

Strategi Linen Attendant Dalam Mengoptimalkan Penyediaan Linen Pada Saat High Season Di Hotel Grand Keisha Yogyakarta

Nina Noviasuti¹, Dinar Resty Hermas Wening Jati²

^{1,2}Akademi Pariwisata Dharma Nusantara Sakti (AKPARDA) Yogyakarta

E-mail: nina@akpada.ac.id

ABSTRAK

Tujuan dari tugas akhir ini yaitu untuk mengetahui strategi linen *attendant* dalam mengoptimalkan penyediaan linen pada saat *high season* di Hotel Grand Keisha Yogyakarta. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan menggunakan metode pengumpulan data melalui observasi, wawancara, studi pustaka dan observasi. Hasil penelitian yang diperoleh yaitu, (1) strategi linen *attendant* dalam mengoptimalkan penyediaan linen pada saat *high season* seperti : *spotting* linen, memaksimalkan pendistribusian linen, dan mengoptimalkan kerjasama antar team, (2) penanganan linen dan penyimpanan linen seperti : tugas seorang linen *attendant* dalam penanganan *parstock* linen adalah merapikan dan menghitung linen yang bersih dan kotor, menerima dan mencatat linen yang keluar dan masuk dari laundry outside pada log book, melakukan pengecekan kembali *bill* yang diterima apakah sudah sesuai dengan jumlah linen yang diterima dan melakukan linen *inventory* pada setiap bulannya yang biasanya dilaksanakan pada akhir bulan. Selain itu, penyimpanan linen seperti meletakkan linen pada *trolley room attendant* dan sebagian diletakkan pada rak linen yang ada di pantry masing – masing lantai sesuai dengan jenisnya. Rak tempat penyimpanan linen tidak boleh lembab, sirkulasi udaranya harus lancar, rak linen harus dalam keadaan bersih dan dilapisi dengan alas seperti plastik untuk menjaga linen agar tidak kotor.

Kata Kunci : Strategi, Linen Attendant, Mengoptimalkan Penyediaan Linen

ABSTRACT

The purpose of this final project is to find out the linen attendant's strategy in optimizing linen supply during high season at the Grand Keisha Hotel Yogyakarta. The research method used is descriptive qualitative using data collection methods through observation, interviews, literature and observation. The results of the research obtained are, (1) the linen attendant strategy in optimizing linen supply during high season such as : spotting linen, maximizing linen distribution, and optimizing cooperation between teams, (2) linen handling and linen storage such as : the duties of a linen attendant in handling parstock linen is tidying up and counting clean and dirty linen, receiving and recording linen coming out and entering from laundry outside in the log book, re-checking whether the invoice is in accordance with the amount of linen received and doing linen inventory every month usually held at the end of the month. In addition, linen storage is placing linen on the room attendant's trolley and some are placed on the linen racks in the pantry of each floor according to the type. The rack where the linen is stored should not be damp, air circulation must be smooth, the linen rack must be clean and covered with a mat such as plastic to keep the linen from getting dirty.

Keywords: Strategy, Linen Attendant, Optimizing Linen Supply

1. PENDAHULUAN

Menurut Sulastiyono (2011:5), “Hotel merupakan suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang – orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus”. Hotel sebagai salah satu jasa akomodasi yang memiliki peran yang cukup besar dalam perkembangan industri pariwisata, dikarenakan memiliki fungsi sebagai tempat untuk menginap para wisatawan yang datang selama mereka melakukan perjalanan wisata (Widyawati, 2011:74).

Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa hotel adalah sebuah sarana akomodasi yang lengkap sebagai penunjang kepariwisataan dengan fasilitas penunjang seperti tersedianya kamar, restoran, dan ruang pertemuan.

Hotel juga merupakan sebuah usaha yang bergerak dibidang jasa yang seiring dengan adanya perkembangan zaman mengalami kemajuan disegala bidangnya. Hal inilah yang menjadi pengaruh para investor untuk menaruh kepercayaan kepada suatu perusahaan untuk tetap mendirikan sebuah hotel.

Disamping itu seiring dengan berkembangnya usaha jasa akomodasi tidak dapat dipungkiri terdapat persaingan yang semakin ketat, maka dari itu sebuah hotel perlu menyediakan produk yang unggul, adanya inovasi terhadap produk dan penawaran yang menarik. Apabila sebuah hotel tidak melakukan inovasi dan mengikuti perkembangan zaman serta meningkatkan kualitas pelayanan maka hotel tersebut akan kalah dalam bersaing dan dapat ditinggalkan oleh konsumennya.

Maka dari itu, dapat dilihat dari segi tingkat hunian kamar yang menjadi salah satu indikator keberhasilan dalam mendirikan sebuah hotel. Karena semakin tinggi tingkat hunian kamar yang dicapai pada sebuah hotel, maka semakin tinggi pula pendapatan yang diperoleh hotel tersebut. Dengan demikian, pendapatan yang paling besar dihasilkan oleh suatu hotel yaitu penjualan kamar.

Dalam sebuah industri perhotelan terdapat dua season yaitu *high season* dan *low*

season. *High season* terjadi pada musim liburan seperti liburan sekolah, libur lebaran, natal dan tahun baru. *High season* dapat dikatakan masa dimana meningkatnya jumlah permintaan kamar hotel dikarenakan pada saat *high season* waktunya para wisatawan berlibur bersama keluarga maupun dengan teman sehingga permintaan jumlah kamar pun juga meningkat. Sedangkan *low season* terjadi pada saat musim liburan telah usai sehingga menyebabkan penurunan permintaan kamar hotel.

Didalam hotel sendiri terdapat banyak departemen yang dapat menunjang operasional salah satunya yaitu *Housekeeping Department*. Departemen *Housekeeping* memiliki tugas utama yaitu menyediakan kamar, menjaga kebersihan, kerapian, keindahan dan kenyamanan seluruh area hotel, baik yang terdapat didalam gedung maupun diluar gedung serta menyediakan seluruh kelengkapan yang dibutuhkan oleh tamu dan memberikan pelayanan sebaik mungkin sehingga tamu mendapatkan kepuasan tersendiri. Sehingga peran dari *Housekeeping Department* sangatlah besar dikarenakan sebagian besar penghasilan hotel diperoleh dari banyaknya penjualan kamar yang dikelola oleh departemen ini.

Housekeeping Department terbagi menjadi beberapa seksi yang masing- masing seksi memiliki tugas dan tanggung jawab yang berbeda-beda. Salah satu *section* yang berada di *Housekeeping Department* yaitu *linen section*. *Linen section* merupakan seksi yang bertanggung jawab terhadap pengadaan dan penggantian linen untuk keperluan tata graha, restoran, bar, banquet dan lainnya.

