

Analisis Faktor-Faktor Terjadinya *Lost of Billing* di *Department Housekeeping (Laundry Section)* di Novotel Manado Golf Resort & Convention Center

SKRIPSI

Oleh

BELLA PRISCILA WAKKARY

18064022



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

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PRASYARAT GELAR	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	v
BIOGRAFI	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian	2
1.4 Manfaat Penelitian	2
1.4.1 Manfaat Teoritis	3
1.4.2 Manfaat Praktis	3
BAB II KAJIAN PUSTAKA	4
2.1 Landasan Teori	4
2.1.1 Pengertian Hotel	4
2.1.2 Pengertian <i>Housekeeping Department</i>	4
2.1.3 Tugas dan Tanggung Jawab <i>Housekeeping Department</i>	4
2.1.4 Pengertian <i>Laundry</i>	5
2.1.5 <i>SOP Laundry Section</i>	5



2.2 Pengertian dan Teori <i>Lost of Billing</i> di <i>Laundry Section</i>	6
2.2.1 Pengertian <i>Lost of Billing</i> di <i>Laundry Section</i>	6
2.2.2 Teori <i>Lost of Billing</i> di <i>Laundry Section</i>	6
2.3 Kerangka Berpikir	7
BAB III METODE PENELITIAN	9
3.1 Jenis Penelitian	9
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	9
3.2.1 Lokasi Penelitian	9
3.2.2 Waktu Penelitian	9
3.3 Jenis dan Sumber Data	10
3.3.1 Jenis Data	10
3.3.2 Sumber Data	10
3.4 Metode Pengumpulan Data	10
3.5 Metode Analisis Data	11
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	12
4.1 Gambaran Umum Objek	12
4.1.1 Sejarah Organisasi Hotel	12
4.1.2 Struktur Organisasi	14
4.1.3 Fasilitas Hotel	16
4.1.4 Penjelasan Singkat <i>Department Housekeeping</i>	18
4.1.5 Penerapan <i>SOP Department Housekeeping</i>	19
4.1.6 Jadwal Kerja	25
4.1.7 Aktivitas di <i>Room Section</i>	25
4.1.8 Aktivitas di <i>Laundry Section</i>	30
4.2 Hasil dan Pembahasan	34
4.2.1 Hasil Observasi	34
4.2.2 Pembahasan	36
BAB V PENUTUP	40

5.1 Kesimpulan 40
5.2 Saran 41
DAFTAR PUSTAKA 42
LAMPIRAN 44



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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. Dalam operasional sebuah Hotel terdapat beberapa departemen yang berhubungan langsung dengan tamu, salah satunya adalah *Housekeeping Department*.

Novotel Manado Golf Resort & Convention Center merupakan salah satu hotel berbintang empat yang ada di Kota Manado, yang beralamatkan Jl. A. A. Maramis Kayuwatu, Kairagu Dua, Kota Manado, Sulawesi Utara, 95254. di Novotel Manado Golf Resort & Convention Center adalah hotel bergaya minimalis yang berjarak 5 km dari Bandara Internasional Sam Ratulangi dan 8 km dari UPTD Museum Negeri Provinsi Sulawesi Utara maupun dari Klenteng Ban Hin Kiong yang sudah lama berdiri. Kamar yang bernuansa santai dengan lantai kayu menyediakan Wi-Fi gratis, TV layar datar, minibar, brankas, serta fasilitas pembuat tea dan kopi. *Suite* memiliki area tempat duduk yang terpisah. *Room service* tersedia 24 jam. Tempat parkir tersedia gratis. Fasilitas lainnya berupa restoran Jepang, *infinity pool*, lapangan golf 9 hole, area bermain, serta ruangan pertemuan dan acara. Ada juga *gym*, *bar*, dan lapangan tenis. Sarapan dan layanan pijat juga tersedia.

Housekeeping Department adalah salah satu bagian yang ada di dalam hotel yang menangani hal – hal terkait dengan keindahan, kerapihan, kebersihan, kelengkapan seluruh kamar juga seluruh area umum agar seluruh tamu dan *staff* dapat merasa aman dan nyaman di hotel. *Housekeeping Department* terdiri dari *Room Section*, *Laundry Section*, *Public Area Section*, dan *Gardener*. Dalam *Laundry Section* terdapat petugas yang bertugas mencuci seluruh pakaian *staff*, mencuci *linen – linen* di hotel, dan mencuci pakaian tamu.

Pada tanggal 10 Juli 2023 sampai 10 Januari 2024 peneliti melakukan Praktek Kerja Lapangan di Novotel Manado Golf Resort & Convention Center di *Laundry Section*. Pada saat mencuci pakaian atau *linen* yang akan dimasukkan ke mesin cuci, *staff* harus menyortir pakaian dan *linen* yang sesuai dengan bahan dan jenis - jenis linen dan pakaiannya.

Sewaktu PKL peneliti menemukan masalah yang kerap terjadi yaitu *Lost of Billing (Laundry Section)*. Peneliti melihat sering terjadinya *miss communication* antara tamu dan pihak hotel. Yang dimana biasanya *bill laundry* tidak ada deposit dari tamu (status *No Post*). *Guest laundry* bila sudah selesai harus menunggu tamu menelpon untuk mengantarkan pakaian miliknya karena statusnya *No Post* atau harus *Cash*. Oleh sebab itu peneliti tertarik untuk mengangkat judul “**Analisis Faktor - Faktor Terjadinya *Lost of Billing* di *Department Housekeeping (Laundry Section)* di Novotel Manado Golf Resort & Convention Center**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar di atas maka masalah dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut :

1. Apa saja faktor - faktor terjadinya *Lost of Billing* di *Department Housekeeping (Laundry Section)*, di Novotel Manado Golf Resort & Convention Center ?
2. Bagaimana cara meminimalisir terjadinya *Lost of Billing* di *Department Housekeeping (Laundry Section)*, di Novotel Manado Golf Resort & Convention Center ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Menganalisis faktor – faktor terjadinya *Lost of Billing* di *Department Housekeeping (Laundry Section)*, di Novotel Manado Golf Resort & Convention Center.
2. Meminimalisir terjadinya *Lost of Billing* di *Department Housekeeping (Laundry Section)*, di Novotel Manado Golf Resort & Convention Center.

Maka dari itu pemahaman tentang bagian *laundry* ini sangat diperlukan agar kemampuan *Laundry Section* dalam pelayanan yang diberikan oleh pihak hotel dapat dinilai dengan baik.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian adalah penegasan dan harapan peneliti, tentang hasil yang didapatkan dalam penelitian memberi manfaat atau kegunaan secara akademik dan praktis. Dalam buku Metodologi Penelitian Pegangan untuk Menulis Karya Ilmiah, ada dua kategori manfaat penelitian yaitu, teoritis dan praktis sebagai berikut :

1.4.1 Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis menjelaskan manfaat penelitian untuk pengembangan ilmu pengetahuan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya wawasan tentang *Laundry Section*, terutama dalam hal menangani *Lost Of Billing* di *Department Housekeeping (Laundry Section)*, di Novotel Manado Golf Resort & Convention Center.

1.4.2 Manfaat Praktis

Manfaat praktis yaitu, peneliti dapat menyelesaikan masalah penelitian. Manfaat praktis ini dapat menjelaskan manfaat dan memecahkan masalah secara praktis. Contohnya, dapat memberikan masukan yang berarti bagi peneliti, *industry*, dan pembaca.

