

**PENGELOLAAN LINEN HOUSEKEEPING (ROOM LINEN) DI HOTEL  
PANGERAN PEKANBARU**

Khusnul Khotimah<sup>1</sup>, Dra. Hj. Rd. Siti Sofro Sidiq, M.Si<sup>2</sup>,  
Ari Kresnaputra Agus, A. Par<sup>3</sup>.

JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS RIAU

**ABSTRACT**

*Linen management in Hotel pangeran Pekanbaru need to be improved. Things are not managed perfectly. For example, lack of the number of various linen or linen is not in a good condition. These negative thing often cause some guest complain. This research is aimed to find out room linen rotation system, problem in management, and solution for existing problem. In collecting data, writer use observation and interview. Because there is only limited population, writer use sensus in analyze the data. Writer use univariat analysis technique.*

*Over all, linen housekeeping management (room linen) in Hotel Pangeran Pekanbaru is not really bad. But some indicators shows that things must be fixed. For linen number, we can say that it as okay, but some kind of linen is still limited.*

*The conclusion of this research is linen rotation system in Hotel Pangeran Pekanbaru can be categorized as a good one. But there is kind of linen which can not be rotated ideally because the linen number. It is caused by the number of linen which is out of order and laundry machine doest not function well. Treatment and using linen for other purpose are some solution that can be used for maintenance and linen addition.*

*Key Word: Management, Housekeeping, and Room Linen.*

---

<sup>1</sup> Mahasiswi Usaha Perjalanan Wisata FISIP UNIVERSITAS RIAU, NIM.0801120154, email: khusnul\_kk18@yahoo.co.id.

<sup>2</sup> Dosen Pembimbing I, Telp: 0813 7179 1958.

<sup>3</sup> Dosen Pembimbing II, Telp: 0811 7518 774.

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Hotel Pangeran Pekanbaru memiliki 199 kamar dan merupakan salah satu hotel bintang empat, dan dengan didukung letaknya yang sangat strategis yaitu di pusat Kota Pekanbaru, hotel ini tidak hanya sebagai tempat penginapan saja, tetapi ada berbagai fasilitas lain yang disediakan bagi pengunjung dan merupakan *business hotel*.

Sepertinya Hotel Pangeran Pekanbaru banyak diminati tamu untuk menginap, dengan demikian tingkat hunian kamarnya pun terhitung cukup tinggi. Namun harus diingat, semakin banyaknya hotel yang didirikan dan pastinya menjadi pesaing, sudah tentu Hotel Pangeran Pekanbaru harus mempertahankan dan meningkatkan pelayanan yang ada, sehingga hotel ini tetap menjadi pilihan untuk menginap dan kepuasan pelanggan tetap terjaga.

Dengan mengingat kembali tujuan tamu yang berkunjung kebanyakan untuk menginap dan dengan mempertimbangkan persaingan yang ada, maka pelayanan kamar dengan segala kelengkapannya harus benar-benar diperhatikan, khususnya yang berhubungan dengan *room linen*. Namun demikian penelitian sementara yang dilakukan, terlihat adanya beberapa masalah terhadap *room linen*, yaitu adanya komplain tamu bahwa *room linen* masih ada yang tidak memenuhi standar sebuah hotel.

Berdasarkan informasi yang diperoleh dari *linen attendant* dan juga salah satu *roomboy*, yang dikomplainkan dari *room linen* ini adalah *towel*, khususnya *bath towel* dan *hand towel*. Ada juga yang komplain mengenai *sheet*, namun jarang. Dari *sheet* ini yang dikomplainkan biasanya *sheet* berbau (tidak harum) ada juga karena *sheet* bernoda. Komplain mengenai *Bath towel* dan *Hand towel*, itu seperti:

1. Kondisi fisik *towel* yang kurang bagus (kusam, bernoda, jahitan pinggir koyak)
2. Keterlambatan *Roomboy* dalam menyiapkan *towel* dalam kamar sebelum tamu *check in*.

Selain itu penulis pernah menemukan pemakaian *linen* yang kondisinya sudah OOO (*Out Of Order*) dipakai untuk operasional. Hal ini disebabkan karena terjadinya kerusakan mesin kerja *laundry*, dan bermasalah pada hasil pencucian (adanya noda oli pada *linen*). *Linen* OOO dicuci kembali oleh *laundry* lalu digunakan untuk operasional. Meskipun hal ini tidak sering terjadi, hanya saat darurat saja (terutama saat kamar penuh), namun jika melihat standar Hotel Pangeran Pekanbaru, *linen* yang sudah OOO tersebut sudah tidak layak pakai lagi, dan seharusnya dalam kondisi bagaimanapun hal tersebut tidak terjadi apalagi sebagai hotel bintang empat.

