotel Pangeran Pekanbaru adalah sebagai berikut :

- a. *Receiving* atau penerimaan, merupakan tahap penerimaan *linen* kotor dari *linen attendant* tanpa disertai *laundry book* atau catatan jumlah dan jenis-jenis *linen* dan perhitungan tidak dilakukan bersama-sama antara pengirim dengan penerima, hanya

laundry attendant saja yang menghitung.

- b. *Sorting*, yaitu pemilihan dan pemisahan serta pengelompokan *linen* berdasarkan jenis dan tingkat kekotorannya.

- c. *Washing*, tahapannya yaitu

1. *Free wash* yaitu pencucian tanpa chemical, hanya air saja.

2. *Washing* yaitu pencucian dengan *chemical alkali, deter, chlorine*.

3. *Drain* yaitu proses pembuangan air.

4. *Main wash* yaitu pembilasan pertama untuk menghilangkan sisa *chemical alkali, deter* dan *chlorine*.

5. *Drain* yaitu proses pembuangan air dengan *low extract*.

6. *Main wash* yaitu pembilasan dengan menggunakan *chemical ox-sour* dan *ox-soft*.

7. *Final extract* yaitu pembuangan air dengan kecepatan tinggi.

- d. *Drying* merupakan proses pengeringan *linen*. *Linen* yang berukuran besar dan tipis seperti *sheet, pillow case, cover duvet, drying* ini juga merupakan proses ironing dengan menggunakan mesin yang disebut *mungler* atau *flat work ironer*. Jadi untuk jenis *linen* tersebut tanpa dikeringkan terlebih dahulu tetapi langsung dihaluskan. Karena suhu yang tinggi pada mesin tersebut, *linen* menjadi kering, namun penulis kadang menemukan *linen* seperti *sheet* pengeringannya kurang sempurna, masih kering ditemukan agak lembab pada bagian ujung *linen*. Para pekerja hanya memperhatikan faktor kecepatan dalam menyelesaikan sebuah pekerjaan, kurang memperhatikan kualitas dari suatu pekerjaan. Hal ini bisa merusak *linen* karena pada kondisi lembab jamur

akan mudah tumbuh, sehingga mengurangi kualitas umur *linen*.

e. *Folding and storing*

103. Pada hakekatnya pelipatan *linen* di Hotel Pangeran Pekanbaru sudah mengikuti standart yang telah ditetapkan untuk sebuah hotel namun pelipatan masih kurang rapi, tidak semua *laundry attendant* saat melakukan pelipatan *linen* benar-benar memperhatikan kerapian dalam melipat, hanya kecepatan yang diutamakan. Setelah pelipatan selesai selanjutnya *linen* disimpan, tetapi di ruang *laundry* hotel pangeran pekanbaru tidak ada tempat penyimpanan khusus untuk *linen* yang sudah bersih dan siap didistribusikan. *Linen* langsung diambil oleh *linen attendant* yang selanjutnya akan disimpan di *linen room*.

104. Sehubungan dengan hal diatas, penulis juga melakukan observasi mengenai *chemical* yang digunakan oleh Hotel Pangeran Pekanbaru adalah sebagai berikut:

1. *Deterjen* yaitu *chemical* yang berfungsi untuk menghilangkan kotoran.
2. *Ox-sour* yaitu *chemical* yang berfungsi untuk menetralkan sisa *alkali* dan *klorin*.

107.

108. **Rekapitulasi Wawancara**

109.

3. *Ox-Soft* yaitu *chemical* yang berfungsi melembutkan dan mengharumkan *linen*.

4. *Flox-CIM* yaitu *chemical* yang berfungsi untuk menghilangkan noda organik pada *linen* putih agar *linen* tetap putih.

105. Prosedur pencucian *linen* pada Hotel Pangeran Pekanbaru dapat dikatakan sudah cukup baik. Hal ini dilihat dari prosedur pencucian, penggunaan *chemical* serta penyimpanannya yang sudah cukup mengikuti prosedur standart proses pencucian, penggunaan *chemical* dan penyimpanan *linen*.

106. Mengenai penyimpanan *linen*, ruangan penyimpanan *linen* jarang dibersihkan. Ruang *linen* dibersihkan saat ruangan tersebut dipakai saja (saat pekerjaan dilakukan di ruang *linen*). Hal ini tidak menjamin debu tidak ada dalam ruangan tersebut dan akan menempel pada *linen* yang dapat menyebabkan *linen* tidak harum lagi, atau bahkan kotoran yang menempel pada *linen* dapat merusak *linen*, dengan demikian untuk indikator penyimpanan *linen* di kategorikan cukup baik, sebab sebagian besar prosedur penyimpanan dilakukan dengan baik hanya saja kebersihan yang masih belum terlalu di perhatikan.

