

**EFEKTIVITAS LINEN RUNNER TERHADAP PENDISTRIBUSIAN
LINEN ROOM PADA HOTEL KYRIAD MURAYA ACEH**

KARYA TULIS AKHIR

Untuk Memenuhi Sebagian dari Syarat-syarat
yang Diperlukan untuk Memperoleh
Gelar Ahli Madya Pariwisata

Oleh :

NURUL AULIA
NPM. 1806010007



**PROGRAM STUDI D3 PERHOTELAN
FAKULTAS VOKASI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH
BANDA ACEH
2022**

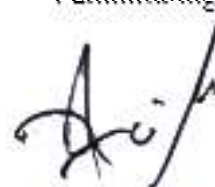
Telah Disetujui Untuk Diajukan Kepada Panitia Ujian Karya Tulis Akhir
Program Studi D3 Perhotelan Fakultas Vokasi
Universitas Muhammadiyah Aceh

Judul:

**EFEKTIVITAS *LINEN RUNNER* TERHADAP PENDISTRIBUSIAN
LINEN ROOM PADA HOTEL KYRIAD MURAYA ACEH**

Banda Aceh, 11 Agustus 2021

Pembimbing,

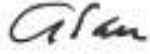
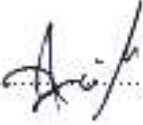
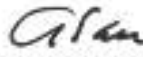


Faisal, S.E., M.Par

Telah Dipertahankan Didepan Tim Penguji Karya Tulis Akhir
Program Studi D3 Perhotelan Dan
Telah Diterima Untuk Memenuhi Sebagian
Dari Persyaratan Guna Memperoleh
Gelar Ahli Madya Pariwisata

Pada Tanggal, 13 Agustus 2021

Panitia Penguji:

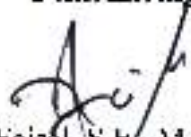
Penanggung Jawab	: Dr.H.Aliamin,S.E., M.Si.Ak,CA	(..... )
Ketua	: Faisal, S.E. , M.Par	(..... )
Penguji I	: Dr.H.Aliamin,S.E., M.Si.Ak, CA	(..... )
Penguji II	: Yusliana, S.E., M.Si	(..... )

PENGESAHAN KARYA TUGAS AKHIR

Judul : Efektivitas *Linen Runner* Terhadap Pendistribusian *Linen Room*
di Hotel Kyriad Muraya Aceh
Nama Mahasiswa : Nurul Aulia
NPM : 1806010007
Fakultas : Vokasi
Program Studi : D3 Perhotelan

Banda Aceh, 13 Agustus 2021

Disetujui Oleh,
Pembimbing



Faisal, S.E., M.Par

NIK. 19780630 201404 1 001

Diketahui/ Disahkan Oleh:

Program Studi D3 Perhotelan
Ketua,



Faisal, S.E., M.Par

NIK. 19780630 201404 1 001

Fakultas Vokasi
Universitas Muhammadiyah Aceh
Dekan,



Dr. H. Aliamin, S.E., M.Si., Ak., CA

NIK. 19590217 199101 1 001

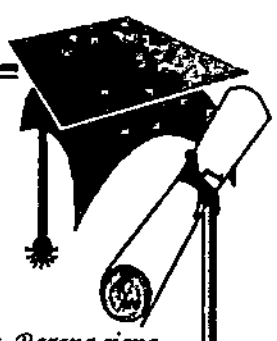
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Menyatakan bahwa Karya Tulis Akhir (KTA) ini merupakan hasil karya tulis saya dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi dan dalam KTA ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Banda Aceh, 13 Agustus 2021
Yang menyatakan,



Nurul Aulia
NPM. 1806010007



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

LEMBAR PERSEMBAHAN

"Dia memberikan hikmah (ilmu yang berguna) kepada siapa yang dikehendaki-Nya. Barang siapa yang mendapat hikmah itu. Sesungguhnya ia telah mendapat kebaikan yang banyak. Dan tiadalah yang menerima peringatan melainkan orang-orang yang berakal" (QS. Al-Baqarah : 269)

Alhamdulillahilalamin...

Akhirnya aku sampai ketitik ini, sepercik keberhasilan yang Engkau hadiahkan padaku ya Rabb. Tak henti-hentinya kau mengucap syukur atas nikmat dan rahmat-Mu yang agung ini, hari ini hamba bahagia Sebuah perjalanan panjang dan gelap, telah kau berikan secercah cahaya terang. Meskipun hari esok penuh teka-teki dan tanda tanya yang aku sendiri belum tahu pasti jawabannya.

Ya Allah

Waktu yang sudah kujalani dengan jalan hidup yang sudah menjadi takdirku, sedih, bahagia, dan bertemu orang-orang yang memberikan sejuta pengalaman untukku, yang telah memberikan warna-warni kehidupanku. Kebersujud dihadapan Mu, Engkau berikan aku kesempatan untuk bisa sampai dipenghujung awal perjuanganku. Segala Puji bagi Mu ya Allah, Serta shalawat dan salam kepada idolaku Rasulullah SAW dan para sahabat yang mulia semoga sebuah karya tulis kecil ini menjadi awal shaleh bagiku dan menjadi kebanggaan bagi keluargaku tercinta. Kupersembahkan sebuah karya tulis kecil ini untuk kedua orang tuaku tercinta Ayahanda dan Ibunda yang tiada pernah hentinya selama ini memberiku semangat, do'a, dorongan, nasehat dan kasih sayang serta pengorbanan yang tak tergantikan hingga aku selalu kuat menjalani setiap rintangan yang ada didepanku...

Ayahanda dan ibunda tercinta Ramli Jalil dan Halimah Tussadiah dan seluruh keluargaku hari ini telah ku selesaikan apa yang menjadi dambaanmu, kuucapkan terima kasih semua ini tidaklah mungkin bisa ku gapai tanpa do'a dan pengorbananmu terima kasih yang tak terkira atas segala jerih payahmu, cucuran keringat, air mata dan do'amu. Sungguh aku tak sanggup membalasnya semua yang telah engkau berikan. Tetesan keringat dan do'a yang engkau berikan merupakan intan yang tak ternilai harganya juga nasehatmu merupakan pelita bagi hidupku serta dorongan modal merupakan cambuk yang mendera diriku untuk keberhasilan.



Ike Sara Mahbengi

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji dan syukur Penulis ucapkan kehadiran Allah SWT, karena berkat Rahmat, Karunia dan Hidayah-Nya Penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik. Shalawat beserta salam kita limpahkan kepada Nabi Muhammad SAW, sebagai pembawa risalah Allah terakhir dan penyempurnaan seluruh risala-Nya. Terimakasih yang sebesar-besarnya saya ucapkan kepada kedua orang tua saya, yang selalu mendoakan, membantu, dan mendukung saya dalam segala aspek tanpa kenal lelah.