Untuk menunjang kelancaran operasional, menurut Rumekso (2007: 165) suatu hotel harus melengkapi seluruh item *linen* terutama *room linen* dengan persediaan *linen* ideal (*ideal parstock*) adalah 5 par dan minimal 3 par dengan asumsi:

1. 1 par *linen* terpasang.

2. 1 par *linen* di *laundry* (kotor).
  3. 1 par *linen* siap pakai.
- a. Jumlah *Parstock Towel* tersedia di Hotel Pangeran Pekanbaru
    1. *Bath Towel*

*Bath towel* tersedia sebanyak 3 par. Karena Hotel Pangeran Pekanbaru memiliki 199 kamar, dan pemakaian setiap kamar untuk *bath towel* rata-rata adalah 2 pcs (khusus kamar *suite* 3 pcs) maka 1 par di hitung dengan jumlah 400 pcs.

2. *Hand Towel*

*Hand towel* ini tersedia dalam jumlah 1 ½ par, jika 1 par dihitung dengan jumlah 400 pcs, maka jumlah 1 ½ par ini belum mencukupi keperluan operasional hotel, terutama saat kondisi kamar penuh.

Dari uraian latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti *linen section*, karena *linen* sangat penting dalam penyediaan kamar tamu,. Berdasarkan hal-hal tersebut, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul “**Pengelolaan *Linen Housekeeping (Room Linen)* di Hotel Pangeran Pekanbaru**”

## **B. Permasalahan**

1. Bagaimana sistem rotasi *linen housekeeping (room linen)* yang ada di Hotel Pangeran Pekanbaru?
2. Kendala apa yang dihadapi dalam mengelola *linen* tersebut?
3. Upaya apa yang dilakukan manajemen dalam menangani kendala yang ada?

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui sistem rotasi *linen (Room linen)* di Hotel Pangeran Pekanbaru.
2. Untuk mengetahui kendala apa yang ada dalam pengelolaan *linen (Room linen)*.
3. Untuk mengetahui upaya dalam menangani masalah pada pengelolaan *linen (Room linen)*.

## **D. Tinjauan Teori**

Menurut Artyasa dalam Prayetno (2008: 21) pengelolaan *room linen* yaitu pengendalian seluruh kain-kain yang terdapat dalam suatu kamar hotel yang meliputi *bath towel, hand towel, face towel, sheet, bed pad, bath curtain* dan *bath mat*.

Langkah-langkah pengelolaan *room linen* yang baik menurut Artyasa dalam Prayetno (2008: 21) yaitu:

1. *Inventory*

Merupakan pengontrolan atau pengawasan pemakaian dan persediaan *linen* yang digunakan di kamar, di gudang *room boy station, outlet di linen room* dan di *laundry* (Darsono, 1995: 86). Dilaksanakan sebuah tim yang dipimpin *Executive Housekeeper* dan *Laundry Manager* dan

seorang *controller* atau *Accounting Department* diikutsertakan dalam penghitungan jumlah *linen* dan pemeriksaan ketepatan laporan *inventory* secara bersama-sama. *Inventory* bisa dilakukan pagi hari, sore hari, atau malam hari. Frekuensi pelaksanaan *inventory* ditentukan oleh *Executive Housekeeper* dan sedapat mungkin dilakukan sebulan sekali,

## 2. *Parstock*

Menurut Seniartha (2002: 33) untuk mendukung lancarnya pelaksanaan penyiapan kamar tamu hendaknya hotel memiliki persediaan *linen* yang memadai. Yang dimaksud *linen* yang memadai adalah:

1. Tersedianya jenis-jenis *linen* yang diperlukan.
2. Tersedianya jumlah masing-masing jenis *linen* sesuai dengan keperluan.
3. Tersedianya kondisi *linen* yang telah ditetapkan, antara lain:
  - a. Bersih.
  - b. Tidak robek.
  - c. Tidak bernoda.
  - d. Sudah disetrika.
  - e. Dilipat sesuai dengan standar/aturan.
  - f. Disimpan dengan benar.

Menurut Rumekso (2007: 165) minimal perlengkapan *linen* yang harus dimiliki oleh suatu hotel dalam operasinya adalah 3 par dengan asumsi:

1. 1 par *linen* terpasang.
2. 1 par *linen* kotor di *Laundry*.
3. 1 par *linen* siap pakai.

## 3. Perbaikan

Setiap kerusakan pada *linen* yang masih bisa ditanggulangi harus segera dilakukan perbaikan, sedangkan yang tidak bisa ditanggulangi atau tidak bisa digunakan sesuai fungsinya maka *linen* tersebut dimanfaatkan untuk keperluan lain.

