

MANAGEMENT OF *LINEN HOUSEKEEPING* IN THE PREMIERE HOTEL PEKANBARU

Oleh :
Santi Ariska
Dosen Pembimbing : **Andi M. Rifiyan, SST MM.Par**

Jurusan Ilmu Administrasi - Program Studi Pariwisata
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau
Kampus bina widya jl.H.R.Soebrantas Km. 12,5 Simp.Baru Pekanbaru 28293
Telp/fex.0761-63277

Abstract

The purpose of this research was to identified and analyzed of linen management process used in housekeeping department at The Premiere Hotel Pekanbaru.

This research used theory of Usin S Artyasa (2006 : 114) to explanation about steps in management of room linen, the good management is done by : control and supervision, stock, improvement, control of linen, and standard washing.

The method of this research is using kualitatif analysis method. Analysis in the research based in literature, observation, and direct interview with informan who consider able to provide informationrelation to problem examined.

Room occupancy is at its highest level is the result of management were able to sufficient needs of operational of housekeeping department.

Keywords : linen management

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sehubungan dengan semakin pesatnya perkembangan bisnis industry perhotelan di Indonesia, khususnya di Pekanbaru, yang mengharuskan Pekanbaru memperbanyak atau menambah akomodasi hotel. Salah satu penunjang untuk majunya dunia pariwisata adalah hotel yaitu sebagai sarana akomodasi bagi para wisatawan , baik wisatawan Nusantara maupun wisatawan mancanegara agar para wisatawan yang mempergunakan sarana akomodasi ini merasa senang,nyaman,serta mendapat kepuasan dalam menerima pelayanan selama tinggal disebuah hotel , maka harus dikelola secara profesional dan harus melengkapi semua kebutuhan yang diinginkan oleh tamu. Hotel menurut (Endar Sri,1996:8) adalah suatu bangunan yang dikelola secara komersil guna

memberikan fasilitas penginapan kepada masyarakat umum dengan fasilitas antara lain jasa penginapan, pelayanan barang bawaan, pelayanan makanan dan minuman, penggunaan fasilitas perabot dan hiasan-hiasan yang ada di dalamnya serta jasa pencucian pakaian.

Sehubungan dengan pengertian dari hotel tersebut,dibutuhkan tenaga kerja terampil dan berkualitas yang dapat menunjang potensi kepariwisataan. Didalam suatu hotel, *Department* yang cukup berperan dalam memberikan pelayanan kepada tamu hotel, terutama yang menyangkut pelayanan kenyamanan dan kebersihan seluruh area hotel ialah *Housekeepng Department* . Rumekso (2001:4) "*housekeeping department*" adalah bagian yang bertugas menjaga, merawat, serta memelihara "rumah" yang dalam hal ini adalah suatu hotel ". Housekeeping atau tata graha

merupakan salah satu departemen yang mempunyai peranan penting di dalam bidang perhotelan. Hal ini terlihat dari tugas yang dimiliki oleh departemen tersebut, yaitu bertugas menjaga, merawat, serta memelihara segala peralatan yang ada di hotel.

Housekeeping department memiliki tugas utama yaitu menyediakan kamar, menjaga kebersihan hotel dan menyediakan seluruh kelengkapan-kelengkapan yang dibutuhkan oleh tamu dan memberikan pelayanan sebaik mungkin sehingga tamu mendapatkan kepuasan melebihi harapan tamu. Oleh karena itu kelengkapan hotel perlu mendapat perhatian lebih terutama kelengkapan *guest supply* seperti kelengkapan *room linen*.

Ditinjau dari segi kelengkapan dan ketersediaan linen-linen di *guest room*. The Premiere Hotel Pekanbaru, hotel yang merupakan jenis hotel untuk bisnis ini (city hotel) yang berbintang 4, tidak mengalami kesulitan dalam mengatur jalannya (sirkulasi) linen saat operasional pembersihan dan penyediaan linen-linen kamar. Walaupun hotel ini berbintang 4, tetapi Hotel Premiere ini tidak memiliki laundry sendiri dalam pencucian linen-linen hotel ataupun untuk pencucian pakaian tamu. Akan tetapi bagian housekeeping tepatnya dibagian linen attendant tidak mengalami kesulitan dalam mengelola linen-linen untuk kamar tamu.

