

**ANALISIS PENGELOLAAN *LINEN* DI *ROOM SECTION* UNTUK
MENINGKATKAN KINERJA *ROOM ATTENDANT* DI SINTESA
PENINSULA HOTEL MANADO**

SKRIPSI

Disusun Oleh :

REYNOLD ALFONSUS MENGKO

NIM : 18064075



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
POLITEKNIK NEGERI MANADO JURUSAN PARIWISATA
PROGRAM STUDI D IV MANAJEMEN PERHOTELAN
TAHUN 2022**

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN	iii
PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	v
BIOGRAFI.....	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
KATA PENGANTAR.....	xiv
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	3
BAB II	5
KAJIAN PUSTAKA	5
2.1 Pengertian Hotel.....	5
2.2 Pengertian Housekeeping	5
2.3 Bagian-Bagian dalam Housekeeping	6
2.4 Ruang Lingkup Kegiatan Housekeeping	9
2.5 Tugas dan Tanggung Jawab Housekeeping	9
2.6 SOP (<i>Standart Operational Procedure</i>) Pembersihan Kamar.....	10
2.7 Peralatan Kerja <i>Room Attendant</i>	14
2.8 Pengertian <i>Room attendant</i>	15
2.9 Pengertian <i>Linen</i>	15
2.9.1 <i>Linen Parstok</i>	15
2.9.2 <i>Linen Inventory</i>	15
2.10 Pengertian Analisis	16
2.11 Pengertian Pengelolaan	16
2.12 Pengertian Kinerja.....	17

2.13	Kerangka Berpikir.....	18
BAB III.....		19
METODE PENELITIAN		19
3.1	Lokasi Dan Waktu Penelitian	19
3.2	Jenis Penelitian	19
3.3	Sumber data	20
3.4	Teknik pengumpulan data	20
3.5	Populasi	21
BAB IV.....		22
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		22
4.1	Gambaran Umum Perusahaan	22
4.1.1	Sejarah Sintesa Peninsula Hotel Manado	22
4.1.2	Visi, Misi dan Motto Perusahaan	29
4.1.3	Struktur Organisasi Perusahaan	29
4.1.4	<i>Job Description</i> Housekeeping <i>department</i>	30
4.1.5	Tabel Data karyawan	33
4.2	Hasil dan Pembahasan.....	35
4.2.1	Hasil Observasi	41
4.2.2	Hasil Wawancara.....	49
BAB V.....		54
PENUTUP		54
5.1	Kesimpulan.....	54
5.2	Saran.....	54
DAFTAR PUSTAKA.....		55
LAMPIRAN.....		57

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam operasionalnya, hotel memiliki berbagai department untuk efektivitas dan efisiensi kerja berdasarkan tugas dan tanggung jawab, Housekeeping *department* merupakan bagian yang sangat penting kedudukannya dalam suatu hotel, sebab Housekeeping adalah bagian yang bertugas dan bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapihan, keindahan dan kenyamanan diseluruh area hotel kecuali *kitchen*. Selain itu juga dalam Housekeeping *department* bertugas membantu operasional hotel yang berhubungan dengan proses pencucian *linen* untuk *guest room*, restaurant dan *meeting room* serta *uniform* bagi karyawan. Sekarang ini, penyediaan fasilitas *laundry* sangat wajib, selain fasilitas bagi tamu juga untuk memenuhi keperluan *linen-linen* bersih yang dibutuhkan oleh tamu yang digunakan yang di suplai oleh *linen section* menuju ke *departemen* Housekeeping lebih khususnya *room section*.