110	111. Pertanyaan	112. Jawaban	113. Resume Wawancara
114	115. Kapan waktu pelaksanaan kerja <i>housekeeping</i> di Hotel Pangeran ini?	116. waktu kerjanya setelah menerima <i>list</i> kamar yang kotor langsung dibersihkan oleh <i>roomboynya</i> .	117. sudah sesuai dengan teori alur sirkulasi (ideal).
118	119. Bagaimana alur sirkulasi dalam tata kerja	120. <i>roomboy</i> menerima <i>list</i> kamar yang harus	121. alur sirkulasinya sudah

	housekeeping di Hotel Pangeran Pekanbaru ini?	dibersihkan kemudian setelah itu <i>roomboy</i> membersihkan kamar vd sampai bersih sesuai dengan SOP-nya kemudian setelah bersih <i>roomboy</i> laporkan kepada OT kemudian setelah itu di infokan ke SPV dan SPV mengecek kamar, kemudian setelah itu SPV mengubah status kamar VD menjadi VC agar kamar bisa dipakai tamu menginap	sesuai, akan tetapi <i>Roomboy</i> nya masih lambat dalam hal penanganannya, dan infonya.
122	123. Bagaimana frekuensi penukaran <i>linen</i> kotor di Hotel Pangeran Pekanbaru ini?	124. setiap yang <i>check out</i> atau <i>stay over</i> selalu diganti	125. sudah sesuai dengan teori alur sirkulasi (ideal).
126	127. Bagaimana sirkulasi dalam pengambilan <i>linen</i> kotor sampai ke penyimpanan kembali?	128. pengambilan <i>linen</i> kotor di kamar tamu yang <i>check out</i> kemudian dibawa ke <i>laundry</i> dan diletakkan di penyimpanan <i>linen</i> kotor kemudian di pisahkan yang <i>linen</i> bernoda dan tidak bernoda kemudian setelah itu masukkan ke mesin cuci kemudian masukkan masing pengering dan disetrika kemudian diletakkan ke penyimpanan <i>linen</i> bersih dan setelah itu dibawa ke kamar untuk siap dipakai	129. sudah sesuai akan tetapi masih belum memperhatikan secara teliti dalam hal kondisi <i>linen</i> yang sudah OOO.
130	131. Menurut bapak, bagaimana standar <i>parstok linen</i> di Hotel Pangeran Pekanbaru ini?	132. <i>parstok linen</i> di Hotel Pangeran ini adalah 3 par, 1 par di kamar, 1 par di kamar <i>linen</i> dan 1 par di <i>laundry</i>	133. sudah sesuai dengan teori alur sirkulasi (ideal).

134. Sumber : Olahan Penulis 2017

135.

136. Kendala dalam pengelolaan linen di Hotel Pangeran Pekanbaru

137. Berdasarkan hasil observasi dengan *linen attendant*, adapun kendala dalam pengelolaan *linen* di Hotel Pangeran Pekanbaru adalah sebagai berikut :

1. *Stock linen* sedikit seperti *pillow case* kondisinya sudah banyak yang OOO, penambahan belum datang, sementara pembuatan masih dihentikan karena masalah keuangan.
2. Keterlambatan atau kekurangan dalam memenuhi operasional terjadi di *laundry*, biasanya karena karyawan *laundry* hanya sedikit yang masuk pada *shift* itu. Selain itu juga karena kerusakan mesin *laundry* sehingga terlambat dalam penyediaan *linen* bersih.
3. Kondisi air kurang bagus sehingga menyebabkan *linen* berwarna kuning dan kusam.
4. *Chemical laundry* yang sering terjadi keterlambatan dalam pengorderan.
5. Ruangan penyimpanan *linen* jarang dibersihkan, ruang *linen* dibersihkan saat ruangan tersebut dipakai saja (saat pekerjaan dilakukan di ruang *linen*). Hal ini tidak menjamin debu tidak ada dalam ruangan tersebut dan akan menempel pada *linen* yang dapat menyebabkan *linen* tidak harum lagi, atau bahkan kotoran yang menempel pada *linen* dapat merusak *linen*.

138.