Tabel 1.1
Tipe-tipe kamar

No	Tipe	Jumlah
1	Superior	135
2	Executive	14
3	Executive Deluxe	10
4	Junior Suite	4
5	President Suite	1
6	Penthouse	1
tota l		168

(Sumber : *Human Resources Department* The Premiere Hotel Pekanbaru, 2016)

Dari table 1.1 dapat dilihat bahwa Hotel Premiere Pekanbaru memiliki beberapa jenis kamar dengan fasilitas yang berbeda untuk tiap jenisnya dan tentunya dengan harga yang berbeda pula, dapat dilihat bahwa tingkat hunian kamar setiap bulannya memiliki persentase hunian kamar lebih dari setengah total kamar, yaitu **75,42%**. Dari rata-rata penjualan kamar Premiere Hotel Pekanbaru pada tahun 2014 tersebut, dapat diperkirakan bahwa bagian housekeeping memerlukan beberapa par stock linen untuk melancarkan proses pembersihan kamar, dalam hal mengenai par stock linen, Bagyono (2003:169) Parstock adalah jumlah minimum (*total set up*) linen yang dibutuhkan untuk menunjang operasional hotel. Dalam hal ini tidak ada ketentuan yang pasti tentang berapa parstock yang harus dimiliki oleh suatu hotel.

Umumnya sirkulasi linen berdasarkan pada ketentuan sebagai berikut :

- satu parstock yang terpasang di kamar
- satu parstock berada di floor station atau housekeeping pantry
- satu parstock dalam proses pencucian di laundry

Dengan demikian minimum parstock yang baik adalah 3 (tiga) kali kebutuhan. Namun, sebagian hotel yang mempunyai tingkat hunian kamar tinggi dan pengelolaan management yang baik, mempunyai hingga 4 (empat) parstock, yaitu satu parstock berada di gudang linen (*linen store*).

Sebagaimana yang telah dijelaskan pada alenia sebelumnya, Hotel Premiere ini tidak memiliki laundry sendiri, untuk laundry linen-linen hotel, kebijakan dari management mempercayakan pembersihan linen-linen berada di Grup Hotel yang sama yaitu di Grand Zuri Hotel Pekanbaru.

Dengan linen yang kurang dari tiga parstock (standard persediaan linen) dan dengan tidak memiliki laundry sendiri, Hotel Premiere ini dengan occupancy rata-

rata adalah **75.42%** pada tahun terakhir, tidak mendapat kesulitan dalam mengelola jalannya linen untuk keperluan operasional serta masalah atau complain yang timbul dalam housekeeping department ini adalah bukan berasal dari linen melainkan complain yang terjadi di luar dari konteks linen.

Berdasarkan gambaran fenomena yang terjadi yang telah diuraikan diatas, Hotel Premiere Pekanbaru yang tidak mempunyai laundry sendiri (menggunakan jasa laundry luar) untuk keperluan operasionalnya serta memiliki persediaan linen dengan jumlah linen kurang dari *tigaparstock*, serta tidak mengalami kesulitan saat melakukan pembersihan kamar dan complain yang timbul bukan karna masalah dari kekurangan linen, hal inilah yang membuat penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul:

**“PENGELOLAAN LINEN
HOUSEKEEPING DI THE
PREMIERE HOTEL PEKANBARU”**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas rumusan masalah yang terjadi yakni : Bagaimanakah proses kerja housekeeping department dalam mengatur jalannya linen setiap harinya?

1.3. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka masalah-masalah yang muncul dapat di identifikasikan sebagai berikut : bagaimana proses pengelolaan linen yang diterapkan oleh department housekeeping The Premiere Hotel Pekanbaru.

1.4. 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 lena (*lena 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 *pengelolaan linen yang diterapkan dalam system kerja housekeeping*.

1.5. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk :

- a. Ingin melihat kondisi awal dari persediaan dan pengadaan awal linen di housekeeping The Premiere Hote Pekanbaru.
- b. Untuk mengetahui apakah ada kendala yang terjadi saat mengelola persediaan dan pengadaan linen.

1.6. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

- a. Dari segi keilmuan, hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan memberikan kontribusi untuk mengembangkan ilmu, khususnya ilmu perhotelan yang berkaitan dengan salah satu fungsinya yaitu di bidang *housekeeping* yang dapat menggambarkan proses kerja yang tepat sehingga dapat menimalkan terjadinya kesalahan yang dapat menimbulkan complain dari tamu.
- 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.
- c. Selain itu , bisa jadi bahan acuan bagi penulis dalam dunia kerja nantinya untuk bidang yang sama.
- d. Sebagai bahan referensi bagi penelitian berikutnya.