## 4. *Linen Control*

Pencatatan pengeluaran dan penerimaan *linen* di *linen room* harus selalu di kontrol di buku pencatatan *linen*, harus terlihat jumlah *linen* yang didistribusikan ke setiap *floor section*, kamar-kamar tamu serta bagian-bagian yang memerlukan, dan juga setiap *linen* bersih yang diterima dari bagian pencucian (Sulastiyono, 2010: 239). Pengecekan kondisi *linen* juga harus dilaksanakan dan juga atas pengawasannya terhadap semua penerimaan dari hasil pencucian *laundry* juga harus dilaksanakan, dan dibandingkan dengan jumlah pengiriman yang kotor agar diketahui seluruh sirkulasinya di dalam peredaran termasuk sisa *stock* yang masih berada di *laundry*.

## 5. Penukaran *linen* kotor

Menurut Sihite (2000: 220), hotel yang benar-benar standar, biasanya akan mengganti sprei setiap hari terutama kamar yang terisi atau yang berpenghuni, pada prinsipnya *room linen* harus diganti setiap kali digunakan (setiap hari)

## 6. Standar pencucian

Adapun tahap-tahap proses pencucian menurut Sihite (2000: 243) yaitu:

1. Penerimaan (*Receiving*), Merupakan tahapan serah terima *linen* kotor di ruang penerimaan khusus atau yang telah ditentukan untuk penerimaan setiap harinya
2. Pemilihan (*sorting*)  
Merupakan tahap pengelompokan *linen* berdasarkan jenisnya, dan tingkat kekotorannya.
3. Menghilangkan noda-noda khusus (*spotting*), Merupakan tahap penghilangan noda khusus pada *linen*
4. Mencuci (*Washing*), Merupakan tahap pencucian *linen* dengan mesin, tahapan pencucian tersebut menurut Bagyono (2009: 91) yaitu:
  - a. *Flush*, yaitu melarutkan dan menghilangkan kotoran yang larut dalam air agar dapat mengurangi beban kotoran.
  - b. *Pre-wash/break*, yaitu proses awal pencucian untuk membasahi *linen* dan melepaskan pengotor yang mudah larut dengan air. Pada tahap ini produk beralkalin tinggi ditambahkan untuk melarutkan kotoran.
  - c. *Main wash/suds*, yaitu proses pencucian yang sesungguhnya, dimana deterjen ditambahkan.
  - d. *Carryover suds*/pembilasan menengah, yaitu pembilasan untuk menghilangkan kotoran dan kandungan alkalin untuk membantu pemutih bekerja lebih efektif.
  - e. *Bleach/pemutihan*, yaitu penggunaan bahan pemutih untuk membunuh bakteri atau pelepasan noda organik (menggunakan konsentrasi larutan *active chlorine*).
  - f. *Rinse/pemerasan*, tujuannya untuk melepaskan kotoran yang sudah lepas dan *chemical*. Prosesnya bisa beberapa kali dilakukan tergantung tingkat pengotor, takaran deterjen, dan *bleaching agent* yang digunakan. Setelah itu proses *Neutralization/final rinse* (penetrasi alkali, *bleach*, dan pembilasan akhir).
5. Memeras (*Extracting*), Pada tahapan ini dilakukan pemerasan dengan mesin *extractor*, untuk menghilangkan air dari bahan yang dicuci.
6. Mengeringkan (*Drying*), Pada tahapan ini dilakukan pengeringan dengan cara mengatur waktu dan temperatur mesin sesuai dengan kebutuhan, untuk itu pengeringan dilakukan menurut tiap kelompok jenis *linen*.
7. Menghaluskan (*Ironing*), Untuk jenis *linen* yang ukurannya lebar dan rata seperti *sheet*, penghalusan dilakukan dengan menggunakan *Roll ironing machine*.
8. Menyeleksi dan melipat (*Sorting dan Folding*), Pada tahap ini dilakukan sekali lagi seleksi untuk memisahkan *linen* yang masih

memiliki noda khusus yang tidak bisa dihilangkan atau dikeluarkan dari bahannya ataupun *linen* yang telah rusak dan tidak bisa digunakan atau difungsikan lagi karena termakan usia.

9. Penyerahan dan penyimpanan (*Storing*)

*Linen* diserahkan kembali dalam jumlah atau menurut hitungan yang sama.