Dalam penulisan Karya Tulis Akhir (KTA) ini yang berjudul **Efektivitas Linen Runner Terhadap Pendistribusian Linen Room Pada Hotel Kyriad Muraya Aceh** Penulis mendapat bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak baik material dan informasi. Semoga karya tulis akhir ini bisa menambah wawasan para pembaca dan bisa bermanfaat untuk perkembangan dan peningkatan ilmu pengetahuan. Atas tersusunnya tugas akhir ini, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

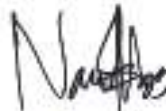
1. Allah SWT, atas segala Nikmat, Rahmat dan Karunia yang tiada hentinya.
2. Ayahanda Tercinta Anwar Affan dan Ibunda Nur Aina yang telah membesarkan dan mendidik penulis, serta keluarga yang telah membantu dan menyemangati penulis.
3. Bapak Dr H. Aliamin, S.E, M.Si.Ak.CA Selaku Dekan Fakultas Vokasi D-3 Pariwisata Universitas Muhammadiyah Aceh.
4. Bapak Faisal, S.E., M.Par selaku Dekan Fakultas Vokasi D-3 Universitas Muhammadiyah Aceh. Dan selaku Dosen pembimbing Karya Tulis Akhir saya yang telah bertanggung jawab dan sabar telah memberikan bimbingan, petunjuk dan telah memberikan arahan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas karya tulis akhir ini.
5. Terima kasih kepada EHK, Supervisor dan staff Hotel Kyriad Muraya Aceh yang telah memberikan ilmu kepada penulis.

6. Terimakasih kepada teman-teman Diploma 2018, terutama Prodi Perhotelan Yang talah berjuang bersama dan menyelesaikan studi di Program Diploma Universitas Muhammadiyah Aceh.
7. Terimakasih kepada sahabat-sahabat saya yang telah membantu dan menyemangati sehingga Karya Tulis Akhir ini berjalan dengan Baik dan Lancar.

Penulis sadar ketidak sempurnaan dalam penyusunan Hasil Tugas Akhir. Oleh sebab itu saran-saran dan kritikan yang bersifat membangun selalu penulis harapkan guna perbaikan untuk kedepan, dengan harapan tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi penulis sendiri dan rekan-rekan yang membacanya.

Akhirnya kepada Allah SWT juga penulis menyerah diri, karena tiada satupun yang dapat terjadi jika tidak ada Kehendak-Nya. Semoga bantuan dan kebaikan semua pihak menjadi catatan Allah SWT sebagai amal ibadah. Amin ya robbal'alamin

Banda Aceh, Agustus 2021
Penulis



Nurul Aulia

ABSTRAK

EFEKTIVITAS LINEN RUNNER TERHADAP PENDISTRIBUSIAN LINEN ROOM DI HOTEL KYRIAD MURAYA ACEH

Nurul Aulia
NPM. 1806010007

Faisal, S.E, M.Par

Hotel Kyriad Muraya Aceh merupakan salah satu hotel berbintang empat di kota Banda Aceh. Hotel ini mempunyai departemen housekeeping yang memegang tanggungjawab penuh dalam pendistribusian linen. Proses pendistribusian linen masih ditemukan beberapa kekurangan yaitu kurang melaksanakan standar operasional prosedur, sering mengalami keterlambatan dalam tiap shiftnya, mengalami kekurangan tenaga kerja, dan kekurangan parstock dalam memenuhi kebutuhan linnen, dan kurang mengetahui cara mengatasi keterlambatan dalam melakukan pendistribusian linnen. Data dikumpulkan dengan menggunakan metode observasi dengan studi pustaka.

Keywords : Pendistribusian Linnen, Housekeeping, Hotel Kyriad Muraya Aceh.

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	i
LEMBAR TANDA TANGAN PANITIA PENGUJI	ii
LEMBAR PENGESAHAN KARYA TULIS AKHIR	iii
LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	viii
 BAB I PENDAHULUAN	 1
A. Latar Belakang Masalah	3
B. Identifikasi Masalah	3
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Manfaat Penulisan	3
E. Metode Penelitian.....	4
F. Definisi Operasional Variabel Penelitian	4
G. Lokasi Penelitian	4
H. Populasi	4
I. Teknik Pengumpulan Data	5
J. Jadwal Penelitian	5
K. Sistematika Penulisan.....	5
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	 7
A. Defenisi Hotel.....	7
B. Pengertian Housekeeping	8
C. Ruang Lingkup Housekeepin	9
D. Parstock <i>linen section</i> di Housekeeping	11
E. Jenis Jenis Linen.....	12
F. Pengertian <i>Laundry</i>	14
 BAB III EFEKTIVITAS LINEN RUNNER TERHADAP PENDISTRIBUSIAN LINEN ROOM DI HOTEL KYRIAD MURAYA ACEH.....	 15
A. Gambaran Umum Hotel Kyriad Muraya Banda Aceh	15
 BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	 24
A. Kesimpulan	24
B. Saran	24
 DAFTAR PUSTAKA.....	 25
BIODATA PENULIS.....	26

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Efektivitas adalah suatu tingkat keberhasilan yang dihasilkan oleh seseorang atau organisasi dengan cara tertentu sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai. *Runner* adalah petugas yang bertugas mengumpulkan *linen*, melengkapi, *towel*, *guest supplies* dan *guest amenities* di kamar apabila telah habis stoke di *store linen*, mengambil request *guest amenities* dan *supplies* di *store*, dan menangani tamu request. sebagai *Runner* waktu menangani keperluan tamu sering sekali menerima *complain* dari tamu. baik itu dari kebersihan kamar, fasilitas yang ada ataupun *amenities* yang tak tersedia. dari itu kita harus siap mental menjadi seorang *Runner* dan apabila terjadi *complain* seperti diatas kita harus tulis di papan *notice* sehingga dapat di ulas kembali di esok hari untuk meningkatkan kualitas kerja kita

Distribusi dapat diartikan sebagai kegiatan pemasaran yang berusaha memperlancar dan mempermudah penyampaian barang dan jasa dari produsen kepada konsumen, sehingga penggunaanya sesuai dengan yang diperlukan.(Arif 2018). Proses pendistribusian *linen* haruslah memiliki *parstock* dalam departemen *linen* tersebut, agar proses pendistribusian *linen* dapat berjalan dengan baik dan lancar serta para pihak *room attendant* dapat dengan cepat menyelesaikan tugas pembersihan di Hotel Kryiad Muraya Aceh.

Section linen yang merawat dan menjaga seluruh *linen* yang diperlukan di kamar yang tiap saatnya harus di distribusikan kepada pihak *room attendant* yang bertugas di *floor section* masing-masing. Oleh sebab itu, maka pimpinan *linen* harus senantiasa dapat memperhatikan para pihak *linen* didalam hotel. Agar tidak terbentur dalam melakukan pendistribusian *linen* maka diperlukan ketelitian dalam bekerja dan *team work* yang baik dalam melakukan pendistribusian *linen* tersebut. Demikian juga halnya, diperlukan juga pengetahuan dan pengertian didalam melakukan prosedur pendistribusian *linen*

yang telah ditentukan dihotel tersebut. Serta ketaatan dan kesadaran dalam bekerja dan disiplin kerja yang kokoh.

Linen room section adalah seksi yang bertanggung jawab terhadap pengadaan dan penggantian *linen* untuk keperluan Tata Graha, *Restaurant*, *Bar*, *Banquet*, dan *outlet* lainnya. (Darsono, 2009).