TINJAUAN PUSTAKA

a. Definisi Hotel

Kata Hotel mulai digunakan sejak abad 18 di London, Inggris. Saat itu yang disebut Hotel adalah Garni, sebuah rumah besar yang dilengkapi dengan sarana tempat menginap / tinggal untuk penyewaan secara harian, mingguan, atau bulanan. Kata Hotel itu sendiri merupakan perkembangan dari bahasa Perancis, *Hostel* yang berarti rumah penginapan bagi orang-orang yang sedang melakukan perjalanan jauh atau berpergian. Kata *Hostel* itu sendiri berasal dari kata Latin *Hospes*, dan mulai diperkenalkan kepada masyarakat umum pada tahun 1997 (Yayuk Sri Perwani, 2004 : 2)

Menurut Rumeckso (2002:2) Hotel adalah bangunan yang menyediakan kamar-kamar untuk menginap para tamu, makanan, minuman, serta fasilitas-fasilitas lainnya yang diperlukan, dan dikelola secara komersil untuk mendapatkan keuntungan.

Sedangkan menurut Hotel Proprietors Act, 1956 adalah : Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman, dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus, tanpa adanya perjanjian khusus yang dimaksud adalah perjalanan perjanjian seperti membeli barang yang disertai dengan perundingan-perundingan sebelumnya.

b. Definisi, tugas dan tanggungjawab *housekeeping department*

Housekeeping berasal dari kata *House* yang berarti rumah, wisma, hotel, dan *to keep* berarti merawat atau memelihara. Jadi *housekeeping* adalah bagian atau department yang mengatur atau menata peralatan, menjaga kebersihan, dan memberikan dekorasi dengan tujuan agar hotel tampak rapi, bersih, menarik dan

menyenangkan penghuninya (Agusnawar dalam Rumeckso, 2005: 7)

Sedangkan Yayuk Sri Perwani mengatakan bahwa *housekeeping* atau *tata graha* adalah salah satu bagian yang ada dalam sebuah hotel yang menangani hal-hal yang berkaitan dengan keindahan, kerapian, kebersihan, kelengkapan, dan kesehatan seluruh kamar dan area-area umum lainnya agar seluruh tamu maupun karyawan dapat merasa nyaman dan aman berada dalam hotel tersebut. (2004:11).

Menurut Agustinus Darsono, 1995:1 Tugas *Housekeeping* diantaranya adalah :

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

Sedangkan tanggung jawab bagian *housekeeping* meliputi :

1. Ruang tamu (*guest room*)
Yang termasuk ruang tamu adalah ruangan yang diperuntukkan bagi tamu. Yaitu : kamar-kamar tamu.
2. Gang (*Corridor*)
Maksudnya adalah lorong-lorong yang tedapat disepanjang area menuju kamar atau ruangan-ruangan lainnya.
3. Restaurant dan banquet
Meliputi kebersihan karpet dalam ruangan restaurant dan banquet, kursi-kursi, wall paper, lampu-lampu yang tergantung diruangan.
4. Ruang kantor (*office*)
Meliputi kantor-kantor administrasi hotel, seperti ruang kantor, ruang kantor *housekeeping department*, ruang kantor bagian keuangan, bagian catering, bagian business

center, bagian money mull (*money changer*)

5. Toilet tamu (guest toilet)
Maksudnya toilet yang diperuntukkan khusus bagi karyawan yang bekerja
6. Loker karyawan (employee locker)
Merupakan suatu ruangan yang penuh dengan lemari-lemari yang berfungsi untuk menyimpan barang-barang karyawan selama bekerja, termasuk pakaian mereka.
7. Taman di dalam dan diluar ruangan (in and outdoor garden)
Maksudnya taman yang berada di dalam ruangan seperti di Lobby dan juga diluar ruangan seperti depan *lobby* (pintu masuk)
8. Kolam renang (swimming pool)
Fasilitas hotel yang diperuntukkan bagi tamu hotel yang menginap dan bagi tamu umum yang menjadi member fitness hotel
9. Area parkir (parking area)
Area yang dipersiapkan untuk menampung kendaraan tamu hotel dan karyawan hotel.

c. Seksi-seksi dalam *housekeeping department*

Menurut Bagyono, 2003:6 seksi-seksi dalam Housekeeping department adalah :

- a. Floor section / Room section
Floor section sering juga disebut dengan room section. Bagian ini mempunyai tugas pokok yaitu menjaga kebersihan, kerapian, keindahan, kenyamanan, dan kelengkapan kamar-kamar tamu. Tugas tersebut dikerjakan langsung oleh staf (room attendant)
- b. Public area section
Tugas pokok dari seksi ini ialah menjaga kebersihan, kerapian, keindahan, dan kenyamanan seluruh area hotel, baik yang ada di area gedung maupun di luar gedung
- c. Linen section

Seksi ini sangat penting peranannya dalam operasional hotel karna mempunyai tugas dan tanggung jawab atas semua linen yang ada di hotel tersebut. Keluar masuknya *linen* dari setiap bagian / department diatur oleh linen section ini.