Linen section yang nantinya akan menjaga ketersediaan seluruh linen yang dibutuhkan disetiap kamarnya yang setiap saat harus didistribusikan kepada room attendant yang bertugas pada masing – masing lantainya. Oleh sebab itu, seorang linen attendant harus senantiasa memperhatikan sirkulasi pendistribusian linen tersebut. Keberadaan linen attendant berperan penting untuk kelancaran operasional dalam hal penyediaan dan pendistribusian linen.

Proses pendistribusian linen harus memperhatikan *parstock* agar saat proses mendistribusikan linen dapat berjalan dengan baik dan lancar pada setiap *floor section*. *Parstock* merupakan jumlah minimum (*total set*

up) linen yang dibutuhkan untuk menunjang operasional hotel. Disamping itu, hal yang wajib diperhatikan linen *section* yaitu setidaknya harus menyediakan minimal tiga *parstock* yaitu : satu untuk departemen linen, satu untuk keperluan kamar dan yang satu untuk *departemen laundry*. Hal ini juga yang dapat menentukan kelancaran linen *section* dalam menyediakan kebutuhan linen pada masing – masing *floor section*.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Hotel

Menurut Widanaputra (2009) definisi hotel adalah suatu jenis akomodasi yang dikelola secara komersial dengan menggunakan sebagian atau seluruh bangunan yang ada untuk menyediakan fasilitas pelayanan jasa penginapan, makanan, dan minuman serta jasa yang lainnya dimana fasilitas dan pelayanan tersebut disediakan untuk para tamu dan masyarakat umum yang ingin menginap.

Sedangkan menurut Ikhsan (2008) pengertian hotel merupakan suatu lembaga yang menyediakan para tamu untuk menginap, dimana setiap orang dapat menginap, makan, minum dan menikmati fasilitas yang lainnya dengan melakukan transaksi pembayaran. Maka dari beberapa pengertian tersebut dapat disimpulkan hotel merupakan suatu jasa akomodasi yang dikelola untuk menyediakan pelayanan jasa penginapan, makanan, dan minuman dengan dilengkapi fasilitas yang ada kepada para tamu dan mampu membayar dengan harga yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diberikan.

Secara umum sebuah hotel berbintang memiliki beberapa department, antara lain :

1. *Front Office Department*, yaitu departemen yang ada dihotel yang tugasnya berhubungan langsung dengan tamu seperti menerima pemesanan kamar tamu, menerima pendaftaran tamu, maupun memberikan informasi terkait hotel. Departemen ini memiliki peranan penting untuk memberikan kesan pertama bagi tamu yang akan check in.
2. *Housekeeping Department*, yaitu departemen yang ada dihotel yang bertugas dan bertanggung jawab terhadap seluruh kebersihan, kerapian, keindahan area hotel

baik yang berada didalam ruangan maupun diluar hotel.

3. *Food and Beverage Department*, yaitu departemen yang ada dihotel yang bertanggung jawab dalam pelayanan dan penyediaan makanan dan minuman bagi tamu yang tinggal maupun yang tidak tinggal dihotel tersebut dan dikelola secara komersial serta professional. *Food and Beverage Department* terbagi menjadi dua bagian, yaitu *Food and Beverage Product* divisi yang mengolah makanan mentah menjadi siap santap. Sedangkan *Food and Beverage Service* merupakan divisi yang bertugas mengantarkan makanan kepada *customer*.
4. *Accounting Department*, yaitu departemen yang bertanggung jawab atas administrasi hotel baik pengeluaran maupun pendapatan keuangan hotel. Departemen ini merupakan bagian terpenting karena bagian ini sangat memiliki fungsi untuk mengawasi keuangan hotel yang keluar maupun yang masuk sebagai pendapatan.
5. *Sales and Marketing Department*, yaitu departemen yang memiliki tugas dan tanggung jawab dalam penjualan produk yang dihotel serta memasarkannya kepada pelanggan secara langsung maupun melalui media sosial yang bertujuan untuk meningkatkan *occupancy* sebuah hotel.
6. *Human Resources Department*, yaitu departemen yang memiliki tugas dalam penerimaan dan penempatan karyawan ataupun trainee, juga menangani masalah yang dihadapi oleh karyawan.
7. *Engineering Department*, yaitu departemen yang bertanggung jawab dalam menangani perawatan dan perbaikan semua alat – alat serta mesin yang ada dihotel jika mengalami kerusakan. Divisi ini biasanya diisi oleh orang yang memang ahli dibidangnya dengan tujuan jika ada kerusakan dapat segera teratasi.
8. *Security Department*, yaitu departemen yang memiliki tugas dan tanggung jawab dalam menjaga keamanan dan ketertiban seluruh area hotel selama 24 jam. Selain itu security juga yang akan memeriksa setiap tamu dan karyawan hotel dengan “*body checking*” yang bertujuan untuk keamanan hotel tetap

terjaga dan menghindari hal – hal yang tidak diinginkan.

2.2. Jenis-Jenis Hotel Berdasarkan Lokasi

Menurut Retnaningrum, (2016) penentuan jenis hotel tidak lepas dari kebutuhan pelanggan, ciri, atau sifat khas yang dimiliki wisatawan. Sehingga dapat dikelompokkan sebagai berikut :

1. **City Hotel.** Hotel yang biasanya berlokasi ditengah kota, diperuntukkan bagi wisatawan yang bermaksud untuk tinggal sementara. *City hotel* menjadi pilihan ketika para pelaku bisnis yang memanfaatkan fasilitas, lokasi dan pelayanan yang diberikan oleh hotel tersebut.
2. **Residential Hotel.** Hotel yang terletak didaerah pinggiran kota besar, hotel ini biasanya berlokasi pada daerah – daerah yang tenang dikarenakan sasarannya yaitu wisatawan yang ingin tinggal dalam jangka waktu lama.
3. **Resort Hotel.** Hotel yang biasaya berlokasi didaerah pegunungan, pantai, danau atau sungai yang diperuntukkan bagi wisatawan yang berlibur bersama keluarga untuk menikmati waktu beristirahat dan berekreasi.
4. **Motel (Motor Hotel).** Hotel yang biasanya berlokasi disepanjang jalan raya yang menghubungkan satu kota dengan kota besar lainnya. Hotel ini biasanya diperuntukkan bagi wisatawan yang kelelahan selama melakukan perjalanan dengan menggunakan kendaraan umum atau mobil pribadi.