Laundry adalah bagian hotel yang bertanggung jawab terhadap pencucian, baik pencucian pakaian tamu, seragam karyawan maupun *linen linen* dihotel. (Darsono, 2009).

Perusahaan yang bergerak di bidang perhotelan merupakan usaha di bidang jasa. Semakin majunya teknologi, sarana komunikasi dan transportasi memudahkan setiap orang melakukan perjalanan berbagai urusan dan keperluan, mereka menghendakikan menuntut agar selama perjalanan dapat dipenuhi semua kebutuhan dan keperluannya secara aman, menyenangkan dan mendapat kepuasan yang maksimal.

Hotel adalah perusahaan yang menyediakan jasa dalam bentuk akomodasi serta menyediakan hidangan dan fasilitas lainnya didalam hotel untuk umum yang memenuhi syarat *comfort* dan bertujuan komersial dalam jasa tersebut (SK. Menteri Perhubungan No. 241/II/1970). (Rumekso, 2009)

Hotel adalah berupa tempat yang digunakan oleh para traveler atau wisatawan untuk beristirahat ketika sedang melakukan suatu perjalanan, yang dimana kita akan diberikan pelayanan serta kita akan menikmati berbagai fasilitas di sebuah hotel. Usaha penyediaan akomodasi hotel adalah usaha penyediaan akomodasi berupa kamar-kamar di dalam suatu bangunan, yang dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makan dan minum, kegiatan hiburan dan atau dilengkapi dengan fasilitas pelayanan pariwisata lainnya dengan tujuan memperoleh keuntungan. Sedangkan pengusaha hotel adalah orang atau sekelompok orang yang membentuk badan usaha Indonesia berbadan hukum yang melakukan kegiatan usaha hotel.

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang di atas, maka dapat diperoleh beberapa identifikasi masalah yang akan dibahas dalam penulisan Karya Tulis Akhir ini, antara lain sebagai berikut:

1. Bagaimana Efektifitas Pendistribusian *Linen Room* oleh *linen runner* di Hotel Kyriad Muraya Aceh
2. Apa saja hambatan terhadap efektivitas distribusi *Linen Room* di Hotel Kyriad Muraya Aceh

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka dapat disimpulkan beberapa tujuan sebagai pedoman mengambil langkah selanjutnya dalam melaksanakan penelitian. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui Efektivitas Pendistribusian *Linen Room* oleh *Linen Runner* di Hotel Kyriad Muraya Aceh.
2. Untuk mengetahui hambatan terhadap Efektivitas distribusi *Linen Room* di Hotel Kyriad Muraya Aceh

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian diharapkan akan menjadi referensi atau masukan bagi perkembangan ilmu perhotelan dan dapat bermanfaat untuk kepentingan di *laundry section* terutama dalam hal *linen Runner* terhadap pendistribusian *linen room*

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Hotel

Sebagai bahan pertimbangan dalam pemecahan masalah yang di hadapi saat bekerja, khususnya di *linen section*.

b. Bagi Penulis

Menambah wawasan untuk penulis sebagai kegiatan penelitian dan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Diploma 3 Perhotelan.

E. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif-kualitatif yaitu menjelaskan data yang diperoleh melalui observasi selama melakukan praktek kerja lapangan dan membandingkan dengan teori yang telah didapat dari perkuliahan serta literatur penunjang lainnya

F. Definisi Operasional Variabel Penelitian

- a. Efektifitas adalah manfaat sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya.
- b. Linen section adalah seksi yang bertanggung jawab terhadap pengadaan dan penggantian linen untuk keperluan tata graha, restaurant, bar, banquet, dan outlet lainnya. Kelancaran sirkulasi pemakaian linen sangat menentukan kegiatan operasional hotel, khususnya outlet-outlet.
- c. Linen inventory adalah pengontrolan atau pengawasan pemakaian dan persediaan linen yang dipergunakan di kamar, di gudang room boy station, outlet di linen room dan laundry. (Agustinus Darsono, 2009)
- d. Runner adalah petugas yang bertugas mengumpulkan linen melengkapi, towel guest supplies dan aminities di kamar apabila telah habis stoke di store linen , mengambil request guest aminities dan supplies di store, dan menangani tamu request

G. Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di Kyriad Muraya Aceh Hoteljl. Teungku H. Mohd. Daud Beureueh No. 5 Simpang Lima Banda Aceh.

H. Populasi

Populasi penelitian ini adalah karyawan – karyawan yang bekerja di bagian *linen section* di Kyriad Muraya Aceh serta para tamu yang menginap di hotel tersebut

I. Teknik Pengumpulan Data

Metode penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Untuk pengumpulan data, peneliti menggunakan pengumpulan data dengan cara primer dan sekunder

- 1 Data sekunder (*library Research*) yaitu data yang diperoleh melalui media tertulis atau terdata berupa buku, jurnal, bahan kulian ,majalah dan media online berupa *website* yang memiliki kaitan dengan masalah yang akan dibahas dalam karya tulis akhir ini.
- 2 Data primer (*File Research*) yaitu metode penelitian yang dilakukan secara langsung pada lingkungan kerja yang diteliti, metode ini dibagi tiga tahap yaitu:
 - a. Observasi

Merupakan penelitian langsung yang akan dilakukan di lapangan dengan ikut serta dalam operasional hotel. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Basrowi & Suwandi bahwa, “Observasi adalah suatu teknik yang dilakukan dengan cara mengadakan pengamatan secara diteliti serta pencatatan secara sistematis. Observasi ini dilakukan untuk mengamati perilaku manusia, proses kerja dan gejala gejala masalah yang terjadi.” (Susilo, 2018:7)
 - b. Interview

Interview merupakan penelitian yang dilakukan dengan cara Tanya jawab dengan orang yang terkait, seperti staff karyawan yang ada di Hotel Kyriad Muraya Aceh
 - c. Dokumentasi

Seperti yang dinyatakan Sugiyono bahwa, dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang pernah terjadi dan sudah berlalu. Dokumentasi dapat

berbentuk tulisan, gambar atau karya karya monumental seseorang. Dokumentasi yang diambil dalam penelitian ini berupa foto dan lampiran yang di anggap perlu, digunakan untuk melengkapi kebutuhan data hasil karya tulis akhir (Susilo, 2018:7)

J. Jadwal Penelitian

Penelitian dilakukan berdasarkan jadwal yang disusun sebagai berikut

- i. Tahap pengumpulan data : 10 Hari
- ii. Tahap pengolahan data : 10 Hari
- iii. Tahap penulisan : 10 Hari
- Jumlah : 30 Hari

K. Sistematika Penulisan

BAB I : Merupakan pendahuluan yang mengemukakan tentang latar belakang masalah, ruang lingkup, dan tujuan penelitian, metode penelitian dan sistematika penulisan

BAB II : Dalam bab ini membahas mengenai teori teori : pengertian *housekeeping department*, pengertian pendistribusian *linen* , tugas dan tanggung jawab *linen section*

BAB III: Penulis membahas tentang pokok permasalahan yang telah dirumuskan pada bab II yaitu Efektifitas *Linen Runner* terhadap pendistribusian *Linen Room* pada hotel Kyriad Muraya Aceh

BAB IV: Bab ini merupakan bagian penutup yang terdiri dari :kesimpulan dan saran mengenai Efektifitas *Linen Runner* terhadap pendistribusian *Linen Room* pada Hotel Kyriad Muraya Aceh

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Definisi Hotel

Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus (Sulastiyono 2011:5).