- d. Store section
Yaitu seksi yang menangani pergudangan, penyimpanan, dan pengeluaran barang-barang keperluan *housekeeping* , seperti alat pembersih, bahan pembersih, guest supplies, dan lain-lain. Tidak semua hotel memiliki gudang *housekeeping* tersendiri. Apabila tidak ada seksi gudang ini maka untuk pengadaan barang-barang *housekeeping* langsung dari *general store*, yaitu gudang pusat yang menampung dan menyimpan barang-barang keperluan seluruh department yang ada di hotel.
- e. Maintenance section
Yaitu seksi yang bertugas memperbaiki dan memelihara peralatan yang digunakan di department *housekeeping*. Ruang lingkupnya khusus untuk *housekeeping*, sedangkan untuk perbaikan dan pemeliharaan peralatan hotel secara keseluruhan adalah merupakan tanggung jawab *engineering department*.
- f. Recreation section
Yaitu seksi yang bertanggung jawab terhadap kegiatan rekreasi di hotel, seperti renang, surfing dan lain-lain.

d. Linen Section dan tugasnya

Pengelolaan linen adalah pengendalian seluruh linen-linen yang beredar setiap harinya dalam suatu hotel. *Room linen* adalah seluruh kain-kain yang terdapat dalam suatu kamar hotel yang meliputi, bath towel, hand towel ,face

towel, sheet, bath curtain, bed pad, bath mat. (Usin S Artyasa,2005:112).

Linen section adalah seksi yang bertanggung jawab terhadap pengadaan dan penggantian linen untuk keperluan housekeeping, restaurant, bar , banquet dan outlet lainnya. (Agustinus Darsono,1995:82). Sedangkan pengertian *linen* itu sendiri adalah kain atau lena yang dipergunakan di dalam operasional hotel .(Bagyono dan Orbani Ludfi, 2003:91).

Tugas utama linen section adalah :

3. Mengatur keluar masuknya linen dari dan ke department yang menggunakannya (*housekeeping dan food and beverage linen*).
4. Memilah-milah linen dari tiap-tiap floor yang akan di cuci berdasarkan warna, jenis, serta tingkat kekotorannya agar dapat di cuci secara terpisah.
5. Mengirim linen yang kotor ke laundry
6. Menerima linen yang bersih dari laundry
7. Menyimpan linen bersih dalam rak berdasarkan jenis dan ukurannya
8. Merawat serta memperbaiki linen yang rusak.
9. Mencatat semua penukaran linen ke tiap-tiap floor
10. Melakukan inventarisasi secara berkala dan rutin.
11. Menyimpan linen supplies lama yang sudah tidak digunakan lagi di tempat khusus.
12. Membuat laporan mengenai *linen* yang hilang, dibeli tamu, diberikan kepada tamu sebagai souvenir untuk di berikan kepada supervisor agar dapat dipakai sebagai bahan laporan penyusutan barang dan kebutuhan akan pengadaan atau pembelian barang baru.
13. Menyimpan arsip / atau laporan bulanan yang telah dibuat.
14. Merawat alat-alat kerja yang dibutuhkan.
15. Bila ada alat kerja yang rusak, segera lapor kepada atasan agar dibuatkan

work order (WO) kepada engineering department untuk diperbaiki.

16. Bertanggung jawab ats semua pekerjaan yang dilakukannya kepada linen supervisor.
17. Menjaga keamanan dan kebersihan linen room.

Linen

Bagyono(2003:91) linen adalah kain atau lena yang dipergunakan di dalam operasional hotel. Linen ini dibagi berdasarkan pemakaiannya, antara lain sebagai berikut :

- a. Linen untuk Bagian Housekeeping
- b. Linen untuk bagian Food Beverage

Pengelolaan linen Housekeeping (room linen)

Teori Pengelolaan

Pengelolaan menurut Hamalik, adalah suatu proses untuk menggerakkan, mengorganisasikan, dan mengerahkan suatu usaha manusia untuk mencapai tujuannya.