Housekeeping *departemen* yang bertanggung jawab tentang segala kebersihan di hotel, Housekeeping adalah sebuah departemen operasional dalam suatu hotel atau apartemen yang mengurus segala kebutuhan hotel terkait dengan kebersihan dan perawatan. Dengan mengingat tujuan tamu datang ke hotel yaitu untuk menginap. Memerhatikan ketersediaan *linen* kamar yaitu *sheet*, *duve*, *pillow case*, *bath towel*, *face towel*, *hand towel*, *bath math* dan *bathrobe*. Perlengkapan tempat tidur tamu harus menjadi prioritas pelayanan istirahat yang nyaman. *Linen* merupakan salah satu perlengkapan hotel yang penting dan memakan biaya yang mahal maka pengelolaan terhadap *linen* harus dilakukan untuk dapat memeriksa

jumlah persediaan *linen*, keadaan fisik *linen* apakah terdapat kerusakan baik kerusakan kecil ataupun besar, dan juga untuk melihat apakah *linen-linen* tersebut masih layak untuk digunakan.

Dengan persaingan yang semakin beragam, mendorong pelaku bisnis perhotelan untuk menyediakan semua akomodasi yang dibutuhkan pelanggan mereka dalam bentuk fasilitas dan layanan. Salah satu penunjang penting dalam industri perhotelan adalah layanan *laundry*, yang bertanggung jawab untuk memelihara semua jenis *linen* yang digunakan dalam operasional hotel. *Laundry* bertanggung jawab melaksanakan pemeliharaan seluruh jenis *linen* yang dipergunakan untuk operasional hotel. Pemeliharaan dilakukan dengan mencuci, mengeringkan, membersihkan dan dilipat untuk digunakan. Kecuali untuk perawatan semua jenis sprei yang digunakan di hotel, departemen tata graha menerima pekerjaan mencuci baju tamu dan seragam karyawan hotel.

Di Sintesa Peninsula hotel manado penulis meninjau aktifitas kegiatan yang dilakukan selama di departemen Housekeeping dan berfokus pada *linen section*, terdapat juga beberapa masalah yaitu kurangnya cadangan *linen* yang tersedia dan kurangnya SDM yang ada sehingga terjadi beberapa masalah yang sering terjadi pada saat penulis berada di Sintesa Peninsula hotel manado yang berkaitan dengan *Linen section*. Faktor-faktor lain juga yang dapat menghambat kelancaran kerja pada *Room Attendant* berupa tingkat hunian yang rendah sehingga Housekeeping tidak menyediakan cadangan sehingga dana yang ada hanya terbatas dan kurangnya ketersediaan *linen* atau *linen* yang tersedia sama dengan jumlah kamar yang tersedia, kurangnya tenaga kerja sehingga menghambat proses pembersihan kembali atau perawatan *linen*.

Karena pengelolaan *linen* adalah bagian yang sangat penting di hotel, maka penulis tertarik untuk membuat skripsi yang mengenai pengelolaan *linen* dengan judul “Analisis pengelolaan *linen* di *room section* untuk meningkatkan kinerja *room attendant* di Sintesa Peninsula Hotel Manado”

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana cara menganalisa dan mengatasi kurangnya stok *linen* yang tersedia sehingga dapat menghambat kinerja *room attendant* di Sintesa Peninsula Hotel Manado.

1.3 Tujuan Penelitian

Mengetahui kurangnya stok *linen* cadangan yang tersedia dan membantu dalam pengelolaan *linen* untuk meningkatkan kinerja *room attendant* di Sintesa Peninsula Hotel Manado.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat teoritis dan praktis:

a) Sebagai pengajaran dan acuan bagi mahasiswa dalam hal apa saja masalah yang akan di hadapi pada saat berada di hotel yang dapat menghambat kinerja *room attendant* dan *linen section*. Juga sebagai bekal bagi mahasiswa dalam menghadapi dunia perhotelan setelah lulus.

b) Bagi Politeknik Negeri Manado

Sebagai tambahan informasi atau materi pembelajaran tentang analisis pengelolaan *linen* di *room section* untuk meningkatkan kelancaran kerja *room attendant* di Sintesa Peninsula Hotel Manado

c) Bagi hotel

Sebagai bahan penimbangan demi menunjang efisiensi kinerja karyawan khususnya *room section* dan *linen section* di Sintesa Peninsula hotel manado.

[