Menurut Dirjen Pariwisata – Depparpostel Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makan dan minum serta jasa lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersial.

Efektivitas merupakan suatu kondisi yang menunjukkan seberapa jauh suatu target yang sudah diraih oleh manajemen seperti kualitas, kuantitas, dan waktu. Yang mana target tersebut telah ditetapkan terlebih dahulu. Pengertian Efektivitas menurut Abdurahmat adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu secara suda ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah pekerjaan tepat pada waktunya. Abdurahmat dalam Othenk (2008:7)

Pendistribusian berasal dari kata distribusi yang berarti menyalurkan. Pendistribusian adalah suatu hal yang berhubungan dengan penyaluran dan pengambilan suatu barang atau jasa. Pendistribusian juga merupakan suatu hal yang bersifat secara langsung dari per-orangan dalam penyaluran jenis barang atau jasa tersebut. Didalam melakukan pendistribusian barang, kita harus melakukan proses permintaan barang kepada pihak penyalur (*distributor*).

Di dalam hotel, pendistribusian *linen* dilakukan oleh valet yang terlebih dahulu diminta dari pihak *laundry* sebelum diletakkan di *room boy stasion*. Jadi, valet merupakan *distributor linen* di hotel. Dengan kata lain, pendistribusian yang dalam

hal ini adalah *linen*, merupakan proses penyaluran *linen* dari bagian *laundry* ke bagian *room boy* yang dilakukan oleh valet.

B. Pengertian *Housekeeping*

Housekeeping atau tata graha adalah bagian dari departemen yang mengatur atau menata peralatan, menjaga kebersihan, melaporkan kerusakan dan memberi dekorasi dengan tujuan agar hotel tersebut tampak rapi, bersih, menarik dan menyenangkan bagi para tamunya. Romekso, (2001 : 5) menyatakan: “*housekeeping* berasal dari kata *house* yang berarti rumah dan *keeping* (*to keep*) yang berarti memelihara, merawat, atau menjaga. *Housekeeper* adalah orang yang bertugas menjaga, merawat, serta memelihara “rumah” yang dalam hal ini adalah hotel.”

Housekeeping departemen memiliki peranan yang sangat penting di dalam sebuah hotel. Departemen ini bertugas dalam menjaga kebersihan, dan kenyamanan di sekitar hotel baik di dalam maupun di luar. Romekso, (2001 : 1) menyatakan : “*housekeeping departemen* merupakan bagian yang sangat penting kedudukannya didalam suatu hotel sebab *housekeeping department* adalah bagian yang bertugas dan bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapian, keindahan dan kenyamanan di seluruh areal hotel, baik di luar gedung maupun di dalam gedung, termasuk kamar-kamar ataupun ruangan-ruangan yang disewa oleh para tamu, *restoran*, *office*, serta toilet.”

Melihat dari arti *housekeeping* tersebut, dapat disimpulkan bahwa *housekeeping* itu adalah suatu lembaga departemen yang mengatur, merawat dan menjaga kebersihan dari pada suatu hotel yang mencakup banyak bagian-bagian departemen lainnya juga, seperti : seksi *linen*, dan seksi *laundry*.

Linen merupakan salah satu perlengkapan kamar tamu hotel yang terbuat dari kain yang dibutuhkan untuk memperindah ruangan di hotel. Di bawah ini diuraikan mengenai pengertian *linen* yang dikemukakan oleh beberapa ahli :

Sihite, (2003 : 135) mengatakan: “*linen* adalah bahan-bahan yang terbuat dari kain yang digunakan untuk membungkus atau penutup atau merapikan hiasan ruang

di suatu hotel. Bagyono dan Orbany, (2003 : 91) mengatakan: “*linen* adalah segala macam perlengkapan dari bahan *cotton*, wol, silk yang disediakan untuk perlengkapan kamar atau disebut *room supplies* yang dibutuhkan oleh departemen tata graha.” Dari kedua pendapat diatas, penulis dapat menyimpulkan bahwa pengertian *linen* adalah bahan kain yang disediakan oleh hotel yang digunakan sebagai pelengkap pada fasilitas kamar hotel sehingga terlihat rapi dan indah.

C. Ruang Lingkup *Housekeeping*

Dalam operasional hotel, hal-hal mengenai kebersihan dilakukan dan dilaksanakan oleh departemen housekeeping, yang kegiatannya dipimpin oleh *Housekeeping Manager* atau *Executive Housekeeper*. Secara umum, departemen housekeeping memiliki tanggungjawab area yang sangat besar, maka wajar kalau housekeeping mempunyai jumlah karyawan lebih banyak dari departemen lainnya. Oleh sebab itu, pelaksanaan pemeliharaan dan pembersihan area hotel diberbagai pola ruang diatur menurut seksi-seksi sebagai berikut :

1. *Public Area*, seksi yang mempunyai tugas dan tanggungjawab untuk menjaga kebersihan, kerapian, keindahan dan kenyamanan seluruh area hotel, baik yang ada di luar gedung maupun di dalam gedung hotel, antara lain *lobby area*, *restaurant*, *meeting room* dan fasilitas untuk karyawan hotel. Rumekso, (2001 : 14) mengatakan: “*Public Area Section* : Tugas pokok dari pada seksi ini adalah menjaga kebersihan, kerapian, keindahan dan kenyamanan seluruh areal hotel, baik yang ada di luar gedung maupun yang ada di dalam gedung kecuali kamar tamu.”
2. *Room*, seksi yang mempunyai tanggung jawab untuk mempersiapkan dan menjaga kebersihan, kerapian dan kelengkapan kamar tamu. Rumekso, (2001 : 7) mengatakan: “*Floor section* sering juga disebut sebagai *room section*. Tugas pokok dari bagian ini adalah menjaga kebersihan, kerapian, keindahan, kenyamanan dan kelengkapan kamar-kamar tamu. Tugas tersebut dikerjakan langsung oleh seorang *room boy* (pramugraha).”

3. *Laundry*, seksi yang mempunyai tanggung jawab untuk menyediakan *linen-linen* yang bersih untuk keperluan kamar, *restaurant* dan *meeting room*. Darsono, (1999 : 89) mengatakan : “ Tanggung jawab bagian *laundry* sangat besar karena mendukung operasional pelayanan hotel kepada tamu. Pelayanan ini meliputi hal-hal berikut :

- a) Pencucian *linen* yang dipergunakan di *food & baverage*, yaitu *table cloth*, *napkin*, dan *table mad*.
- b) Pencucian *linen* yang dipergunakan di kamar-kamar, yaitu *sheet*, *pillow case*, *blanket*, *towel*, dan *bed cover*.
- c) Pencucian seragam semua karyawan yang meliputi jas, kameja, celana, baju, *cook apron*, dan lainnya.
- d) Cucian tamu hotel (*guest laundry*), yaitu pakaian-pakaian tamu yang menginap di hotel.

Pelayanan ini meliputi :

- a. *Dry cleaning*
- b. *Laundry*
- c. *Pressing*.
- d. *One side laundry counter*, yaitu pelayanan pencucian pakaian, *linen* dan lainnya yang berasal dari luar hotel.”