Pengelolaan room linen

Menurut Usin S Artyasa (2005:114) langkah-langkah pengelolaan room linen yang baik adalah sebagai berikut :

1. Inventory
Inventory merupakan pengontrolan atau pengawasan pemakaian dan persediaan *linen* yang digunakan di kamar, di gudang *room boy station*, outlet di linen room dan laundry.(Agustinus Darsono,1995 :86). Mengingat linen merupakan perlengkapan hotel yang penting untuk menunjang suatu kelancaran operasional hotel,maka pengontrolan harus dilakukan secara rutin dan seksama.
2. Par stock
Par stock digunakan dalam menentukan jumlah persediaan linen kamar. Dengan kaitannya dalam linen, parstock merupakan

kelipatan jumlah linen 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. (Agus Sulastiyono,2010 : 239)

Adapun manfaat dari *parstock* yang direncanakan pihak management hotel menurut I Wayan Seniartha (2002 : 34)adalah :

1. Untuk mengetahui berapa besar jumlah linen yang sedang beredar dalam operasional.
 2. Sebagai alat control 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 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 diperhitungkan nilainya pada waktu pelaksanaan inventory. (Agus Sulastiyono,2010:239).
4. Linen Kontrol
Pencatatan pengeluaran dan penerimaan linen di *linen room* harus selalu di control. 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.(Agus Sulastiyono,2010:239).

5. Penukaran linen kotor
Dalam setiap penukaran linen kotor dengan yang bersih di bagian pencucian juga harus selalu dicatat dengan menggunakan formulir pengontrolan linen.(Agus Sulastiyono,2010:239).
6. Standard pencucian
Procedure pencucian harus dibuat dengan jelas, mulai dari penyortiran, penggunaan bahan-bahan dan obat pencuci sampai pada procedure pelipatan dan penyimpanan linen.Prosedur tersebut dilaksanakan untuk mendapat hasil yang standar. (Agus Sulastiyono,2010:239).

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Teknik analisa yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah metode pendekatan kualitatif. Sedangkan tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan tipe kualitatif deskriptif, yaitu dengan cara mengelompokkan data yang disusun sedemikian rupa, kemudian menghubungkan dengan teori – teori yang berkaitan dengan permasalahan yang dihadapi oleh organisasi sehingga dapat diambil suatu kesimpulan.

3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Hotel The Premiere Pekanbaru, tepatnya yang beralamat di Jl. Jendral Sudirman no.389, Pekanbaru,Riau 28116, waktu penelitian ini terhitung sejak bulan Mei 2016 – Juni 2016.

3.3 Jenis penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan objek penelitian pengelolaan linen pada *department housekeeping* The Premiere Hotel Pekanbaru. Pendekatan kualitatif digunakan untuk memahami pelaksanaan pengelolaan linen *housekeeping* melalui metode wawancara mendalam dengan pihak-pihak yang berhubungan dengan *housekeeping department* The Premiere Hotel Pekanbaru.

3.4 Subjek Penelitian

Subjek penelitian atau responden adalah orang yang diminta untuk memberikan keterangan tentang suatu fakta atau pendapat, sebagaimana yang dijelaskan oleh Arikunto (2006:145) subjek penelitian adalah subjek yang dituju untuk diteliti oleh peneliti. Jadi, subjek penelitian itu merupakan sumber informasi yang digali untuk mengungkap fakta-fakta dilapangan.

Berdasarkan data penelitian yang dilakukan selama dua bulan yaitu pada bulan Mei – Juni 2016. Penelitian ini dilakukan dengan observasi dan wawancara mendalam dengan beberapa informan, adapun jumlah yang diambil dalam penelitian ini, orang-orang yang menjadi subjek penelitian berjumlah 3 orang, Subjek penelitian dalam penelitian ini adalah seksi-seksi *housekeeping department* yang berhubungan langsung dan bertanggung jawab mengurus linen dan mengatur jalannya linen, yaitu : *Executive Housekeeping*, *Driver/valet laundry*, *linen attendant* yang terlibat dan berkaitan dengan pengelolaan *linen housekeeping* di The Premiere Hotel Pekanbaru.

Dalam penyajian ini ada 2 sumber informan yang dibutuhkan oleh penulis yaitu sebagai berikut :

1. Key informan

Key informan atau kunci informasi adalah orang yang mengetahui seluk beluk dari

komponen yang diteliti. Dalam penelitian ini key informan adalah orang-orang yang berperan atau orang yang mengetahui banyak tentang pengelolaan linen *housekeeping* di hotel Premiere Pekanbaru. Adapun yang menjadi key informan dalam penelitian ini adalah : 1 orang *executive housekeeper* hotel Premiere Pekanbaru, dan 1 orang *senior supervisor linen*.