139. PENUTUP

140. Kesimpulan

141. Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis lakukan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Sistem sirkulasi *linen* di Hotel Pangeran Pekanbaru dapat dikatakan cukup baik, namun dalam perputarannya tidak semua jenis *linen*

dapat disirkulasikan sesuai dengan alur yang ideal, karena jumlah jenis *linen* tersebut kurang memadai ataupun karena keterlambatan proses dalam penyediaan *linen* bersih.

- a. *Linen Inventory* merupakan pengontrolan atau pengawasan pemakaian dan persediaan *linen* yang digunakan di kamar, di gudang *room boy station*, *outlet* di *room linen* dan di *laundry*, atau perhitungan *linen* yang dimiliki pada waktu-waktu tertentu. Dengan demikian untuk indikator *linen inventory* yang digunakan dalam kegiatan *inventory* di kategorikan cukup baik dan cukup sesuai dengan kriteria.
- b. *Linen parstock* adalah jumlah persediaan *linen* yang dibutuhkan dalam peredaran, atau jumlah persediaan *linen* yang diperlukan dalam operasi hotel. *Linen parstock* sudah cukup memenuhi kriteria, yaitu bersih (namun warna *linen* tidak terlalu putih, hal ini karena faktor air yang kurang bagus), tidak bernoda, tidak robek, sudah disetrika, dilipat sesuai dengan standar, dan disimpan dengan benar, tetapi masih ada jumlah dari beberapa *linen* yang masih kurang memadai.
- c. Dalam melakukan perbaikan terhadap *linen* yang sudah rusak masih kurang dilakukan. Hal ini terlihat bahwa jika ada *linen* yang rusak dan masih bisa diperbaiki selalu dilakukan perbaikan namun tidak segera dilakukan.
- d. Mengenai *linen control* terhadap *linen* di hotel pangeran pekanbaru dapat dikatakan baik dalam pencatatan, pengecekan kondisi *linen*, dan pengawasan *linen* di *laundry*.
- e. Penukaran *linen* kotor bahwa setiap penukaran *linen* tidak dilakukan pencatatan dan tidak ada buku

formulir khusus pencatatan *linen*. Hanya *linen* yang diambil dari *laundry* saja yang dicatat, dengan demikian tidak diketahui secara jelas jumlah *linen* yang didistribusikan ke tiap-tiap *floor* ataupun *linen* yang dikirim ke *laundry*, dan frekuensi penukaran *linen* kotor dikategorikan sangat baik, karena *linen* ditukar setiap kali digunakan untuk kamar yang terisi.

- f. Prosedur pencucian *linen* pada Hotel Pangeran Pekanbaru dapat dikatakan sudah cukup baik. Hal ini dilihat dari prosedur pencucian, penggunaan *chemical* serta penyimpanannya yang sudah cukup mengikuti prosedur standart proses pencucian, penggunaan *chemical* dan penyimpanan *linen* di kategorikan cukup baik, sebab sebagian besar prosedur penyimpanan dilakukan dengan baik hanya saja kebersihan yang masih belum terlalu di perhatikan.
2. Kendala dalam pengelolaan *linen* di Hotel Pangeran Pekanbaru adalah *Stock linen* sedikit seperti *pillow case* kondisinya sudah banyak yang OOO, Keterlambatan atau kekurangan dalam memenuhi operasional terjadi di *laundry* serta kondisi air yang kurang bersih. *Chemical laundry* yang sering terjadi keterlambatan dalam pengorderan. Ruang penyimpanan *linen* jarang dibersihkan, ruang *linen* dibersihkan saat ruangan tersebut dipakai saja (saat pekerjaan dilakukan di ruang *linen*). Hal ini tidak menjamin debu tidak ada dalam ruangan tersebut dan akan menempel pada *linen* yang dapat menyebabkan *linen* tidak harum lagi, atau bahkan kotoran yang menempel pada *linen* dapat merusak *linen*.

142. Saran

1. Kepada pengelola *linen*, sebaiknya dilakukan pengontrolan atau pengawasan setiap langkah pengelolaan

room linen sangat penting untuk selalu dilaksanakan agar diketahui jumlah *linen* yang sedang beredar dan untuk menjaga dari kemungkinan kekurangan jumlah *linen* yang beredar karena rusak atau hilang dalam jangka waktu tertentu sehingga sirkulasi *linen* dapat berjalan sesuai yang direncanakan termasuk dalam hal penambahan jumlah *linen*.