2.3. Jenis-Jenis Hotel Berdasarkan Bintang

1. Hotel Bintang 1 yaitu hotel yang memiliki fasilitas kecil yang biasanya dikelola oleh owner secara langsung. Hotel jenis ini biasanya terletak didekat dengan keramaian dengan harga yang sangat terjangkau.
2. Hotel Bintang 2 yaitu hotel dengan fasilitas yang terawat dan rapi yang biasanya terletak dilokasi yang mudah diakses namun bebas dari polusi udara.
3. Hotel Bintang 3 yaitu hotel yang menawarkan pelayanan yang lebih baik dari pada hotel bintang 2 dengan kamar yang lebih luas, memiliki fasilitas yang lebih lengkap, dan *lobby* yang memiliki dekorasi

yang lebih diperhatikan serta memiliki *staff* yang lebih professional.

4. Hotel Bintang 4 yaitu hotel yang memiliki *staff* yang lebih professional dengan fasilitas yang lebih lengkap dan luas. Biasanya terdapat tempat belanja dan swimming pool.
5. Hotel Bintang 5 yaitu hotel yang memiliki kelas termewah dengan *staff* yang multiprofessional. Memiliki standar pelayanan yang lebih baik seperti tersedianya *welcome drink* dan beberapa fasilitas yang dimiliki.

2.4. Departemen Housekeeping

Departemen Housekeeping atau Tata Graha merupakan salah satu bagian yang mempunyai peranan dan fungsi yang cukup penting dalam memberikan pelayanan kepada tamu, terutama yang menyangkut pelayanan, kenyamanan dan kebersihan ruangan hotel. Definisi *Housekeeping* mencakup pengertian dan makna yang lebih luas diantaranya menjaga kebersihan di ruangan dan kamar tamu di hotel. Bila kebersihan terjaga maka tamu menjadi tenang karena *hygiene* dan sanitasi terjamin.

Kenyamanan lingkungan dan ruangan yang bersih, menarik dan tenang dengan pelayanan yang memuaskan akan membuat tamu dan pengunjung merasa nyaman dan betah tinggal hingga pada akhirnya tamu tersebut akan berkunjung kembali. Keamanan yang sangat dibutuhkan pengunjung atau tamu hotel agar mereka bisa tinggal dengan rasa aman dan jauh dari ancaman yang tidak diinginkan.

Menarik dengan berpedoman pada kebersihan disetiap ruangan dan ditunjang dengan perlengkapan serta dekorasi yang serasi sehingga ruangan akan menjadi menarik. Oleh sebab itu, kebersihan, kerapian dan keindahan area hotel di atur menurut seksi- seksi sebagai berikut :

1. **Public area section :** Salah satu bagian yang berada dalam Departemen Housekeeping yang menangani semua urusan mengenai kebersihan, kerapian, kelengkapan, kenyamanan di semua area umum hotel. Menurut Rumecko (2016:5) tugas pokok dari pada seksi ini adalah menjaga kebersihan, kerapian, keindahan dan kenyamanan seluruh area hotel, baik yang ada diluar gedung maupun yang berada didalam gedung kecuali kamar tamu.

2. *Room section* : Salah satu bagian yang bertanggung jawab atas kebersihan kamar tamu dan mempersiapkan kamar tamu. *Floor section* atau yang bisa disebut dengan *room section*, adalah seksi yang bertugas menjaga kebersihan, kerapian, keindahan, kenyamanan dan kelengkapan kamar – kamar tamu, serta memberikan pelayanan kepada tamu yang menginap.
3. *Laundry Section* : Salah satu bagian yang bertanggung jawab untuk menyediakan linen yang bersih untuk keperluan kamar, restaurant dan meeting room. Bagyono (2006) dalam Boston Ames mendefinisikan *Laundry* sebagai 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*).
4. *Linen Section* : *Linen section* merupakan salah satu seksi yang ada di departemen *Housekeeping* yang memiliki tugas dan tanggung jawab atas keluar dan masuknya linen dari setiap departemen. *Linen Room Section* adalah seksi yang bertanggung jawab terhadap pengadaan dan penggantian linen untuk keperluan tatagraha, restoran, bar, *banquet* dan outlet lainnya. *Linen and Uniform Section* selain bertanggung jawab atas pengadaan serta penggantian linen juga bertanggung jawab atas *uniform* karyawan untuk keperluan hotel. Karena dalam praktiknya banyak hotel yang menggabungkan *Linen Section and Uniform* guna mempermudah dan mengurangi anggaran tenaga kerja (Bagyono, 2003). *Uniform* karyawan sangat penting karena dengan memakai *uniform* dapat dibedakan antara karyawan dan tamu. Dan pada umumnya *uniform* karyawan dibedakan menurut departemen dan jabatannya yang masing – masing memiliki ciri khas tersendiri. Karyawan biasanya mendapatkan 2 sampai 3 pasang baju dan sepatu dalam satu tahun. Cara pengambilan *uniform* ke linen and *uniform section* adalah karyawan harus mengembalikan *uniform* yang kotor, kemudian *staff linen and uniform* akan memberikan satu pasang *uniform* yang bersih. Untuk mempermudah saat

pengambilan dan perhitungannya biasanya pada *uniform* karyawan ditulis dengan marker atau bordir. Hal yang harus diperhatikan dalam menggantung *uniform* karyawan adalah departemen, nomor seragam, dan nama karyawan. Waktu pengambilan *uniform* pada setiap hotel tergantung dari kebijaksanaan hotel tersebut. Contoh waktu buka linen dan *uniform* adalah : Pagi pukul 06.00 – 09.00 WIB, Siang pukul 11.00 – 13.00 WIB, dan Sore pukul 15.00 – 17.00 WIB. Keluar dan masuknya *uniform* harus dicatat setiap harinya berdasarkan departemennya masing – masing guna membuat data produksi cucian masing – masing departemen per bulan yang nantinya anggaran pengeluaran pencucian *uniform* tersebut dimasukkan atau dibebankan ke masing – masing departemennya. Hal ini dilakukan agar anggaran produksi cucian pada departemen *laundry* tidak tinggi dan departemen lain pun mengetahui biaya atau anggaran pencucian per bulannya. Bagian dari *linen section* yang bertugas mengatur dan menyiapkan linen yang akan dipakai oleh *housekeeping (floor section)* dan *food and beverage department* seperti *restaurant*, bar, dan *banquet hall* disebut *Linen Attendant* (Rumekso, 2001). Peranan *linen attendant* sangat penting dalam keberlangsungan kegiatan operasional hotel karena memiliki tanggung jawab atas semua linen hotel termasuk keluar masuknya linen atau sirkulasi linen pada setiap departemen yang ada di hotel. Penataan yang benar di rak dan perhitungan masing – masing linen yang keluar dan masuk sangat diperlukan untuk membuat laporan dan data pencucian di akhir bulan. Dalam kegiatannya menjalankan tugasnya sehari – hari pengambilan linen harus menggunakan sistem FIFO (*First In First Out*). Dimana linen yang baru dikirim dari *laundry* disimpan dirak paling bawah agar digunakan setelah linen yang ada diatasnya terpakai, atau dengan kata lain yang tersimpan dahulu yang dipakai, yang disimpan belakangan digunakan berikutnya. Hal ini dimaksudkan agar umur linen tersebut awet dan tidak mudah rusak. Semua sirkulasi linen yang masuk dan keluar harus dicatat sesuai dengan jenisnya.