Macam-macam bahan pencuci (*Laundry Chemical*) menurut Bagyono (2009: 81) yaitu:

1. *Main detergent/deterjen*, yaitu *chemical* yang dapat menghilangkan kotoran pada *linen*.
2. *Alkali Builder*, yaitu *chemical* yang membuat suasana cucian pada keadaan basa, sebab pada kondisi basa lemak dan minyak lebih mudah diemulsikan dan menetralsisir kotoran yang bersifat asam.
3. *Bleach/Chlorin Bleach*, yaitu *chemical* untuk memutihkan *linen* dan memusnahkan kuman.
4. *Oxy Brite (Oxygen bleach)*, yaitu *chemical* yang digunakan untuk menghilangkan noda pada pakaian berwarna.
5. *Sour/Neutralize*, yaitu *chemical* yang berguna untuk memetralkan alkalin agar *linen* tidak gatal dipakai dan tidak gosong saat disetrika.
6. *Emulsifier*, yaitu *chemical* untuk menghilangkan noda minyak, oli, dan lemak makanan.
7. *Water Hardnes/conditioner*, yaitu *chemical* yang digunakan untuk menetralkan kadar zat besi dan kapur.
8. *Softener*, yaitu *chemical* yang digunakan untuk melembutkan dan mengharumkan *linen*.
9. *Starch*, yaitu kanji untuk meratakan permukaan dan membuat bahan jadi kaku (biasanya untuk *table cloth* dan *napkin*).
10. *Solvent*, yaitu *chemical* untuk sistem pencucian *dry cleaning*.

## METODOLOGI PENELITIAN

### A. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Catwright & catwright dalam Herdiansyah (2010: 131) mendefinisikan observasi sebagai suatu proses melihat, mengamati, dan mencermati, serta merekam perilaku secara sistematis untuk tujuan tertentu. Tujuan observasi ini adalah untuk melihat dan mengetahui secara langsung bagaimana *linen housekeeping (room linen)* itu dikelola.

b. Wawancara

Yaitu percakapan antara dua orang atau lebih yang salah satunya bertujuan untuk menggali dan mendapatkan informasi untuk suatu tujuan tertentu (Gorden dalam Herdiansyah, 2010: 118) Wawancara ini ditujukan kepada pihak yang menjadi populasi penelitian yang sekiranya dianggap bisa memberikan informasi mengenai siklus perputaran *linen*, kendala apa yang ditemui dalam pengelolaan *linen*, dan upaya mengatasi kendalanya.

- c. Studi kepustakaan  
 Cara ini dilakukan untuk mencari data atau informasi melalui membaca jurnal ilmiah, buku-buku referensi dan bahan-bahan publikasi yang tersedia di perpustakaan (Ruslan, 2006: 31).

**d. Teknik Analisis Data**

Untuk menganalisa data dalam penelitian ini digunakan analisis univariat, analisis univariat merupakan analisis terhadap satu variabel dan dibuat dalam jenis distribusi frekuensi dan ukuran pemusatan modus (Prasetyo dan Jannah, 2011: 184). Distribusi frekuensi atau tabel frekuensi merupakan susunan data dalam bentuk tabel yang telah diklasifikasikan menurut kelas atau kategori-kategori tertentu, dan ukuran pemusatan modus merupakan suatu ukuran yang digunakan untuk melihat seberapa besar kecenderungan data memusat pada nilai tertentu atau nilai data yang mempunyai frekuensi terbesar dalam suatu kumpulan data (Prasetyo dan Jannah, 2011: 186).

**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

**1. Pengelolaan *Linen Housekeeping (Room Linen)* di Hotel Pangeran Pekanbaru**

**Tabel 4.1**  
**Rekapitulasi Pengelolaan *Linen Housekeeping (Room Linen)* di Hotel Pangeran Pekanbaru**

No	Komponen	Indikator	Skor Nilai	Kategori
1	<i>Inventory</i>	a. Cara Pelaksanaan	1	Tidak Baik
		b. Waktu Pelaksanaan	4	Baik
		c. Peralatan yang digunakan	5	Sangat Baik
2	<i>Parstock</i>	a. Kondisi Fisik <i>linen</i>	3	Cukup Baik
3	Perbaikan	a. Pelaksanaan Perbaikan	4	Baik
4	<i>Linen Control</i>	a. Pencatatan dalam buku catatan <i>linen</i>	3	Cukup Baik
		b. Pengecekan kondisi <i>linen</i>	5	Sangat Baik
		c. Pengawasan <i>linen</i> di <i>Laundry</i>	2	Kurang Baik
5	Penukaran <i>Linen Kotor</i>	a. Pencatatan	3	Cukup Baik
		b. Frekuensi Penukaran	5	Sangat Baik
6	Pencucian	a. Tahap Pencucian	3	Cukup Baik
		b. pencatatan	3	Cukup Baik
		c. <i>Chemical</i> yang digunakan	4	Baik
		d. Penyimpanan	4	Baik