Yaitu :

a. Bapak Partono

Beliau adalah *Executive housekeeper* hotel Premiere Pekanbaru yang akan menjelaskan secara umum tentang kondisi, serta aktivitas yang dilakukan oleh linen attendant dalam mengelola linen *housekeeping*.

b. Buk Nina Hartati

Beliau adalah *senior supervisor linen housekeeping* hotel Premiere Pekanbaru yang akan menjelaskan mengenai situasi pengelolaan linen yang diterapkan di *Department housekeeping*.

2. Informan

informan adalah orang yang memberikan informasi baik tentang dirinya ataupun tentang orang lain atau suatu kejadian atau suatu hal kepada peneliti atau pewawancara. Yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah :

a. Buk Paras Hartati

b. Pak Gemuruh Daud Casandra

3.4 Jenis dan sumber data

a. Data Primer

Adalah data yang diperoleh langsung dari objek penelitian, yaitu tentang kualitas ketersediaan linen *housekeeping*. Data primer

dalam penelitian ini dilakukan dengan cara :

- a) Observasi, yaitu mengadakan pengamatan langsung pada objek penelitian
- b) Wawancara, yaitu mengadakan wawancara dengan pimpinan dan karyawan *housekeeping department* untuk mendapatkan informasi yang luas dan dalam tentang pengelolaan linen *housekeeping* di hotel premiere pekanbaru
- c) Angket (kuisisioner) yang diajukan kepada bagian *Housekeeping* hotel premiere yang telah dipilih sebagai sampel penelitian ini yang diharapkan mampu mewakili keseluruhan observasi.

Data Sekunder

Data sekunder menurut Sekaran (2006) Data sekunder merupakan data atau informasi yang diperoleh dari sumber-sumber tertentu (perpustakaan), dari pihak hotel yang berbentuk arsip/dokumen, literature, majalah, dan artikel yang berhubungan dengan penelitian yang berisi informasi yang berkaitan dengan hal-hal yang menyangkut dalam penelitian ini.

Dalam penelitian ini, data sekunder yang didapatkan peneliti seperti sejarah Hotel Premiere Pekanbaru, struktur organisasi, penelitian terdahulu, serta dokumentasi lainnya yang menyangkut hal nya dengan judul penelitian.

3.5 Teknik pengumpulan data

Adapun teknik yang digunakan penulis dalam pengumpulan data adalah sebagai berikut :

- a. Observasi
Adalah pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti (Usman,2011:52). Observasi juga

didefinisikan sebagai cara mengumpulkan data berlandaskan pada pengamatan langsung terhadap gejala fisik objek penelitian (Wardiyanata,2006:32). Kegiatan observasi tidak hanya dilakukan terhadap kenyataan-kenyataan yang terlihat, tetapi juga terhadap yang di dengar.

Observasi (pengamatan) penelitian ini dilakukan di The Premiere Hotel Pekanbaru. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana proses pengelolaan *room linen* di bagian *housekeeping* The Premiere Hotel Pekanbaru, dengan melihat kejadian dilapangan apakah sesuai dengan pengelolaan linen yang baik yang diterapkan oleh bagian *housekeeping*. Hal ini dilakukan dengan *observasi* langsung ke bagian *housekeeping office*.

- b. Wawancara adalah merupakan proses interaksi dan komunikasi antara pengumpul data dengan responden. Sehingga wawancara dapat diartikan sebagai cara mengumpulkan data dengan bertanya langsung kepada responden, dan jawaban-jawaban dicatat atau direkam dengan alat perekam.
- c. Dokumentasi
Dokumentasi ialah mengumpulkan data dengan cara mengambil data-data dari catatan, administrasi yang sesuai dengan masalah yang diteliti . metode ini berkaitan dengan objek dan subjek penelitian melalui pencatatan dokumen-dokumen dari pihak terkait. Teknik pengumpulan data ini dengan melakukan dokumentasi gambaran dan mengumpulkan informasi berupa pencatatan dokumen pada bagian *housekeeping department* di hotel The Premiere Pekanbaru.

3.6 Teknik Analisa Data

Analisis dalam penelitian ini merupakan bagian yang sangat penting, sebab melalui analisa data inilah akan tampak manfaatnya, terutama dalam pemecahan masalah penelitian dan mencapai tujuan akhir penelitian, setelah data yang dikumpulkan terkumpul selanjutnya data tersebut dipisahkan dan dikelompokkan baru kemudian dianalisa berdasarkan metode deskriptif dimana data diperoleh disusun dan diberi penjelasan yang diperlukan.