2. Sebaiknya mesin kerja *laundry* diperiksa secara rutin dan berkala oleh pihak *laundry section* untuk mengetahui kondisi mesin juga mengantisipasi terjadinya kerusakan yang cukup serius. Dalam hal penanganan air yang kurang bagus, untuk proses pencucian yang dapat menyebabkan *linen* kusam dan kekuningan, kemungkinan disebabkan karena air mengandung zat besi atau kapur dan hal ini dapat dinetralkan dengan *chemical water hardness* yang berfungsi sebagai penetral zat besi dan kapur. Dan pada pihak *laundry section* seharusnya memperhatikan kembali kebersihan pada tempat penyimpanan *linen*, agar *linen* tersebut tetap bersih, harum, dan tetap *steril*.

3. Untuk dapat mengungkapkan hal-hal yang tidak dapat ditutupi dalam penelitian ini dan untuk memperkaya hasil kajian pelaksanaan alur sirkulasi *linen* dalam sistem kerja *housekeeping* di *section laundry* khususnya di usaha jasa *laundry*, agar pihak manajemen *housekeeping departmen* hotel Pangeran Pekanbaru dapat Kelancaran operasional hotel dalam penyediaan kamar tamu Sirkulasi *room linen* dapat berjalan sesuai alur ideal Meminimalkan biaya pengadaan *room linen* memperbaiki kelemahan-kelemahannya dalam hal alur sirkulasi *linen* dan untuk dapat meningkatkan daya saing.

143.

144. DAFTAR

KEPUSTAKAAN

145. Artyasa, Usin S. 2005. *Tata Graha Perhotelan*. Humaniora, Bandung.
146. Arikunto, 2006, *Prosedur Penelitian*

- Suatu Pendekatan Praktik, Ed Revisi VI*, Penerbit PT Rineka Cipta, Jakarta
147. Bagyono. 2005. *Pariwisata Dan Perhotelan*. Alfabeta. Bandung.
 148. Bagyono. 2009. *Management Housekeeping Hotel*. Alfabeta Bandung.
 149. Herdiansyah, Haris. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif Untuk Ilmu-Ilmu Social*. Salemba Humanika. Jakarta.
 150. Kusmayadi dan Sugiarto, 2000, *Metode Penelitian dalam Bidang Kepariwisata*, PT Gramedia, Jakarta.
 151. Marpaung, Happy. 2001. *Pengetahuan Kepariwisata*. Alfabeta. Bandung.
 152. Moleong, Lexy, 2000, *Metode Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosdakarya, Bandung
 153. Perwani, yayuk Sri. 2001. *Teori Dan Petunjuk Praktek Housekeeping, Untuk Akademi Perhotelan Make Room*. PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
 154. Rumecko. 2002. *Housekeeping Hotel*. Penerbit Andi, Yogyakarta.
 155. Ruslan, Rosady. 2006. *Metode Penelitian Public Relation dan Komunikasi*. Rajawali pers. Jakarta.
 156. Sihite, Richard. 2000. *Laundry and dry cleaning*. Gramedia Pustaka Utama . Jakarta.
 157. Sri Pewarni, Yayuk. 2004. *Teori dan Petunjuk Praktek Housekeeping Untuk Akademi Perhotelan : Make Up Room*. Gramedia Pustaka Utama . Jakarta.
 158. Sugiarto, Endar. 2004. *Operational Kantor Depan Hotel*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
 159. Sugiono. 2004. *Pengantar Metodologi Penelitian*. PT Bumi Aksara. Bandung.
 160. Sujarweni V. Wiratna. 2014. *Metedologi Penelitian*. Pustaka Baru Press. Yogyakarta
 161. Sulastiyono, Agus. 1994. *Management Penyelenggaraan Hotel*. Alfabeta. Bandung.
 162. Sulastiyono, Agus. 2010. *Teknik dan Prosedure Divisi Kamar Pada Bidang Hotel*. Alfabeta. Bandung.
 163. _____, 2004. *Teori Dan Petunjuk Praktek Housekeeping, Untuk Akademi Perhotelan Make Room*. PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
 164. Usman, 2011, *Manajemen Teori, Praktik, Dan Riset Pendidikan*, Bumi Aksara, Jakarta.
 165. Wardiyana, 2006, *Metode Penelitian Pariwisata*, CV Andi Offset, Yogyakarta
 166. I Gusti Bagus Rai Utama, 2010, *Metodologi Penelitian Pariwisata dan Perhotelan*, Penerbit Andi,
 167. <http://ridhayanisaputra.blogspot.co.id/2012/11/struktur-dan-job-description-laundry.html>
 168. <http://letohotel.blogspot.co.id/2017/01/tugas-dan-tanggung-jawab-order-taker.html>
 169. <http://paulussoetrisno.blogspot.co.id/2014/07/normal-0-false-false-false-en-us-x-none.html>