4. *Linen dan Uniform*, seksi yang bertanggung jawab untuk mengelola sirkulasi dan penyediaan seluruh *linen dan uniform* bagi karyawan. Bagyono dan Orbany, (2003 : 90) mengatakan : “ *Linen dan uniform section* adalah salah satu bagian di hotel yang bertanggung jawab atas pengadaan serta penggantian *linen* dan seragam karyawan untuk keperluan hotel. Baik itu yang berada di bagian *housekeeping*, *food baverage service*, maupun bagian outlet lain yang ada di hotel.”

5. *Gardener*, Seksi yang bertanggung jawab untuk memelihara tanaman baik di dalam maupun di luar hotel.

Bagyono, (2006 : 97) mengatakan bahwa tugas dan tanggung jawab *gardener* adalah:

1. Bertanggung jawab terhadap pemeliharaan tanaman yang ada di hotel,
2. Melaporkan pekerjaan kepada *garden supervisor* atau *public area supervisor* (di hotel sedang, garden dibawah *public area section*).

D. *Parstock Linen Section di Housekeeping*

Kata *parstock* juga digunakan dalam menentukan jumlah persediaan *linen* di kamar hotel. Kata “*parstock*” merupakan kelipatan jumlah *linen* seperti : sprei, handuk, sarung bantal, selimut, dan lain-lain yang diperlukan untuk seluruh kamar. Dengan demikian, bila ingin menghitung berapa jumlah setiap jenis *linen* yang harus tersedia dalam peredaran, maka terlebih dahulu ditentukan jumlah setiap jenis *linen* yang dipasang dalam setiap kamar, kemudian menentukan “par” yang dibutuhkan untuk setiap jenis *linen* tersebut. Romekso, (2001 : 165) mengatakan : “Ada pun pengadaan *parstock* ini meliputi semua perlengkapan yang diperlukan di *floor section* maupun *Food and Beverage outlet*. Minimal perlengkapan *linen* yang harus dimiliki oleh suatu hotel dalam operasinya adalah tiga par dengan asumsi :

1. 1 par terpasang,
2. 1 par kotor,
3. 1 par siap pakai

Adapun *parstock* di Hotel Kyriad Muraya Aceh hanya memiliki tiga par dengan asumsi :

1. 1par siap pakai
2. 1 par terpasang
3. 1 par kotor

E. Jenis-Jenis *Linen*

Linen adalah kain yang dipergunakan didalam operasional hotel. *Linen* merupakan persediaan perlengkapan kamar yang berada dibawah tanggung jawab *housekeeper*. Adapun jenis-jenis *linen*, seperti *Linen supplies* yang dipergunakan di *Housekeeping Department* meliputi :

1. *Bed Skirt*, berfungsi sebagai penutup *spring box (bed)* hingga menutup seluruh kaki *bed*, warnanya disesuaikan dengan *interior*.
2. *Mattres protector* dipergunakan untuk melindungi matras, dibuat sesuai ukuran matras yang dipakai.
3. *Bed pad*, yaitu alas tidur yang dipasang di atas matras, berfungsi :
 - a. Sebagai peredam panas karena kasur terbuat dari busa, agar tamu dapat tidur dengan nyaman.
 - b. Sebagai peredam kotoran. Terutama bila ditempati oleh anak – anak yang terkadang ngompol. *Bed pad* ini dapat dilepas dan dicuci sementara kasurnya tetap bersih.
4. *Sheet*, terdiri dari dua jenis yaitu *double sheet* yang berukuran 230 x 275 cm dan *single* yang berukuran 175 x 275 cm. Setiap bed dipasang 3 pcs, yaitu :
 - a. Lembar pertama sebagai alas tidur di atas matras (kasur)
 - b. Lembar kedua dan ketiga sebagai pembungkus blanket (selimut) agar bulu – bulu selimut tidak mengenai kulit tubuh secara langsung yang dapat mengakibatkan gatal – gatal bagi sebagian tamu atau bulu selimut tidak mengotori bau tidur tamu.
 - c. Blanket (selimut), yang *double* berukuran 230 x 250 cm, dan *single* berukuran 175 x 250 cm.
 - d. *Bed cover (spring bed)* dipasang di atas matras paling atas sebagai penutup bed sehingga sebelum dipakai oleh tamu, bed ini masih dalam keadaan bersih, rapi, disamping juga menjadikan kamar tidur tampak indah, karena

bed ini biasanya berwarna lembut menawan sesuai warna lantai kamar bed cover (karpet).

5. *Pillow case* (sarung bantal), berukuran 50 x 75 cm.
6. *Towel* (handuk) yang terdiri dari :
 - a. *Bath towel*, handuk untuk mandi, berukuran 60 x 122 cm.
 - b. *Hand towel*, handuk untuk lap tangan, berukuran 20 x 100 cm.
 - c. *Face towel*, handuk khusus untuk lap muka, berukuran 30 x 45 cm.
 - d. *Bath mats*, dipakai untuk membersihkan kaki, sebagai keset, sebelum masuk kedalam bath tub untuk berendam, berukuran 60 x 90 cm.
7. *Glass curtain*, hordyin jendela yang tipis, transparan (*glass*) disebut juga *net curtain* karena seperti jaring.
8. *Night curtain*, hordyin jendela yang tebal, yang dipasang atau ditutup pada malam hari, disebut juga black out curtain karena dari luar kelihatan gelap sehingga orang tidak dapat melihat ke dalam kamar.
9. *Shower curtain*, hordyin yang dipasang di dalam kamar mandi diatas *bath tub* (bak mandi) ketika tamu mandi dengan *shower*. Ujung bagian bawah curtain ini masuk kedalam bath tub sehingga air tidak menggenangi lantai kamar mandi.
10. *Dust cloth*, serbet atau lap untuk membersihkan meja, kursi, cermin, dan perlengkapan lain di dalam kamar.
11. *Glass cloth/glass towel*, serbet atau lap khusus untuk mengeringkan gelas gelas sehabis dicuci.

Penyimpanan *Linen* Setiap petugas seksi *linen* harus mengetahui bagaimana cara menyimpan *linen* dengan baik. Cara penyimpanan linen yang baik akan sangat berpengaruh terhadap kelancaran tugas mereka. Rumeckso,(2001: 162) mengatakan: *Linen* yang dicuci dan dihaluskan di *laundry* harus disimpan di atas rak penyimpanan (*linen rack*), diatur menurut ukurannya.

Lipatan linen harus menghadap keluar agar memudahkan penghitungan maupun pengambilannya. Pengambilan *linen* berdasarkan *FIFO* (*First In – First Out*),

dimana *linen* yang baru dikirim dari *laundry* disimpan diatas rak paling bawah agar digunakan setelah *linen* yang ada diatasnya terpakai, atau dengan kata lain yang tersimpan dahulu harus digunakan lebih dulu, yang disimpan belakangan digunakan kemudian. Hal ini dimaksudkan supaya umur *linen* tersebut awet dan tidak mudah rusak.