5. *Room section* (seksi kamar) ; *Room section* ini bertanggung jawab terhadap kebersihan kamar tamu (*guest room*). Petugasnya disebut pramugraha atau *room attendant/room boy* (pria) atau *room maid* (wanita)

2.5. Strategi

Didalam menjalankan segala sesuatu yang menghasilkan selalu dibutuhkan yang namanya strategi. Strategi secara umum dapat diartikan sebagai upaya seseorang atau organisasi yang memanfaatkan seni, kemampuan dan sumber daya yang dimiliki untuk mencapai sasaran lewat cara – cara yang lebih efektif dan efisien demi mencapai keuntungan yang diharapkan. Pengertian strategi juga dapat diartikan sebagai tindakan yang menyesuaikan diri terhadap reaksi ataupun situasi lingkungan yang terjadi, baik situasi yang disadari maupun yang tidak disadari.

Strategi menjadi jembatan yang dapat memudahkan sebuah perencanaan, pelaksanaan dan memudahkan pencapaian tujuan. Tidak hanya mencapai tujuan personal, akan tetapi juga dapat diterapkan untuk mencapai tujuan dalam bentuk perusahaan. Beberapa tujuan pentingnya membuat strategi :

1. Menjaga Kepentingan, strategi memiliki peruntukan dan kepentingan yang luas maka tujuan dari sebuah strategi sangat baik digunakan untuk banyak pihak, tanpa terkecuali.
2. Sebagai Sarana Evaluasi, yang berarti strategi dapat digunakan sebagai ajang memperbaiki dari kegagalan. Dengan kata lain sebagai sarana untuk introspeksi diri untuk mencapai tujuan dengan hasil yang lebih baik sehingga dapat meminimalisir terjadinya kekurangan atau kegagalan.
3. Memperbarui Strategi Yang Lalu, karena tidak dapat dipungkiri jika selama menjalankan strategi ada beberapa strategi yang kurang efektif sehingga strategi yang lama perlu diperbarui.
4. Lebih Efisien dan Efektif, dapat dilihat dari segi waktu dan cara yang mereka lakukan menjadi lebih efektif dan efisien sehingga dalam pencapaian pun tidak buang – buang waktu dan tenaga. Semua dapat dijalankan lebih tepat pada sasaran.

5. Mempersiapkan Perubahan, yang memiliki arti segala sesuatu bersifat dinamis (dapat berubah – ubah). Kita tidak dapat menggunakan satu strategi dalam seumur hidup, akan tetapi perlu meng-*update* dan mengevaluasi strategi yang sudah dijalankan agar tetap *up to date* dan tidak tertinggal jaman.

2.6. Linen

Linen merupakan kain atau lena yang dipergunakan didalam operasional hotel (Bagyono dan Orbani, Lutfi, 2003). Linen dibagi berdasarkan pemakainya, antara lain sebagai berikut :

a. Linen untuk *Departemen Housekeeping (Floor Section)*

1. *Bed skirt*, berfungsi sebagai penutup spring bed hingga menutup seluruh kaki; warnanya disesuaikan dengan interior.
2. *Bed pad*, yaitu alas tidur yang dipasang diatas matress yang berfungsi sebagai peredam panas karena kasur terbuat dari busa agar tamu dapat tidur dengan nyaman. Fungsi lainnya yaitu sebagai peredam kotoran, terutama bila ditempati oleh anak – anak yang terkadang ngompol. *Bed pad* ini dapat dilepas dan dicuci sementara kasurnya tetap bersih.
3. *Sheet*, yang terdiri dari dua jenis yaitu double sheet yang memiliki ukuran 230 cm x 275 cm dan single sheet memiliki ukuran 175 cm x 275 cm.
4. *Pillow case* (sarung bantal), yang memiliki ukuran 50 cm x 75 cm.
5. *Towel* (handuk) yang terdiri dari : (a) *Bath towel* yaitu handuk untuk mandi berukuran 60 cm x 122 cm. (b) *Hand towel* yaitu handuk untuk lap tangan berukuran 20 cm x 100 cm. (c) *Face towel* yaitu handuk khusus untuk mengelap wajah berukuran 30 cm x 45 cm. (d) *Bath mat* yaitu handuk yang dipakai untuk membersihkan kaki, sebagai keset sebelum masuk ke dalam *bath up* atau sesudah berendam berukuran 60 cm x 90 cm
6. *Glass curtain*, yaitu *hordiyen* jendela yang tipis, transparan (glass) disebut juga *net curtain* karena seperti jarring.

7. *Night curtain*, yaitu hordiyon jendela yang tebal yang dipasang atau ditutup pada malam hari, disebut juga *black out curtain* karena dari luar terlihat gelap sehingga orang tidak dapat melihat ke dalam kamar.
 8. *Shower curtain*, yaitu hordiyon yang dipasang didalam kamar mandi diatas bath up (bak mandi) ketika tamu mandi dengan *shower*. Ujung bagian bawah *shower curtain* ini masuk kedalam bath up sehingga air tidak menggenangi lantai kamar mandi.
 9. *Dust Cloth*, yaitu serbet atau lap yang digunakan untuk membersihkan meja, kursi, cermin dan perlengkapan lainnya yang ada didalam kamar.
 10. *Glass Cloth/Glass Towel*, yaitu serbet atau lap khusus untuk mengeringkan gelas sehabis dicuci.
- b. Linen untuk *Departemen Food and Beverage*
1. *Multon*, yang terbuat dari bahan laken (kain yang lembut dan agak tebal) yang dipasang diatas meja, tepat dibawah taplak meja. Multon berfungsi untuk meredam panas sehingga cat atau pelitur meja tidak cepat rusak juga sebagai peredam suara saat petugas meleakkan/memasang alat – alat makan dan minum diatas meja.
 2. *Table cloth* (taplak meja), yaitu penutup meja makan. Taplak ini memiliki jenis ukuran sesuai dengan bentuk meja dan ukurannya. Begitu juga untuk setiap restaurant kadang mempunyai warna yang berbeda, disesuaikan dengan interior restorannya.
 3. *Napkin*, yaitu serbet makan yang dipasang diatas meja makan dengan berbagai macam bentuk.
 4. *Table skirting*, yaitu kain dari bahan batik maupun satin yang berfungsi sebagai penutup samping meja dengan kain yang panjang menjuntai kebawah hingga menutupi seluruh kaki meja pada suatu pesta dimana hidangan makan dan minuman ditata diatas meja panjang (*buffet table*). Fungsi lain dari *table skirting* yaitu sebagai penghias sehingga dibuat berimpel – rimpel untuk mempercantik bentuk *skirting*.
 5. *Green velvet*, yang digunakan untuk taplak meja sidang atau rapat – rapat didalam ruang pertemuan dan biasanya terbuat dari bahan wool berwarna hijau walaupun ada juga warna lain seperti biru, merah dan kuning.
 6. *Tray mat/place mat*, yaitu kain penutup nampan (*tray*) terbuat dari kain batik atau bahan lain sehingga nampan tidak licin saat dipakai untuk membawa hidangan bagi para tamu.
 7. *Glass towel/glass cloth*, yaitu kain yang digunakan untuk mengeringkan gelas yang telah dicuci serta mengelap gelas sebelum diletakkan diatas meja makan.
 8. *Kitchen towel*, yaitu kain lampin yang mempunyai fungsi untuk mengangkat alat – alat dapur yang panas.
 9. Apron atau celemek, yaitu kain yang dipakai oleh *cooker* (juru masak) atau *waiter* (pelayan) untuk menutup tubuh bagian depan agar pakaiannya tidak cepat kotor.
 10. *Service napkin*, yaitu serbet atau lap yang dipakai oleh *waiter* (pelayan) saat menuangkan air ke dalam gelas agar tidak menetes dan membasahi tamu.