**Tabel 4.2**  
**Jumlah *Linen Housekeeping (Room Linen)* di Hotel Pangeran Pekanbaru**  
**Juni 2012**

No	<i>Linen Item</i>	Jumlah (Par)	Skor Nilai	Kategori
1	<i>Pillow Case</i>	2	2	Kurang Memadai
2	<i>Sheet</i>	3	4	Memadai
3	<i>Bed Cover</i>	1	1	Tidak Memadai
4	<i>Cover Duvet</i>	3	4	Memadai
5	<i>Bath Towel</i>	3	4	Memadai
6	<i>Bath Mat</i>	3	4	Memadai
7	<i>Hand Towel</i>	1,5	1	Tidak Memadai
8	<i>Bath Robe</i>	1,5	1	Tidak Memadai
9	<i>Face Towel</i>	4,5	5	Sangat Memadai

Dari tabel 4.1 dapat dilihat bahwa pelaksanaan *inventory* di Hotel Pangeran Pekanbaru dapat dikatakan baik namun cara pelaksanaan tidak baik. Sebab tidak mengikuti prosedur dan waktu pelaksanaan dikatakan baik karena dilakukan pagi hari pukul 06.00 wib dan dilaksanakan setiap awal bulan dengan menggunakan peralatan yang dianjurkan.

Dari tabel 4.2 dapat dilihat bahwa pada umumnya jumlah *room linen* di Hotel Pangeran Pekanbaru dikatakan memadai, namun masih ada yang kurang atau bahkan tidak memadai seperti *pillow case*, *bed cover*, *bath robe*, dan *hand towel*.

Dari tabel 4.1 dapat dilihat bahwa kondisi fisik *linen* di Hotel Pangeran Pekanbaru dikategorikan cukup baik, karena memenuhi kondisi ideal, namun pernah ditemukan *linen* yang siap pakai terlihat bernoda dan untuk lipatan *linen* di Hotel Pangeran Pekanbaru dikatakan kurang rapi, khususnya *sheet* dan *towel*. Kebanyakan hanya mementingkan faktor kecepatan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan, dan kurang memperhatikan kualitas hasil pekerjaan tersebut.

Dari tabel 4.1 dapat dilihat bahwa pelaksanaan perbaikan untuk *linen* yang rusak di Hotel Pangeran Pekanbaru dikategorikan baik namun perbaikan tidak segera dilaksanakan (ada yang segera dilaksanakan, jika yang rusak *bed skirting*). Hal ini dikarenakan kurangnya waktu dan tenaga kerja di *linen section* yang hanya 2 orang (dimana jumlah tenaga minimal 3 orang dan maksimal 4 orang).

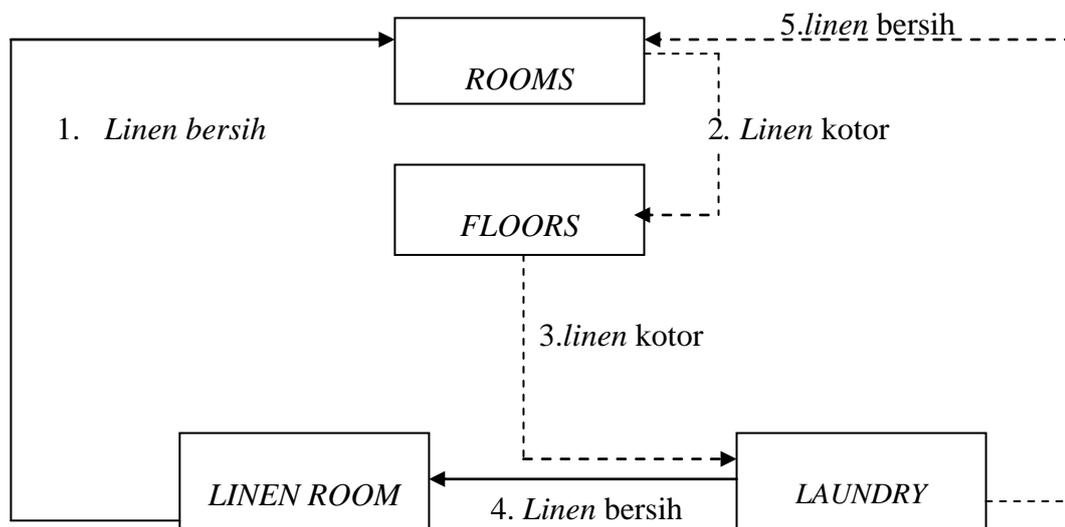
Dari tabel 4.1 *linen control* dapat dikatakan baik, namun pencatatan *linen* dikategorikan cukup baik karena hanya *linen* yang diambil atau diterima dari *laundry* saja yang dicatat, tetapi tidak dalam buku khusus pencatatan *linen*, dan kurang baik untuk pengawasan hasil kerja *laundry* sebab jarang dilakukan pengawasan. Karena *linen* yang diambil dari *laundry* selalu dicek kondisinya, maka dikategorikan sangat baik.