Moleong (2006 : 248) menjelaskan analisis data merupakan suatu proses penyusunan data agar data dapat ditafsirkan. Karena penelitian ini bersifat deskriptif, maka teknik analisa data yang digunakan adalah teknik penggambaran dengan kata-kata atau kalimat dan dipisahkan menurut kategorinya untuk mendapat kesimpulan data. Untuk memperoleh kesimpulan yang akurat dalam penelitian ini, peneliti akan melakukan analisis dengan langkah-langkah :

1. Mengamati dan mengobservasi pelaksanaan
2. Mencatat hasil penelitian yang diperoleh baik melalui observasi maupun wawancara
3. Setelah data ditafsirkan lalu data dipilih kemudian membuang data yang tidak penting
4. Mengklasifikasikan data-data tersebut dengan focus penelitian
5. Menganalisa data-data tersebut dengan memberikan interpretasi terhadap data yang diperoleh dengan cara memberikan penjelasan yang bersifat kualitatif.

Penarikan kesimpulan agar maksud dari penelitian ini dapat memberi arti.

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil penelitian

A. inventory

Sehubungan dengan hasil penelitian di atas, dilihat dari aspek pengelolaan inventori linen *housekeeping* terbagi atas 3 (tiga) sub indikator yaitu waktu pelaksanaan inventori, petugas yang melaksanakan inventori, dan pengawasan terhadap inventori, pada The Premiere Hotel Pekanbaru sudah terlaksana dengan baik karena semua telah diterapkan sesuai dengan ketentuan yang telah diputuskan oleh *Department Housekeeping* atau yang ditetapkan oleh perusahaan

B. Parstock

Sehubungan dari hasil wawancara di atas, terlihat dari aspek *parstock* yang terdiri dari 2 (dua) sub indikator yaitu persediaan linen dan kondisi fisik linen pada The Premiere Hotel Pekanbaru sudah dilakukan dan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh pihak management, disini yang berperan penting adalah bagian linen yang mengikuti semua proses yang telah ditentukan sehingga tidak adanya timbul masalah mengenai persediaan dan kondisi fisik linen itu sendiri.

C. Pencucian

Sehubungan dengan hasil penelitian diatas, dilihat dari aspek pencucian yang terbagi dalam 2 (dua) indikator yaitu pencatatan dan waktu pencucian, dari kedua indikator ini dapat dilihat bahwa penerapan pencatatan dan waktu pencucian telah dilaksanakan dengan baik berdasarkan ketentuan dan prosedur yang sudah ada, sehingga kegiatan pencucian linen ini berjalan tepat pada waktunya dan tentu saja hasil pencucian dapat diambil tepat pada waktunya.

D. Penukaran linen kotor

Berdasarkan hasil wawancara diatas, dilihat dari aspek prosedur pengelolaan linen yaitu penukaran linen kotor yang mempunyai satu indikator yaitu prosedur pencatatan linen kotor, telah dilakukan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh *Management* yang mana data yang diterima lebih akurat mengenai hal linen yang tersebar di laundry.

E. Perbaikan

Sehubungan dengan hasil wawancara tersebut di atas, dalam pelaksanaan pengelolaan linen housekeeping, The Premiere hotel Pekanbaru tidak menerapkan perbaikan terhadap linen, hal ini menunjukkan bahwa semua linen yang dipakai untuk operasional *housekeeping department* merupakan linen yang bebas dari masalah noda pada linen, robek pada pinggiran linen, dan linen yang kusam.

F. Pengontrolan Linen

Sehubungan dengan hasil penelitian diatas, dilihat dari aspek pengontrolan linen, telah dilaksanakan dengan baik dan telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh *Management* hotel The Premiere yang mana pencatatan linen pada saat dikontrol dan pelaksanaan pengawasan pengontrolan linen dilakukan dengan baik.