2.7. Parstock

Parstock linen merupakan jumlah persediaan linen yang dibutuhkan dalam peredaran atau jumlah persediaan linen yang diperlukan dalam operasional hotel (Rumekso, 2001). Kata “*parstock*” juga merupakan kelipatan jumlah linen seperti ; *sheet*, *duvet*, *pillow case*, *towel*, dan lain – lain yang diperlukan untuk seluruh kamar. Dengan demikian, apabila ingin menghitung berapa jumlah setiap jenis linen yang harus dipasang dalam setiap kamarnya, harus menentukan “par” yang dibutuhkan untuk setiap jenis linen tersebut. Pengadaan *parstock* ini meliputi semua perlengkapan yang diperlukan di *floor section* maupun *food and beverage department*. Minimal linen yang dimiliki oleh suatu hotel dalam operasinya adalah tiga *parstock* dengan asumsi 1 par terpasang, 1 par dilaundry, 1 par di *linen room*. Dalam menetapkan *parstock* pada departemen *Housekeeping* perlu memperhatikan hal – hal seperti : jumlah kamar, jenis tempat tidur (*twin*, *queen*, *king*), *standard sheet*, *Average Room Occupied*. Sedangkan

jumlah “*parstock*” linen pada restoran dapat dilihat dari : berapa jumlah restoran yang dimiliki hotel, adanya *event* yang sering diadakan oleh *banquet*, dan berapa jumlah tamu yang hadir (*restaurant occupancy*). Dari semua hal – hal tersebut akan mempengaruhi jumlah *parstock* linen selain itu juga kualitas umur linen juga dapat mempengaruhi *parstock*.

2.8. Optimalisasi Kinerja

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), optimalisasi berasal dari kata optimal yang artinya terbaik atau tertinggi. Mengoptimalkan berarti menjadikan yang paling baik atau paling tinggi. Sedangkan optimalisasi merupakan sebuah proses mengoptimalkan sesuatu menjadi paling baik. Pengertian lain dari optimalisasi adalah ukuran yang menyebabkan tercapainya tujuan, jika dipandang dari sudut usaha optimalisasi merupakan usaha untuk memaksimalkan kegiatan sehingga dapat mewujudkan keuntungan yang diinginkan atau dikehendaki. Jadi makna dari optimalisasi adalah langkah atau metode untuk mengoptimalkan.

Didalam sebuah organisasi perusahaan yang menjadi landasan adalah kinerja. Tanpa adanya kinerja maka seluruh bagian organisasi tujuan tidak akan tercapai. Menurut Sutrisno (2016 : 172) Kinerja merupakan hasil kerja karyawan yang dapat dilihat dari aspek kualitas, kuantitas, waktu kerja, dan kerja sama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi. Menurut Torang (2014 : 74) “Kinerja adalah kuantitas atau kualitas hasil kerja individu atau sekelompok didalam organisasi dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi yang berpedoman pada norma, standard operasional prosedur, kriteria dan ukuran yang telah ditetapkan atau yang berlaku dalam organisasi.” Dari teori tersebut maka dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan suatu proses atau hasil kerja yang dihasilkan oleh karyawan melalui beberapa aspek yang harus dilalui serta memiliki tahapan – tahapan untuk mencapainya dan bertujuan untuk meningkatkan kinerja karyawan tersebut.

3. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif. Sifat deskriptif pada penelitian kualitatif berarti peneliti akan

berusaha untuk membuat gambaran umum secara sistematis, akurat, dan faktual mengenai suatu fakta, sifat, hingga hubungan antar fenomena yang diteliti. Sama seperti yang diungkapkan oleh Moh. Nazir (2014) bahwa metode penelitian deskriptif adalah metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang dengan tujuan untuk membuat deskripsi, gambaran secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta yang ada, sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Hotel Grand Keisha Yogyakarta

Hotel Grand Keisha Yogyakarta merupakan salah satu hotel bintang empat yang beralamatkan di Jalan Affandi No. 9, Soropadan, Condongcatur, Depok, Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta. Hotel Grand Keisha ini memiliki 178 kamar yang terbagi menjadi 3 tipe kamar yaitu Deluxe Room, Junior Suite, dan Executive Suite.

Hotel Grand Keisha Yogyakarta ini resmi berdiri sejak 11 Mei 2017. Berawal dari mimpi seorang gadis kecil berusia tiga tahun, bernama Keisha Andita Dzikra. Ia bermimpi memiliki sebuah hotel, yang kemudian diwujudkan oleh ayahnya H. M Andy Arslan Djunaid, SE. “Keisha” sendiri dalam Bahasa Jepang memiliki arti “gadis berhati emas yang cerdas, suka belajar dan menyenangkan”. Dalam Bahasa Afrika – Amerika, Keisha berarti “pilihan atau yang disenangi”.

Dalam Bahasa Arab adalah bentuk lain dari Aisha, nama istri Rasulullah SAW yang memiliki arti “hidup dalam keadaan baik”. Keisha juga merupakan nama wanita, karenanya disimbolkan dengan bunga. Bunga yang senada dengan makna dan arti Keisha adalah Bunga Teratai (*Nymphae*) atau *Water lily*.