Dari tabel 4.1 dapat dilihat bahwa penukaran *linen* kotor dikategorikan baik, namun untuk pencatatan penukaran *linen* kotor dikategorikan cukup baik

karena hanya *linen* yang diterima saja yang dicatat, dan frekuensi penukarannya dikategorikan sangat baik sebab ditukar setiap hari untuk kamar yang terisi.

Adapun sistem rotasi *linen* di Hotel Pangeran Pekanbaru yaitu seperti pada gambar berikut:

**Gambar 4.1**  
**Alur Sirkulasi *Linen* Hotel Pangeran Pekanbaru**



Sumber: wawancara dengan *linen section* Hotel Pangeran Pekanbaru, 2012.

Dari gambar 4.1 dapat dilihat bahwa alur sirkulasi *linen* di Hotel Pangeran Pekanbaru yaitu *linen* bersih dari *laundry* akan dibawa ke *linen room* terlebih dahulu untuk diistirahatkan sebelum didistribusikan keesokan harinya. Selanjutnya *linen* yang sudah disimpan di *linen room* satu hari sebelumnya akan didistribusikan ke *room*. lalu *linen* kotor dari *room* akan dikumpulkan ke tiap-tiap *floor* terlebih dahulu sebelum dibawa ke *laundry*. Setelah terkumpul kemudian *linen* kotor dibawa ke *laundry* untuk dicuci. Setelah proses dari *laundry* selesai (*linen* bersih), *linen* siap dibawa ke *linen room* untuk diistirahatkan (untuk pemakaian keesokan harinya), namun jika persediaan *linen* di *linen room* sudah tidak ada lagi karena jumlah *linen* sedikit ataupun kondisi kamar penuh, maka *linen* bersih dari *laundry* tidak disimpan terlebih dahulu di *linen room*, tetapi langsung didistribusikan ke *room*. Yang paling sering dari *laundry* langsung dibawa ke *room* adalah *pillow case*, karena jumlah *pillow case* sedikit dan *hand towel*. Bahkan lebih sering *pillow case* itu sering kurang untuk memenuhi kebutuhan kamar, karena jumlah yang kurang memadai, dan tidak ada *stock* di *linen room* sehingga membuat *room boy* harus menunggu *pillow case* dicuci *laundry* dan hal itu membuat keterlambatan *roomboy* dalam menyiapkan *pillow case* dalam kamar.

Dari tabel 4.1 dapat dilihat bahwa proses pencucian dapat dikatakan baik, namun tahap pencucian dikategorikan cukup baik sebab hanya sebagian besar tahap pencucian yang dilaksanakan dan pencatatan dikatakan cukup baik sebab hanya *linen* yang diambil *linen attendant* saja yang dicatat. Sedangkan untuk

*chemical* dan penyimpanan dikatakan baik sebab sebagian besar pencucian menggunakan *chemical* sesuai standar serta sebagian besar prosedur penyimpanan dilaksanakan dengan baik.

### **Kendala Dalam Pengelolaan *Room Linen***

Berdasarkan hasil observasi dan tanya jawab penulis dengan *linen section* dan *laundry section*, adapun kendala yang dihadapi dalam pengelolaan *room linen* di Hotel Pangeran Pekanbaru diantaranya:

1. *Stock linen* sedikit, banyak *linen* yang sudah *Out Of Order* (OOO), seperti *pillow case* kondisinya sudah banyak yang OOO, penambahan belum datang, sementara pembuatan masih distop karena operasional hotel sibuk.
2. Keterlambatan atau kekurangan dalam memenuhi operasional terjadi di *laundry*. Biasanya karena karyawan *laundry* hanya sedikit yang masuk pada *shift* itu, sebab tidak hanya *room linen* yang ditangani tapi juga *guest laundry*.
3. Kurangnya jumlah tenaga di *linen section*.
4. Kondisi air yang kurang bagus, menyebabkan *linen* berwarna kuning dan kusam.
5. Kerusakan mesin *laundry* yang menyebabkan keterlambatan dalam penyediaan *linen* bersih.
6. *Chemical laundry* terlambat datang saat pengorderannya.
7. Ketersediaan *chemical* untuk *spotting* yang terbatas, karena harganya mahal.

