

**PENGARUH *LINEN PAR STOCK* TERHADAP  
KELANCARAN OPERASIONAL *ROOM ATTENDANT*  
DI SINTESA PENINSULA HOTEL MANADO**

**SKRIPSI**

Oleh

**APRIYANA YOLANDA WOLA  
NIM 20064006**



**POLITEKNIK NEGERI MANADO-JURUSAN PARIWISATA  
PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN PERHOTELAN  
TAHUN 2024**

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PRASYARAT GELAR .....	ii
PERSETUJUAN .....	iii
PENGESAHAN .....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN KETULISAN .....	v
BIOGRAFI.....	vi
MOTTO .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
ABSTRAK .....	x
<i>ABSTRACT</i> .....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
<b>BAB I: PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar belakang .....	1
1.2 Rumusan masalah.....	3
1.3 Tujuan penelitian.....	3
1.4 Manfaat penelitian.....	3
<b>BAB II: KAJIAN PUSTAKA</b>	
2.1. Landasan Teori.....	4
2.1.1. Pengertian Hotel.....	4
2.1.2 Pengertian <i>Housekeeping</i> .....	4
2.1.3 Ruang Lingkup <i>Housekeeping</i> .....	5
2.1.4 Pengertian <i>Linen</i> .....	9
2.1.5 Jenis-Jenis <i>Linen</i> .....	9
2.1.6 Pengertian <i>Par Stock</i> .....	10
2.1.7 <i>Linen Par Stock</i> .....	10
2.1.8 <i>Housekeeping Inventory</i> .....	11

2.1.9 <i>Linen Inventory</i> .....	11
2.1.10 Pengertian <i>Room Attendant</i> .....	12
2.1.11 Tugas dan Tanggung Jawab <i>Room Attendant</i> .....	12
2.2 Kerangka Pemikiran.....	14
2.3 Penelitian Terdahulu .....	15

**BAB III: METODOLOGI PENELITIAN**

3.1 Jenis Penelitian.....	18
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	18
3.3 Variabel.....	18
3.4 Skala Pengukuran.....	19
3.5 Sumber Data.....	19
3.6 Populasi dan Sampel .....	19
3.7 Teknik Pengumpulan Data .....	20
3.8 Teknik Analisis data .....	21

**BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1 Gambar Umum Objek Penelitian .....	23
4.1.1. Sejarah Singkat .....	23
4.1.2 Lokasi Hotel.....	24
4.1.3 Visi dan Misi.....	24
4.1.4 Struktur Organisasi Perusahaan .....	25
4.1.5 Fasilitas Hotel.....	25
4.2 Hasil Penelitian <i>M.A.N.A.D.O.</i> .....	36
4.3 Analisis Data .....	49
4.4 Pembahasan .....	52

**BAB V: PENUTUP**

5.1. Kesimpulan .....	54
5.2. Saran.....	55

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Hotel merupakan bisnis yang menyediakan layanan kepada pengunjung, menyediakan berbagai fasilitas dan layanan seperti pilihan makan, layanan kamar, pusat kebugaran, dan kolam renang. Elemen yang mempengaruhi kepuasan tamu adalah kenyamanan, kondisi higienis, efisiensi operasional, dan kualitas layanan. Hotel ini mencakup sejumlah departemen termasuk layanan kamar, manajemen fasilitas, keuangan, pemasaran, dan manajemen umum, masing-masing dengan tugas khusus untuk memastikan layanan dan operasi yang lancar. Salah satu divisi hotel bertanggung jawab untuk mempertahankan kenyamanan pengunjung dan kebersihan area hotel. *Housekeeping* departemen dibagi menjadi beberapa seksi untuk memastikan tugas dan tanggung jawab berjalan lancar, seperti: *public area, room, laundry, florist, gardener* dan *housekeeping store*.