Bunga Teratai tumbuh di air, memiliki akar yang kuat untuk mencengkeram tanah (lumpur), memiliki daun yang lebar sehingga dapat mengapung sejajar dengan permukaan air dan bunganya yang harum anggun menengadah ke langit. Meski hidup di air namun bunga teratai tidak akan tenggelam dan keindahannya senantiasa tetap terjaga.



Gambar 2.1 Filosofi Logo Grand Keisha

Sumber : Data Internal Perusahaan

Logo Grand Keisha sendiri dilambangkan dengan bunga teratai sesuai dengan filosofi nama Keisha. Hotel Grand Keisha ini berlokasi di Yogyakarta, dimana spirit *Hablumminallah* dan *Hablumminannas* (hubungan dengan Tuhan dan hubungan dengan manusia) yang senantiasa harus tetap berjalan seimbang, maka dari itu dikaitkan dengan simbol Gunung Merapi yang berarti menuju ke atas yaitu Tuhan dan Laut Kidul yang berarti kedalamannya susah ditebak seperti hati seorang manusia. Hotel Grand Keisha Yogyakarta memiliki magic words yang menjadi slogan bagi karyawannya, yaitu :

Magic Words :

Who Are You? Grand Keisha!

Grand Keisha? It's My Life

Selain itu Hotel Grand Keisha Yogyakarta juga memiliki nilai – nilai yang menjadi pegangan organisasi dalam menjalankan pekerjaannya, yang terkandung dalam 4S yaitu Smile, Smart, Sporty dan Syar'i.

Pertama, Smile yang mengandung arti menjadikan senyum sebagai jiwa dalam pelayanan dan penerapannya dalam kegiatan sehari – hari kita dapat menampilkan senyuman terbaik kepada sesama *staff* maupun tamu, selain dapat meningkatkan percaya diri diharapkan juga dapat memberikan pelayanan yang maksimal dalam bekerja.

Kedua, Smart yaitu cerdas dalam melayani dan memberi solusi, senantiasa belajar, tidak mengulangi kesalahan sehingga dapat menghasilkan *zero complaint*, mengatur bagaimana caranya agar tidak terjadi komplain namun mendapatkan pujian baik secara langsung maupun melalui website.

Ketiga, Sporty yang memiliki arti bersemangat dalam memperoleh kemenangan serta tidak berbuat curang.

Keempat, Syar'i yaitu selalu mengingatkan kepada sesama untuk beribadah, selalu amanah, memahami antara hak dan kewajiban sebagai manusia, berakhlak mulia, tidak melakukan kegiatan yang tercela (menipu, mencuri, berkhianat, dan asusila).

Hotel Grand Keisha Yogyakarta yang awalnya bergabung dengan manajemen Horison, yaitu Metropolitan Golden Management yang telah memiliki pengalaman dalam mengelola hotel selama 13 tahun dan telah melebarkan sayapnya ke berbagai kota. Namun, terhitung sejak tanggal 1 Agustus 2019 Hotel Grand Keisha Yogyakarta memutuskan untuk berdiri sendiri dan melepaskan diri dari manajemen Horison setelah mantap belajar dari manajemen hotel Horison.

4.2. Strategi Linen Attendant Dalam Mengoptimalkan Penyediaan Linen Pada Saat High Season

Dalam departemen Housekeeping salah satunya yaitu linen section memiliki peranan yang sangat penting karena mempunyai tugas dan tanggung jawab atas penyimpanan, penyediaan, dan pemeliharaan semua linen yang dibutuhkan untuk kegiatan operasional. Ketersediaan linen merupakan salah satu faktor yang sangat penting demi kelancaran operasional sebuah hotel.

Persediaan linen yang bersih juga perlu diperhatikan dalam ketepatan waktu untuk menyediakan kamar hotel apalagi pada saat hotel dalam keadaan high season. Karena jika ketersediaan linen tidak mencukupi maka akan menyebabkan keterlambatan dalam tersedianya kamar yang akan dijual sehingga dapat mengganggu performa dari departemen Housekeeping.

Pada dasarnya sebelum berlangsungnya pekerjaan, karyawan harus mempersiapkan diri atas segala sesuatunya supaya dalam pelaksanaannya dapat berjalan dengan lancar dan minim kendala. Adapun yang harus dipersiapkan adalah sebagai berikut :

1. Persiapan Diri

Sebelum memulai pekerjaan seorang karyawan diharuskan mempersiapkan diri seperti merapikan rambut, merapikan jilbab (bagi yang menggunakan), menggunakan seragam yang telah ditentukan secara rapi

dan bersih agar pada saat bekerja terlihat lebih enak dipandang oleh tamu – tamu maupun sesama karyawan, serta memotong kuku. Setelah rapi dan siap menjalankan pekerjaan dengan mengikuti ketentuan hotel, maka karyawan dapat menjalankan pekerjaan sesuai dengan tugasnya masing – masing.

2. Persiapan Kerja

Adapun persiapan kerja yang harus diikuti oleh seorang karyawan adalah sebagai berikut :

- Mengikuti morning briefing dari Executive Housekeeper dan Supervisor Housekeeping untuk mengetahui informasi mengenai pekerjaan yang akan dikerjakan pada hari itu.
- Mengecek setiap mesin – mesin yang ada di linen and laundry section apakah ada yang rusak atau tidak, jika terdapat mesin yang rusak maka segera melapor pada bagian engineering agar dapat diperbaiki dengan segera. Mesin – mesin yang digunakan sebagai sarana penunjang kerja yang digunakan di Hotel Grand Keisha Yogyakarta adalah washing machine, drying machine atau tumbler, iron, dan steamer.
- Mempersiapkan bahan – bahan pembersih seperti detergen yang digunakan untuk mencuci, bahan pemutih yang dapat digunakan untuk memutihkan linen yang terkena spot (noda).

Strategi yang digunakan oleh seorang linen attendant dalam mengoptimalkan linen pada saat high season adalah spotting linen, memaksimalkan pendistribusian linen, dan mengoptimalkan kerja sama antar team.

3. Spotting Linen

Spotting linen merupakan kegiatan membersihkan noda yang terdapat pada linen supaya kembali bersih sehingga dapat digunakan kembali. Walaupun pada hotel ini hanya terdapat mini laundry namun kegiatan spotting linen dapat dilakukan secara manual, seperti pada saat ditemukan linen yang spot pada room section maka yang dapat linen attendant lakukan adalah :

- Mengambil linen yang *spot* dari *room attendant*.
- Mempersiapkan alat dan bahan untuk spotting manual seperti *hand glove* (sarung tangan), bahan pembersih, dan brush (sikat).
- Membersihkan noda dengan cara pada bagian yang terkena noda diberi cairan pemutih, ditunggu beberapa saat kemudian disikat perlahan agar noda hilang. Setelah itu, bilas dengan air hangat kecek jika masih terdapat noda dan setelah bersih bilas dengan air dingin.