### **Upaya-upaya Yang Dapat Dilakukan Dalam Menghadapi Kendala Yang Ada.**

Berdasarkan hasil observasi dan tanya jawab dengan *linen section* dan *laundry section*, adapun upaya yang dilakukan pihak manajemen dalam menghadapi kendala yang ada yaitu:

1. Melakukan pemesanan untuk memenuhi kebutuhan *linen* yang kurang.
2. Memperbaiki *linen* yang rusak, namun jika tidak memungkinkan diperbaiki lagi maka *linen* dialihfungsikan, misalnya *sheet king* dijadikan *sheet twin*, jika tidak bisa lagi maka dibuat *pillow case*.
3. Jika kekurangan tenaga kerja, biasanya mengambil tenaga *training* (jika ada) untuk menambah tenaga terutama saat operasional sibuk.
4. Mengadakan *treatment* setiap 2 atau 3 bulan sekali, yaitu perendaman *linen* dengan *chemical* khusus selama 2 atau 3 hari untuk pemutihan kembali.
5. Jika mesin rusak dan jika masih bisa diperbaiki dalam waktu sehari, maka proses *laundry* menunggu mesin bisa digunakan lagi. Namun jika membutuhkan waktu beberapa hari dalam perbaikannya, maka *linen* kotor dikirim ke *laundry* luar hotel.
6. Jika *chemical yang diorder* terlambat datang, dan *chemical* di *laundry* sudah habis, maka pencucian *room linen* menggunakan deterjen yang dipakai untuk *guest laundry*.
7. Jika ada *linen* yang bernoda dan butuh penanganan khusus, *spotting* tidak langsung dilakukan. *Linen* tersebut dikumpulkan, misalnya jumlahnya

## PENUTUP

### 1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dari data-data mengenai pengelolaan *linen housekeeping (room linen)* di Hotel Pangeran Pekanbaru, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian, sistem rotasi *linen* di Hotel Pangeran Pekanbaru dapat dikatakan baik, namun dalam perputarannya tidak semua jenis *linen* dapat dirotasikan sesuai dengan alur yang ideal, karena jumlah jenis *linen* tersebut kurang memadai ataupun karena keterlambatan proses dalam penyediaan *linen* bersih.
2. Berdasarkan hasil penelitian, kendala yang dihadapi dalam pengelolaan *linen* di Hotel Pangeran Pekanbaru diantaranya jumlah tenaga di *linen section* masih kurang, banyaknya *linen* yang kondisinya *Out Of Order*, dan kerusakan mesin *laundry* serta air yang kurang bagus dan menyebabkan *linen* kusam serta ketersediaan *spotting chemical* yang terbatas.
3. Berdasarkan hasil penelitian, upaya yang dapat dilakukan manajemen pengelola *room linen* dalam menghadapi kendala yang ada diantaranya dengan mengalihfungsikan *linen* rusak yang sudah tidak memungkinkan untuk diperbaiki lagi, pengadaan *treatment* untuk pemutihan *linen*, dan pengambilan tenaga *training* untuk tenaga *linen section*.

### 2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, agar pengelolaan *linen housekeeping (room linen)* di Hotel Pangeran Pekanbaru menjadi lebih baik kedepannya, penulis memberikan saran khususnya kepada *section* yang terlibat dalam pengelolaan *room linen* yaitu:

1. Disarankan kepada pengelola *linen*, pengontrolan atau pengawasan setiap langkah pengelolaan *room linen* sangat penting untuk selalu dilaksanakan agar diketahui jumlah *linen* yang sedang beredar dan untuk menjaga dari kemungkinan kekurangan jumlah *linen* yang beredar karena rusak atau hilang dalam jangka waktu tertentu sehingga sirkulasi *linen* dapat berjalan sesuai yang direncanakan termasuk dalam hal penambahan jumlah *linen*.
2. Disarankan kepada manajemen Hotel Pangeran Pekanbaru untuk menambah jumlah tenaga *linen section*, dan disarankan agar mesin-mesin kerja *laundry* diperiksa secara rutin dan berkala untuk mengetahui kondisi mesin juga mengantisipasi terjadinya kerusakan yang cukup serius.
3. Dalam hal penanganan air yang kurang bagus untuk proses pencucian yang dapat menyebabkan *linen* kusam dan kekuningan, kemungkinan disebabkan karena air mengandung zat besi atau kapur dan hal ini dapat dinetralkan dengan *chemical water hardness* yang berfungsi sebagai penetral zat besi dan kapur.