Tempat penyimpanan tidak boleh lembab, sirkulasi udara harus lancar dan tidak berdebu sehingga linen tetap dalam keadaan bersih dan kering. Tempat penyimpanan linen harus mudah dijangkau untuk memperlancar penukaran *linen* kotor dengan yang bersih ke tiap-tiap *floor*.

E. Pengertian *Laundry*

Laundry adalah bagian hotel yang memiliki tugas dan tanggung jawab terhadap semua cucian yang diterima kepadanya, baik dari *house laundry* ataupun dari *guest laundry* (tamu).

Laundry adalah bagian dari *housekeeping* yang bertanggung jawab atas pencucian, baik pencucian pakaian tamu (*laundry, dry cleaning dan pressing*) seragam karyawan maupun *linen linen* hotel (*house laundry*) dan pencucian pakaian atau *linen* dari luar hotel (*outside laundry*) Bagyono (2006: hal 59),

BAB III

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Hotel Kyriad Muraya Aceh

a. Sejarah Hotel Kyriad

Kyriad Hotel – Louvre Hotels Group Operator hotel internasional terbesar ke -2 di Eropa dan Terbesar ke -5 di Dunia. Beberapa hotel yang telah bergabung di jajaran KYRIAD HOTEL adalah kyriad Vila and hotel Siminyak Bali, kyriad Sadurengas-kabupaten Passer Kalimantan timur, kyriad hotel M sorong, kyriad metro cipulir Jakarta, kyriad fatmawati kyriad Arra Hotel Cepu, kyriad Ureka Bali dan kyriad Grand Master Purwodadi.

Sejak dikembangkan November 2014 lalu Kyriad Hotel Indonesia sudah memiliki lebih dari 32 hotel di seluruh Indonesia. Hotel tersebut sedang dalam taraf pembangunan dan terbesar di beberapa kota besar seperti Jakarta, bekasi, tanggerang, Anyer Serang, Puncak Bogor, Bandung, Subang, Tegal, Purwokerto, Purbalingga, Pekalongan, Semarang, Yogyakarta, Gresik, Balikpapan , Makassar, BauBau, Pekanbaru, Nusa Dua Bali, Kuta Bali, Legian Bali, Sire Lombok, Jayapura dan terus akan berkembang di beberapa kota besar lainnya. Kami bangga bias ikut berpartisipasi dan mewarnai dunia perhotelan di Indonesia.

Kyriad Hotel- Louvre Hotels group jaringan internasional terbesar nomor 2 di eropa dan nomor 5 di dunia. Memiliki lebih dari 1200 hotel yang terbesar di 47 negara dengan hotel brand yang berbeda, yaitu Royal Tulip, Golden Tulip, Golden Tulip Essential, Kyriad, Campanile, Premiere Classed an X2.

Selain itu Kyriad Muraya Hotel Aceh dilengkapi pula dengan Tujuh (7) Meeting Room yang berkapasitas hingga 350 orang, Restaurant Al Hambra, Lobby Lounge, Daud Terrace-café, Room Service 24 jam, Receptionist 24 jam, Security 24 jam, Toko cinderamata/Gift Shop, Cake Shope, dan berbagai gerai lainnya

The Kyriad Muraya Aceh Hotel menawarkan 126 kamar berpenyejuk udara dengan brankas dan mesin pembuat kopi/teh. Televisi LCD 13 inci dilengkapi saluran

kabel. Kamar mandi mencakup bathtub atau shower, perlengkapan mandi gratis, dan pengering rambut. Pembersihan kamar disediakan setiap hari dan pijat di kamar tersedia jika diminta.

Kyriad Muraya Hotel Aceh memiliki konsep yang sangat unik dan menarik bergaya Mediteranian minimalis, dilengkapi dengan fasilitas bisnis, sehingga sangat cocok untuk bisnis dan berakhir pekan.

Kyriad Muraya Hotel Aceh telah melakukan soft Opening pada tanggal 16 November 2017 lalu oleh wakil Gubernur Provinsi Aceh, Bapak Ir. H. Nova Iriansyah, MT. sebagai hotel bintang tiga(3) dan pada bulan maret 2018 Kyriad Muraya Hotel Aceh telah dapat menyandang gelar Hotel Bintang empat (4) dari hasil auditor lembaga sertifikasi usaha (sertifikasi bintang) yang telah ditunjuk oleh kementerian pariwisata republik indonesia serta telah mendapat lisensi untuk audit/sertifikasi bintang dalam dunia perhotelan Indonesia, dan kehadiran Kyriad Muraya Hotel Aceh diharapkan dapat mendorong dan menjadi stimulasi perekonomian daerah sehingga dapat memberikan kontribusi nyata dalam proses pemulihan Aceh pasca Tsunaami tahun 2004 silam.

b. Visi dan Misi Hotel Kyriad Muraya Aceh

VISI :

BERANI BERMIMPI

MISI :

Membeikan pelayanan terbaik dengan setulus hati

c. Hotel Kyriad Muraya Aceh dapat dikategorikan :

a) Berdasarkan jumlah kamar 126

Jumlah kamar yang dimiliki kyriad muraya aceh

b) Berdasarkan penetapan tarif kamar

Kamar sudah termasuk dengan breakfast untuk dua orang selama menginap dan *free laundry* pakaian tamu.

d. Jenis – Jenis Kamar Hotel Kyriad Muraya Aceh

1. *Superior Room*
2. *Deluxe Room*
3. *Deluxe Primer*
4. *Family Room*
5. *Bussines Suite*
6. *Honeymoon Suite*

c. Room Meeting terdiri dari :

1. Banda
2. Lamno
3. Pidie
4. Langsa
5. Tangse
6. Sigli

e. Hasil

1. Proses Pendistribusian *Linen*

Selama proses penelitian di hotel Kyriad Muraya banyak ketimpangan dalam pendistribusian linen, yaitu kekurangan *linen* di setiap *departemen* dalam hotel. Ketimpangan-ketimpangan yang terjadi sangat berpengaruh dan memperlambat proses kerja karyawan, serta sulit mencapai target dan tujuan yang ditetapkan. Permasalahan yang terjadi di dalam seksi *linen* adalah ketidaktepatan jalur sistem pendistribusian *linen* di dalam hotel yaitu prosedur pendistribusian *linen* tidak sepenuhnya dilakukan oleh seksi *linen*. Padahal, apabila setiap *departemen* atau karyawan mengikuti prosedur pendistribusian *linen* akan meningkatkan hasil kerja yang optimal. Adapun prosedur pendistribusian linen yang dilakukan di hotel Kyriad Muraya Aceh adalah :

1. Pada pagi hari petugas *linen section* menyusun *linen* ke dalam *trolley* lalu dihitung sesuai dengan kamar yang terisi pada setiap *floor*.
2. Setelah semuanya disusun ke dalam *trolley* petugas *linen attendant* mengantarkan *linen* ke setiap *floor*.
3. Setelah petugas seksi *linen* selesai mengantar *linen* ke setiap *floor* kemudian *linen attendant* mengambil *linen* kotor, lalu dibawa ke *laundry* untuk dilakukan proses pencucian.
4. Selanjutnya petugas seksi *linen* tinggal menunggu apabila *room boy* kekurangan *linen* dan petugas *linen attendant* segera mengantar *linen* yang dibutuhkan.