Gambar 3.1 Contoh Spotting Manual

Sumber : Dokumen Pribadi Peneliti

Namun untuk spotting yang dilakukan dalam mempersiapkan high season yang artinya tidak hanya satu atau dua linen maka dapat dilakukan 2 minggu sebelumnya dengan cara mempersiapkan linen yang akan di-spotting dengan jumlah tertentu dan mengirimkannya kepada *outside laundry* untuk dilakukan tindakan. Itulah mengapa pentingnya melakukan pengecekan seven days forecast untuk mengetahui jumlah parstock dalam tujuh hari kedepan agar dapat mengantisipasi atau mempersiapkan linen dan towel yang bersih.

4. Pendistribusian Linen

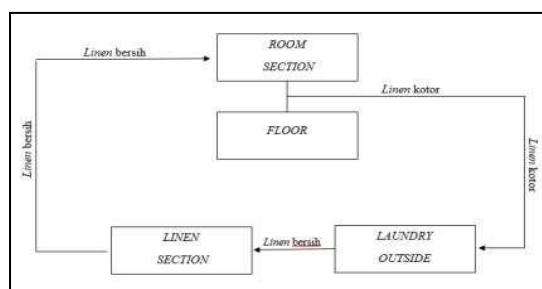
Kegiatan pendistribusian linen, kelancaran pengumpulan linen yang kotor dari *room section* dan lancarnya pengiriman linen dari *laundry outside* sangat menentukan cepat atau lambatnya distribusi linen ke setiap floor-nya. Dalam operasionalnya pada Hotel Grand Keisha Yogyakarta proses pencucian linen dilakukan oleh *laundry outside*. Proses pertama adalah pengumpulan (*collecting*)

linen kotor yang ada pada *room section*. Pada Hotel Grand Keisha Yogyakarta melakukan pengumpulan (*collecting*) linen kotor dua kali dalam sehari yaitu pada siang hari dan sore hari setelah kegiatan pembersihan seluruh kamar sudah selesai. Dalam proses pengumpulannya pun harus mengikuti beberapa ketentuan menurut Orbani, Lutfi (2017) adalah sebagai berikut :

- Seorang *Room Attendant* mengumpulkan linen yang kotor dari tempat tidur dan kamar mandi.
- Linen yang kotor harus diletakkan di *trolley*.
- Hindari meletakkan linen di lantai agar tidak terinjak sehingga dapat menambah noda.
- Hindari menggunakan linen dan *towel* sebagai kain lap pembersih.
- Linen yang kotor tidak boleh dicampur dengan linen yang bersih.
- Memisahkan linen yang kotor yang terkena noda dan memerlukan perbaikan.

Proses yang selanjutnya sebelum dilakukan pencucian pada *laundry outside* yaitu sorting (pemilahan) berdasarkan jenis linen, tingkat kekotorannya yang memerlukan treatment khusus dan linen yang rusak atau yang dikategorikan tidak layak dipakai dapat dipisahkan. Proses pemisahan linen sesuai dengan jenisnya harus dilakukan dengan pencatatan dan pengawasan yang dilakukan dengan seksama. Untuk proses sorting (pemilahan) sesuai jenis linen juga dilakukan dua kali dalam sehari bersamaan dengan datangnya linen yang bersih dari *laundry outside*.

Adapun sirkulasi linen pada Hotel Grand Keisha Yogyakarta adalah sebagai berikut :



Gambar 3.2 Alur Sirkulasi Linen

Sumber : Olahan Peneliti

Dari gambar 3.2 tersebut dapat dilihat bahwa alur sirkulasi linen di Hotel Grand Keisha Yogyakarta bermula dari linen kotor yang sudah dikumpulkan dari *room section* oleh linen attendant, setelah itu akan diserahkan oleh *laundry outside* untuk diproses mulai dari pengelompokkan dan pemisahan linen sesuai dengan jenis, dan tingkat kekotoran linen. Pada saat yang bersamaan yaitu pada saat *laundry outside* melakukan pengiriman dan pengambilan linen, linen attendant juga harus mencocokkan kembali jumlah linen yang keluar dan masuk harus sesuai dengan yang ada di log book. Setelah linen bersih diterima oleh linen attendant maka tugas linen attendant selanjutnya yaitu mendistribusikan linen bersih ke *room section* pada setiap floor-nya.

5. Mengoptimalkan kerjasama antar team

Didalam sebuah departemen sangat diperlukannya suatu team yang kuat dan solid untuk mencapai tujuan bersama dengan baik. Menciptakan dan memelihara *team work* yang baik dapat membawa dampak positif terhadap hasil kerja pada suatu departemen tersebut. Pengertian dari kerjasama (*team work*) sendiri yaitu merupakan hubungan antara dua orang atau lebih yang melakukan suatu proses untuk mencapai tujuan bersama dimana masing – masing pihak akan memberikan sebuah solusi, pemikiran dan persepsi yang berbeda dan memunculkan proses tawar menawar satu sama lain.

Kerjasama juga dapat diartikan sebagai suatu usaha yang saling membantu dan saling menguntungkan antara bagian yang satu dengan yang lain dalam memberikan pelayanan agar tamu merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Dapat dikatakan kerjasama yang baik apabila memenuhi kriteria sebagai berikut:

1. Antar individu terjalin koordinasi yang baik demi mencapai tujuan bersama.
2. Adanya pemberian wewenang untuk mengambil keputusan maupun kelompok.
3. Masing – masing individu memiliki kesadaran terhadap tugas dan tanggung jawabnya.

<http://jurnal.akpada.ac.id/index.php/nusantara>

4. Terjalannya komunikasi yang baik dan lancar antar individu sehingga poses kerja menjadi efisien dan kondusif.

Kerjasama antara *team housekeeping department* sangat besar pengaruhnya terhadap operasional kerja secara langsung terhadap kepuasan para tamu yang menginap di hotel, oleh karena itu apabila kerjasama antar team tidak berlangsung dengan baik maka dapat mengganggu operasional kerja karyawan sehingga para tamu pun akan merasa tidak nyaman.