Dengan demikian, hasil penelitian relevan dengan konsep teori yang penulis pakai yaitu menurut Usin S Artyasa (2005:114) beliau mengatakan ada beberapa hal dalam proses pengelolaan *room linen* yang baik adalah Inventory, Par Stock, pencucian, penukaran linen kotor, perbaikan linen, dan pengontrolan linen. Jadi dapat disimpulkan secara keseluruhan bahwa secara keseluruhan sub indikator variabel pengelolaan *room linen* hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan linen pada *housekeeping department* di The Premiere hotel Pekanbaru sudah diterapkan dengan baik

dan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengelolaan *linen housekeeping* di The Premiere hotel Pekanbaru, maka dapat diambil kesimpulan yaitu :

1. Dilihat dari aspek Inventori, pengelolaan *linen housekeeping* dalam waktu pelaksanaan, yang melaksanakan, dan pengawasan sudah dilakukan sesuai ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Dilihat dari aspek *Parstock*, pengelolaan *linen housekeeping* dalam persediaan dan kondisi fisik linen sudah diterapkan sesuai standar yang telah ditentukan oleh perusahaan maupun ketentuan dari *management* .
3. Dilihat dari aspek pencucian, pengelolaan *linen housekeeping* dalam proses pencatatan dan waktu pencucian telah disesuaikan dengan peraturan yang ada sehingga dapat dilaksanakan dengan baik.
4. Dilihat dari aspek penukaran linen kotor, pengelolaan *linen housekeeping* dalam pencatatan sudah dilakukan sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan dan dilaksanakan dengan baik.
5. Dilihat dari aspek perbaikan, pengelolaan *linen housekeeping* dalam hal cara perbaikan, waktu perbaikan, yang melakukan perbaikan, hal ini tidak dilakukan karena di hotel The Premiere tidak menerapkan perbaikan terhadap linen yang rusak.
6. Dilihat dari aspek pengontrolan linen (linen control), pengelolaan *linen housekeeping* dalam

pencatatan terhadap linen telah dilakukan dengan ketentuan yang diterapkan oleh *management*. Sedangkan pengelolaan *linen housekeeping* dari aspek pengontrolan dalam hal yang mengawasi yaitu diawasi oleh orang yang tepat agar data tersebut akurat.

5.2 Saran

Dari kesimpulan di atas, maka penulis dapat memberikan beberapa saran tentang, yaitu :

1. Petugas atau staff *Linen attendant* di *housekeeping department* seharusnya direkrut lagi, agar pada saat linen attendant tidak bekerja, ada staff linen yang lain yang dapat melakukan pekerjaan untuk mengatur linen.
2. Pihak Management hotel The Premiere Pekanbaru agar dapat mengontrol ketentuan yang telah ditetapkan mengenai pengelolaan *linen housekeeping* agar selalu berjalan dengan ketentuan.
3. Kepada *Department Housekeeping* agar lebih ditingkatkan lagi loyalitas dan kinerja terhadap pengelolaan linen tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Artyasa, Usin S. (2005). Tata Graha Perhotelan. Humaniora, Bandung.
- Bagyono. (2005). Pariwisata Dan Perhotelan. Alfabeta Bandung.
- Bagyono. (2009). Management Housekeeping Hotel. Alfabeta Bandung.
- Herdiansyah, Haris. (2010). Metodologi Penelitian Kualitatif Untuk Ilmu-Ilmu Social. Salemba Humanika. Jakarta.
- Marpaung, Happy. (2001). Pengetahuan Kepariwisata. Alfabeta Bandung.
- Perwani, yayuk Sri. (2001). Teori Dan Petunjuk Praktek Housekeeping, Untuk Akademi Perhotelan Make Room. PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Rumekso. (2002). Housekeeping Hotel. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Ruslan, Rosady. (2006). Metode Penelitian Public Relation dan Komunikasi. Rajawali pers. Jakarta.
- Sihite, Richard. (2000). Laundry and dry cleaning.
- Sri Pewarni, Yayuk. (2004). Teori dan Petunjuk Praktek Housekeeping Untuk Akademi Perhotelan : Make Up Room. Gramedia Pustaka Utama . Jakarta.
- Sugiarto, Endar. (2004). Operational Kantor Depan Hotel. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Sugiono. (2004). Pengantar Metodologi Penelitian. PT Bumi Aksara. Bandung.
- Sujarweni V. Wiratna. (2014). N Metodologi Penelitian. Pustaka Baru Press. Yogyakarta
- Sulastiyono, Agus. (1994). Management Penyelenggaraan Hotel. Alfabeta. Bandung.
- Sulastiyono, Agus. (2010) .Teknik dan Prosedure Divisi Kamar Pada Bidang Hotel. Alfabeta. Bandung.
- _____, (2004). Teori Dan Petunjuk Praktek Housekeeping, Untuk Akademi Perhotelan *Make Room*. PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- _____, (2001). Housekeeping Hotel. Penerbit Andi, Yogyakarta.