Adapun pendistribusian dasar dari proses pencucian *linen* adalah :

1. Pengumpulan *linen* kotor, *room attendant* mengumpulkan *linen-linen* kotor pada kantong *trolley* setelah membersihkan kamar tamu. Semakin banyak *room attendant* membersihkan kamar maka semakin banyak *linen* yang kotor dikumpulkan pada kantong *trolley*. Setelah kantong penuh maka *linen* kotor tersebut dikirim ke *laundry* melalui valet.
2. Pemisahan *linen* kotor, dilakukan berdasarkan jenis dan tingkat kekotoran *linen*. Pemisahan ini bertujuan untuk efisiensi dan efektifitas proses pencucian untuk hasil yang lebih baik, selain itu juga mempermudah penyesuaian formula program mesin *laundry*, formula program merupakan pengatur penggunaan chemical dari dispenser ke mesin *laundry* secara otomatis menurut jenis *linen* dan tingkat kekotoran yang diprogramkan.
3. Proses Pencucian, setelah *linen-linen* dipisahkan, maka proses selanjutnya adalah memasukkan *linen* itu ke mesin untuk proses pencucian. Operasi mesin cuci harus optimal dengan cara menyeimbangkan berat yang dicuci sama dengan kapasitas mesin. Jika berat yang dicuci lebih kecil dari kapasitas mesin maka biaya pencucian menjadi lebih besar, bila sebaliknya maka dapat merusak mesin terutama pada motor mesin.

Pengaturan program yang benar juga harus disesuaikan dengan jenis linen yang dicuci.

4. Finishing, proses finishing termasuk drying, ironing dan folding. Proses drying ini dilakukan pada towels sedangkan linen lainnya langsung di setrika melalui mesin ironing kemudian dilipat berdasar jenis dan ukuran masing masing linen.
5. Storing, linen-linen yang sudah melalui proses folding akan diserahkan ke linen store untuk disimpan sementara sebelum linen itu didistribusikan kembali ke area (floor pantry). Proses serah terima ini harus dicatat dengan benar, karena pencatatan itu dapat dijadikan sebagai data pendukung saat melakukan inventori bulanan bagi administrasi laundry maupun linen store.
6. Transfer linen ke area, untuk kebutuhan linen bersih di kamar tamu, linen yang tersimpan sementara di gudang akan di distribusikan kembali ke floor dan pantry oleh valet sesuai dengan jumlah yang ditentukan. Distribusi linen ini disesuaikan dengan jumlah permintaan pada linen requisition form yang ditulis oleh floor supervisor.

2. Standar Prosedur Pendistribusian *Lin*en.

*Lin*en room section adalah seksi yang bertanggung jawab terhadap pengadaan dan pergantian *lin*en untuk keperluan kamar tamu, restoran, ruang pertemuan, dan outlet lainnya. Kelancaran pendistribusian *lin*en menentukan kelancaran operasional setiap *outlet*, oleh sebab, itu proses pencucian hingga distribusi ke *outlet* harus di pastikan sesuai dengan standar yang ditentukan. Kegiatan pendistribusian *lin*en, kelancaran pengiriman *lin*en yang kotor ke *laundry* atau pengiriman dari *laundry* ke *lin*en room sangat menentukan cepat lambatnya distribusi *lin*en ke setiap outlet. Oleh sebab itu, cara penyimpanan *lin*en yang baik dan *parstock linen* yang cukup dapat memperlancar proses distribusi *lin*en.

Prosedur pendistribusian *linen* adalah setiap *linen* yang dibutuhkan oleh *room department food and baverage* dan karyawan hotel dilakukan sepenuhnya melalui seksi *linen*. Hal ini dilakukan agar dapat diketahui jumlah *linen* yang dibutuhkan oleh departemen tersebut dan karyawan hotel, baik pada saat pembagian *linen* bersih maupun pada saat pengambilan *linen* kotor. Jumlahnya pun harus sesuai dengan jumlah yang tertera didalam buku *linen report*. Dengan demikian, dapat dilakukan pengontrolan *linen* dengan baik dan pendistribusiannya pun dapat terarah.

Kejanggalan yang terjadi dalam hal pendistribusian *linen*, yaitu seksi *linen* tidak sepenuhnya melakukan tugasnya sebagai *distributor* kepada departemen departemen yang membutuhkan *linen-linen* tersebut, melainkan *room boy* yang bertanggung jawab dalam pendistribusian *linen* ke setiap *floor*.

Pada hotel Kyriad Muraya Aceh, pendistribusian *linen* ke setiap departemen *room section* dan *food and baverage outlet*, tidak sepenuhnya ditangani oleh seksi *linen*. Tugas *linen section* hanya menangani pembagian *uniform* karyawan dan pembagian *linen* yang dibutuhkan oleh *food and baverage outlet*. Sedangkan *room section* yaitu *room boy / maid* berhubungan langsung dengan *laundry section* dalam pengambilan *linen* yang dibutuhkan.

Pendistribusian *linen* pada hotel Kyriad Muraya Aceh masih kurang efektif, sehingga memperlambat proses kerja karyawan. Hal itu disebabkan kurangnya tenaga kerja di dalam seksi *linen*.

3. Pelaksanaan Kerja Seksi *Linen* dalam Melakukan Pendistribusian *Linen*.

Kelancaran akan pelaksanaan pendistribusian *linen* didukung oleh kerjasama dan ketelitian kerja tiap seksi. Pelaksanaan pendistribusian yang dilakukan pada Hotel Kyriad Muraya Aceh adalah sebagai berikut :

1. *Linen attendant* mendistribusikan *linen* pada pagi hari kepada *room boy* berdasarkan *job description room attendant*.

2. Kemudian petugas *linen attendant* mengambil *linen* kotor yang ada di *trolley room boy* lalu dipindahkan ke *trolley linen attendant* pada setiap lantai.
3. Setelah semua *linen* kotor terkumpul pada *linen trolley* kemudian *linen* tersebut dibawa ke laundry untuk dilakukan proses pencucian.
4. Setelah proses pencucian selesai, *linen* yang bersih dihitung dan di susun ke *trolley* lalu dikirim ke seksi *linen*.
5. Kemudian di *linen room*, *linen* tersebut diletakkan di atas rak yang tersedia dan disusun berdasarkan jenis dan ukuran tiap-tiap *linen*.
6. Siang hari *linen attendant* menyiapkan *linen* untuk memenuhi kekurangan *linen* di tiap-tiap floor sesuai kebutuhan atau permintaan dari setiap *room boy*, dilengkapi *linen exchange report* yang mencatat penukaran *linen* yang kotor dengan *linen* yang bersih.
7. Sore hari *linen attendant* menyiapkan *linen* yang berupa *towel* (baik *bath towel*, *hand towel*, *face towel*, maupun *bath math*) yang akan digunakan *room boy evening shift* untuk menggantikan *towel* kotor dari setiap kamar pada *turn down service* atau *open bed*.

Kemudian dari seksi *linen*, *linen attendant* akan lebih mudah mengambilnya untuk disalurkan ke kamar-kamar sesuai dengan kebutuhan tamu. Dalam pelaksanaan pendistribusian *linen* sering mengalami keterlambatan, sehingga mengakibatkan cara kerja *room boy / maid* tidak berjalan lancar, dimana sering terjadinya keterlambatan pengiriman *linen* bersih dan *laundry*.