*Linen Section* merupakan salah satu bagian di departemen *housekeeping* yang menangani persediaan *linen* untuk menunjang kebutuhan *room attendant* demi kelancaran operasional yang di butuhkan oleh tamu hotel. Tugas dan tanggung jawab *linen section* yaitu: 1. Menyiapkan segala jenis *linen* yang diperlukan oleh hotel. 2. Mengatur berbagai seragam kerja untuk semua personil hotel. 3. Menata *linen* yang telah dibersihkan dan ditata sesuai dengan metode yang diperlukan. 4. Mengumpulkan *linen* dari *housekeeping* dan mengangkutnya ke *laundry*. 5. Membuat laporan harian mengenai inventaris *linen*.

Menurut Bagyono dalam Erie & I Gusti Putu (2020) *Par stock* adalah jumlah minimal (total penyiapan) *linen* yang dibutuhkan untuk menopang operasional hotel. Dalam skenario ini, tidak ada persyaratan yang jelas tentang berapa banyak

*par stock* yang harus dimiliki oleh sebuah hotel. Secara umum, *linen* didedarkan berdasarkan ketentuan berikut: satu *par stock* dipasang di kamar, satu *par stock* di *floor section* atau *pantry housekeeping*, dan satu *par stock* di proses pencucian *laundry*. Dengan demikian, jumlah minimal *par stock* yang baik adalah tiga kali lipat dari ketentuan tersebut. Namun, beberapa hotel dengan tingkat hunian kamar yang tinggi dan manajemen yang kuat memiliki hingga empat *par stock*, dengan satu *par stock* di toko *linen*.

Selama penelitian enam bulan di Sintesa Peninsula Hotel Manado, peneliti menemukan bahwa stok hotel, yang seharusnya setidaknya tiga *par stock* atau lima *par stock* untuk mendukung operasi yang lancar, hanya satu setengah *par stock*. Selain itu, *linen* yang tersedia tidak lengkap atau tidak mencukupi untuk persyaratan kamar. *Room attendant* harus menunggu beberapa saat untuk menerima *linen* untuk menyelesaikan kamar, karena kamar saat ini hanya dibersihkan bagian lain tanpa *linen* di tempat tidur. Selain itu, kurangnya *linen* menyebabkan masalah di antara staff yang mengawasi area yang relevan, menghalangi operasi yang efisien. Hal ini memicu terjadinya *complain* antara staff dan juga *complain* dari tamu akibat keterlambatan ketersediaan kamar.

Oleh karena itu, untuk mendukung operasional yang lancar dalam pelayanan kamar dan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada tamu khususnya bagian *linen*, harus bekerja untuk menyelesaikan jumlah ketersediaan *linen*. Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka peneliti terdorong untuk melakukan penelitian dengan judul: "**Pengaruh *Linen Par Stock* Terhadap Kelancaran Operasional *Room Attendant* di Sintesa Peninsula Hotel**".

## 1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan pada uraian latar belakang, maka peneliti merumuskan masalah penelitian ini adalah bagaimana pengaruh *linen par stock* terhadap kelancaran operasional *room attendant* di Sintesa Peninsula Hotel Manado.

## 1.3 Tujuan penelitian

Menganalisis pengaruh *linen par stock* terhadap kelancaran operasional *room attendant* di Sintesa Peninsula Hotel Manado.

## 1.4 Manfaat Penelitian

- a. Bagi lembaga pendidikan Politeknik Negeri Manado sebagai bahan acuan pembelajaran pada mata kuliah *Housekeeping* dan pentingnya ketepatan waktu dalam bekerja di dunia industri.
- b. Bagi perusahaan hasil penelitian ini dapat di jadikan evaluasi untuk kinerja Sintesa Peninsula Hotel terlebih khusus di *department housekeeping* agar bisa melakukan penambahan *linen* demi kelancaran operasional *room attendant*.
- c. Bagi Mahasiswa penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan tentang pentingnya memiliki kinerja yang baik dalam pekerjaan dan nantinya akan berpengaruh terhadap kualitas suatu *industry*.