Kerjasama yang pertama yaitu antar linen attendant dalam hal pembagian tugas supaya selama bekerja pekerjaan dapat terselesaikan dengan baik dan dapat meminimalkan hambatan yang ada. Kerjasama yang kedua antara linen attendant dengan room attendant yaitu dalam hal penyediaan linen yang akan digunakan oleh room attendant agar memudahkan dalam menyelesaikan pekerjaannya juga dapat menghemat waktu apabila room attendant kekurangan linen. Selain itu, room attendant juga membantu tugas linen attendant dalam mempermudah dan meringankan pekerjaan linen attendant dalam mengumpulkan linen yang kotor dari setiap kamar pada masing – masing lantai untuk segera diambil dan dikumpulkan.

4.3. Penanganan Linen dan Penyimpanan Linen

Tugas seorang linen attendant dalam penanganan parstock linen adalah merapikan dan menghitung linen yang bersih dan kotor, menerima dan mencatat linen yang keluar dan masuk dari *laundry outside* pada log book, melakukan pengecekan kembali bill yang diterima apakah sudah sesuai dengan jumlah linen yang diterima, dan melakukan linen inventory pada setiap bulannya yang biasanya dilaksanakan pada akhir bulan.

Linen inventory merupakan kegiatan perhitungan linen yang dimiliki, pengontrolan atau pengawasan pada pemakaian linen yang digunakan dikamar, persediaan linen yang ada di *pantry* setiap lantainya dan di room linen. Dikarenakan linen merupakan perlengkapan hotel yang sangat penting dan harganya yang tidak murah, maka pengontrolan linen harus dilakukan secara rutin dan seksama.

Selain itu, seorang *linen attendant* juga harus mengetahui bagaimana caranya menyimpan linen secara baik dan benar untuk kelancaran operasional. Penyimpanan linen yang dilakukan di Hotel Grand Keisha Yogyakarta adalah setelah linen attendant menerima dan menghitung linen yang bersih dari *laundry outside* maka langsung didistribusikan pada masing – masing lantai dan di *set-up* langsung pada *trolley room attendant* dan sebagian diletakkan pada rak linen yang ada di *pantry* masing – masing lantai sesuai dengan jenisnya, selain rapi juga memudahkan room attendant maupun linen attendant dalam mencari linen agar tidak tertukar.

Tempat penyimpanan linen juga tidak boleh lembab, sirkulasi udaranya harus lancar dan rak linen juga harus dalam keadaan bersih sehingga linen yang disimpan tetap dalam keadaan baik dan bersih jika akan digunakan maka dari itu setiap rak harus dialasi dengan alas seperti plastik untuk menjaga linen agar tidak kotor.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai strategi linen attendant dalam mengoptimalkan penyediaan linen pada saat high season di Hotel Grand Keisha Yogyakarta, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa :

1. Sebelum melakukan pekerjaan seluruh karyawan harus mempersiapkan diri seperti memperhatikan *grooming* dan mengikuti *morning briefing* dari *Executive Housekeeper* dan *Supervisor Housekeeping*.
2. Strategi yang digunakan oleh linen attendant dalam mengoptimalkan penyediaan linen pada saat *high season* adalah *spotting linen*, memaksimalkan pendistribusian linen dan mengoptimalkan kerjasama antar team.
3. Penanganan linen dan penyimpanan linen harus dilakukan dengan tepat seperti rak tempat penyimpanan linen tidak boleh lembab, memiliki sirkulasi udara yang lancar, rak linen harus selalu dalam keadaan yang baik dan bersih agar linen tidak kotor.
4. *Inventory* linen perlu dilakukan setiap bulannya supaya dapat mengetahui jumlah

parstock linen dan towel yang dapat digunakan sehingga dapat membantu kelancaran operasional linen section.

5.2. Saran

Dari kesimpulan diatas, maka penulis mencoba memberikan saran yang mungkin dapat digunakan sebagai sumbangan pemikiran bagi perusahaan dimasa yang akan datang. Adapun saran dari penulis adalah sebagai berikut :

1. *Grooming* tidak hanya dilakukan pada saat pagi hari saja namun perlu diperhatikan selama bekerja dikarenakan pada saat bekerja kita berhubungan langsung dengan para tamu sehingga sebisa mungkin kita berpenampilan dengan rapi dan bersih serta rutin mengikuti *morning briefing* untuk mengetahui informasi tentang pekerjaan serta menyampaikan kendala atau permasalahan pada saat bekerja sehingga dapat mengetahui bagaimana caranya menyelesaikan permasalahan tersebut.
2. Pentingnya selalu melakukan pengecekan *seven days forecast* agar dapat melakukan *spotting* linen jauh – jauh hari sebelum *high season* sehingga linen yang tersedia maksimal.
3. Melihat dari penanganan linen dan penyimpanan linen harus ditempat yang bersih maka perlu dilakukan pembersihan pantry secara rutin dan membersihkan rak serta melihat apakah plastik yang menjadi alas untuk meletakkan linen masih berfungsi dengan baik atau tidak jika tidak maka dapat mengganti plastik yang baru agar linen tetap bersih.
4. *Inventory linen* dilakukan dengan seksama yaitu *linen attendant* maupun *room attendant* maka dari itu perlu meningkatkan kerjasama antar team mengingat suatu

pekerjaan tidak dapat dilakukan oleh seorang diri dan membutuhkan orang lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus, Sulastiyono, 2011, Manajemen Penyelenggaraan Hotel, Bandung: Alfabeta.
- Arfan Ikhsan & Ida Bagus Teddy Prianthara, 2008, Sistem Akuntansi Perhotelan, Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Bagyono & Orbani, Lutfi., 2003, Dasar – Dasar Housekeeping Dan Laundry Hotel, Yogyakarta : Adicita Karya Nusa.
- Bagyono, 2006, Manajemen Housekeeping Hotel, Bandung : Alfabeta.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia, 1994, Jakarta : Balai Pustaka.
- Moh. Nazir, 2014, Metode Penelitian, Bogor : Ghalia Indonesia.
- Orbani, Lutfi, 2017, Housekeeping Passport Manajemen Operasional Housekeeping Dasar, Yogyakarta : ANDI.
- Retnaningrum, M, 2016, Beach Resort Hotel di Pantai Jungwok Gunungkidul, Skripsi, Fakultas Teknik, Program Studi Arsitektur, Universitas Atma Jaya, Indonesia.
- Rumekso, 2001, Housekeeping Hotel, Yogyakarta : Andi.
- Sutrisno, Edy, 2016, Manajemen Sumber Daya Manusia, Cetakan Kedelapan, Jakarta : Prenadamedia Group.
- Torang, Dr. Syamsir, 2014, Organisasi dan Manajemen, Bandung : ALFABETA.
- Widanaputra, A.A.GP dkk, 2009, Akuntansi Perhotelan Pendekatan Sistem Informasi, Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Widyawati, 2011, Hygiene dan Sanitasi Umum dan Perhotelan, Jakarta : PT Gramedia Widiasarana Indonesia.