4. Hambatan yang Sering Dihadapi Dalam Melakukan Pendistribusian *Linen*.

Pada hotel Kyriad Muraya Aceh sering mengalami hambatan dalam pendistribusian *linen*, sehingga pelaksanaan kerja tidak berjalan secara baik dan efektif. Hambatan yang sering dihadapi tiap hotel dalam melakukan pendistribusian *linen*, ialah :

1. Tenaga kerja

Pendistribusian *linen* sangat membutuhkan tenaga kerja yang mampu mempercepat waktu kerja dan setiap pelaksanaan kerja pun akan lebih mudah. Jadi faktor tenaga kerja sangatlah menghambat kelancaran pendistribusian. Sesuai dengan pengamatan yang dilakukan penulis bahwa hotel Kyriad Muraya Aceh pada bagian seksi *linen* mempunyai karyawan yang sedikit, sehingga setiap karyawan harus melakukan pekerjaan dengan rangkap yang satu dengan yang lain. Dengan demikian, setiap *room boy* harus memakai *sheet* yang kedua, jika *sheet* tersebut masih terlihat bersih dan layak dipakai.

2. Faktor *parstock* Sesuai dengan kelasnya seperti halnya hotel Kyriad Muraya Aceh yang berbintang empat , menurut persediaan *linen* yang ideal menggunakan tiga par unit, yaitu :

- 1) Par terpasang
- 2) Par di *laundry*
- 3) Par di *linen room*

Namun apabila *parstock* tidak sesuai dengan asumsi di atas, maka pendistribusian *linen* akan terhambat sehingga proses kerjanya tidak akan berjalan lancar. Sementara dalam sirkulasi peredaran *linen* yang dikeluarkan harus sama dengan banyaknya linen yang diterima. *Parstock linen* harus sesuai dengan banyaknya kamar ditambah tingkat hunian kamar yang cukup, sehingga *parstock linen* yang dimiliki akan menghambat kelancaran pendistribusian *linen*.

5. Cara Mengatasi Keterlambatan Pendistribusian Linen.

Banyaknya masalah yang sering timbul dalam pendistribusian *linen* akan mengakibatkan proses kerja tidak lancar. Cara mengatasi masalah tersebut, perlu adanya suatu ketelitian dan persiapan yang matang sebelum proses kerja

dilakukan. Adapun masalah yang datang tiba-tiba sebelumnya, hotel telah mempersiapkan bagaimana upaya mengatasinya. Salah satu yang sering terjadi adalah terlambatnya pendistribusian *linen* ke *floor* yang mengakibatkan kerja *room boy* terhambat. Secara umum upaya yang dilakukan *room boy* untuk mengatasi masalah yang terjadi adalah dengan menukar *sheet* yang pertama ke *sheet* yang kedua. Begitu juga sebaliknya, jika *pillow case* nya masih bersih maka tidak diganti. Sebaliknya, *pillow case* nya kotor maka *room boy* akan mencarinya ke *floor* lain. Ketika *room boy* membersihkan kamar mandi. Adapun cara untuk mengatasinya ialah :

1. Menghubungi pihak *departemen laundry* agar proses pembersihan linen dapat segera dengan cepat.
2. Memberi linen-linen yang masih layak pakai untuk dipergunakan oleh pihak room section dalam melakukan proses pembersihan kamar.
3. Mencuci kering linen-linen yang masih basah atau yang belum siap dikerjakan para pihak departemen laundry.
4. Menyempurnakan parstock yang ada dalam ruangan linen tersebut.
5. Menghubungi pihak management store keeper agar dilakukannya pembelian peralatan dan perlengkapan yang dibutuhkan dalam *linen*.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah dijabarkan pada bab sebelumnya, maka penulis mengambil kesimpulan, sebagai berikut :

1. Pendistribusian linen di hotel Kyriad Muraya Aceh tidak sesuai dengan Standart Operasional Procedure (SOP), karena seksi *linen* tidak sepenuhnya melakukan tugasnya sebagai *distributor*.
2. Kurangnya tenaga kerja pada seksi linen di hotel Kyriad Muraya Aceh sehingga banyak karyawan yang melakukan pekerjaan rangkap
3. Parstock linen tidak sesuai dengan banyaknya jumlah kamar dan tingkat hunian kamar di hotel Kyriad Muraya Aceh.
4. Linen attendant di hotel Kyriad Muraya Aceh masih kurang mengetahui cara mengatasi keterlambatan dalam melakukan pendistribusian *linen*.

B. Saran

Adapun saran-saran yang bisa penulis jabarkan adalah :

1. Sebaiknya keseluruhan pihak *manajemen housekeeping departemen* melaksanakan *standart procedure* dalam melakukan pendistribusian *linen*.
2. Pihak manajemen housekeeping departemen diharapkan lebih memahami cara kerja dalam melakukan pendistribusian linen agar tidak sering terlambat.
3. Pihak hotel sebaiknya menambah jumlah petugas seksi linen dan menambah parstock sesuai dengan jumlah yang dibutuhkan.
4. Petugas seksi linen dapat lebih mengetahui cara mengatasi keterlambatan dalam melakukan pendistribusian *linen*.

DAFTAR PUSTAKA

- Bagyono dan Orbany. 2003. *Dasar-Dasar Housekeeping dan Laundry Hotel*. Penerbit Adi Cita Karya Nusa Yogyakarta.
- Bagyono. 2006. *Manajemen Housekeeping Hotel*. Penerbit Alfabeta Bandung
- Darsono, Agustinus, 1995. *Tata Graha Hotel Housekeeping*, Jakarta : PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Fauzar, Ikhsan. *Kinerja Section Laundry Terhadap Tingkat Kepuasan Tamu Di Best Western Hotel Asean Internasional Medan*. 2009.
- <https://www.ilmuperhotelan.my.id/2020/07/linen-beserta-jenis-linen-supplies-dari.html>
- <https://www.seputarpengetahuan.co.id/2018/03/pengertian-efektivitas-menurut-para-ahli-rumus-aspek->
- Rumekso, 2002. *Housekeeping Hotel*, Yogyakarta : ANDI

BIODATA PENELITIAN

Data Pribadi

Nama : Nurul Aulia
 Tempat /Tanggal Lahir : Banda Aceh, 01 Agustus 1999
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Agama : Islam
 Email : nurulaulaaaa636@gmail.com
 Telepon / Hp : 088262717232
 Alamat : Jl Lawee Komp. Damai Lestari Blok A Desa Lamreung,
 Kecamatan Darul Imarah, Kabupaten Aceh Besar

Riwayat Pendidikan

Tahun 2006 - 2012 : SD Negeri 7 Lampaseh
 Tahun 2011– 2014 : MTs Negeri 1 Muhammadiyah
 Tahun 2014– 2017 : SMA Negeri 1 Darul Imarah
 Tahun 2018 – 2021 : D3 Perhotelan Fakultas Vokasi Muhammadiyah Aceh

Pengalaman Kerja

Tahun 2018 : *Daily Worker* Hotel Kyriad Muraya Aceh
 Tahun 2021 : *Internship Programme* Hotel Kyriad Muraya Aceh