## UCAPAN TERIMAKASIH

Dalam menyelesaikan penulisan Tugas Akhir ini penulis banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak baik itu bantuan moril juga motifasi, maka dari itu penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Drs. Ali Yusri, M.S, Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau.
2. Bapak Drs. H. Chalid Sahuri, M.S, Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Univeraitas Riau.
3. Ibu Dra. Syofia Achnes, M.Si, Ketua Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau.
4. Ibu Dra.Hj.Rd.Siti Sofro Sidiq, M.Si dan Bapak Ari Kresnaputra Agus, A.Par selaku pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam penulisan Tugas Akhir ini.
5. Staf pengajar Program Studi Usaha Perjalanan Wisata yang telah memberikan ilmu selama perkuliahan serta Staf akademis karyawan dan Karyawati Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau yang telah banyak membantu dalam memberikan pelayanan selama perkuliahan dan penulisan Tugas Akhir ini.
6. Kedua orang tua yang telah memberikan dukungan materil, motivasi, dan do'a sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan, serta teman-teman yang telah memberikan dukungan dan bantuan langsung kepada penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
7. Karyawan Hotel Pangeran Pekanbaru khususnya HRD, *Executive Housekeeper*, *Linen Section*, *Laundry Section*, serta *Room Section* yang sangat membantu penulis dalam melakukan penelitian untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agus, Ari Kresnaputra. 2008. *Bahan Ajar: Pengantar Perhotelan*. Program Studi Usaha Perjalanan Wisata. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Riau.
- Bagyono. 2009. *Manajemen Housekeeping Hotel*. Alfabeta. Bandung.
- Bagyono dan Orbani, Ludfi. 2003. *Dasar-dasar Housekeeping dan Laundry Hotel*. Adicita. Yogyakarta.
- Darsono, Agustinus. 1995. *Tata Graha Hotel (Housekeeping)*. Gramedia Widia Sarana Indonesia. Jakarta.
- Fauzi, Muchamad. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Walisongo Press. Semarang.

- Herdiansyah, Haris. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif Untuk Ilmu-ilmu Sosial*. Salemba Humanika. Jakarta.
- Indratno, A Ferry T, Wibawa, A Sulistya. dan Kusumaningrat, Sartono. 2001. *Prinsip-prinsip Tata Graha*. Kanisius. Jakarta.
- Lundberg, Donal E; Mink H. Stavenga dan M.Krishnamoorthy. 1997. *Ekonomi Pariwisata*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Pendit, S. Nyoman, 2006. *Ilmu Pariwisata Sebagai Pengantar Perdana*. Pradnya Paramita. Jakarta.
- Prasetyo, Bambang dan Jannah, Lina Miftakhul. 2011: *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Rumekso. 2005. *Housekeeping Hotel, Floor Section*. ANDI. Yogyakarta.
- \_\_\_\_\_. 2001. *Housekeeping Hotel*. ANDI. Yogyakarta.
- Ruslan, Rosady. 2006. *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*. Rajawali Pers. Jakarta.
- Seniartha, I Wayan. 2002. *Pelayanan Lena dan Pakaian Seragam*. Sekolah Tinggi Pariwisata Bali.
- Seniartha, I Wayan dan Ariani, Luh Tri. 2002. *Pelayanan Binatu*. Sekolah Tinggi Pariwisata Bali.
- Sihite, Richard. 2000. *Housekeeping (Tata graha)*. SIC. Surabaya.
- Sri Perwani, Yayuk. 2004. *Teori dan Petunjuk Praktek Houesekeeping untuk Akademi Perhotelan: Make up Room*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Sugiarto, Endar. 2004. *Operasional Kantor Depan Hotel*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Sulastiyono, Agus. 2010. *Teknik dan Prosedur Divisi Kamar Pada Bidang Hotel*. Alfabeta. Bandung.
- Yusrizal, Firdaus. 2010. *Bahan Ajar: Metodologi Penelitian*. Program Studi Usaha Perjalanan Wisata. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Riau.
- Wijaya, I Made Ade. 2011. *Fungsi Hotel*. Sumber Elektronik Diakses Dari <http://menejemenperhotelan.blogspot.com/2011/04/fungsi-hotel.html?zx=bf7501a615bbac9a>. Diakses Tanggal 7 Maret 2012.

- Afriyanto, Ronal. 2009. "*Kinerja Roomboy di Housekeeping Department Hotel Ibis Pekanbaru*". Tugas Akhir Program Studi Pariwisata FISIP Universitas Riau, Pekanbaru.
- Prayetno, Sugeng. 2008. "*Pengelolaan Room Linen Pada Hotel Mutiara Merdeka*". Tugas Akhir Program Studi Pariwisata FISIP Universitas Riau, Pekanbaru.