**BAB I**

**PENDAHULUAN**

* 1. **Latar Belakang**

Perkembangan industry dunia pariwisata saat ini mengalami kemajuan, terutama di daerah Lombok Nusa Tenggara Barat. Hal ini dapat dilihat dari semakin banyaknya pembangunan-pembangunan hotel berbintang yang bertaraf internasional. Terutama untuk menjaga kualitas pelayanan terhadap wisatawan yang akan menginap. Industry perhotelan memiliki peran penting dalam memajukan perekonomian suatu daerah.

Hotel juga dapat berfungsi sebagai salah satu penyerap tenaga kerja yang berdampak mengurangi angka pengagguran. Selain itu, hotel merupakan bagian penting dari kepariwisataan, dimana hotel bertujuan sebagai rumah kedua atau rumah sementara pagi pengguna jasa untuk melepas rasa lelah karena aktivitas seharian ataupun tempat persinggahan sementara ketika wisatawan jauh dari tempat tinggalnya.

Berdasarkan keputusan Menteri SK 241/H/70 Thn/1970. Hotel adalah perusahaan yang memberikan layanan jasa dalam bentuk penginapan, makanan dan minuman atau akomodasi serta menyediakan hidangan dan fasilitas lainnya untuk umum yang memenuhi syarat-syarat comfort, privacy dan bertujuan komersional.

Salah satu bagian terpenting yang dimiliki hotel adalah Housekeeping Department (rumah tangga hotel). Menyinggung tentang perhotelan bahwasanya untuk meningkatkan kualitas dari suatu hotel adalah lebih tepatnya bertanggung jawab atas kebersihan dan pemeliharaan seluruh area hotel yang dilakukan baik kepada furniture maupun bangunan. Jadi dapat disimpulkan Housekeeping Department adalah suatu bagian yang penting dalam suatu hotel yang bertugas memelihara, membersihkan, serta melengkapi seluruh kebutuhan tamu.

Housekeeping Menurut Agusnawar, (2000: 3). Adalah bagian dari department yang mengatur atau menata peralatan,menjaga kebersihan kamar melaporkan kerusakan dan memberi dekorasi dengan tujuan agar hotel tersebut nampak rapi,bersih menarik dan menyenangkan bagi penghuninya.

Kepuasan tamu akan pelayanan yang diberikan oleh pihak hotel ialah nilai terpenting yang harus dijaga dan dikembangkan, demi menarik minat para konsumen untuk menggunakan jasa perhotelan sebagai tempat singgah sementara dan menikmati pelayanan yang diberikan.

Housekeeping Department sangatlah penting untuk menunjang fasilitas-fasilitas yang disediakan di hotel tersebut, kebersihan kamar adalah salah satu factor pengukur tingginya minat konsumen untuk menginap di hotel itu, department-department yang ada dihotel merupakan alat bantu untuk mengecek laju pertumbuhan dan perkembangan hotel itu sendiri.

Pariwisata kini semakin berkembang pesat di daerah Lombok, maka dari itu dibutuhkanlah jasa perhotelan sebagai pembantu terlaksananya kunjungan wisatawan yang nyaman demi membantu suatu daerah meningkatkan penghasilan melalui jasa perhotelan.

Hotel Santika Mataram ialah salah satu hotel berbintang tiga yang terletak di pusat kota Mataram dan cukup dekat dengan pusat perbelanjaan, tempat business dan lain-lain. Hotel Santika Mataram berdiri pada tahun 2012, disamping letaknya yang begitu strategis, hotel ini didukung pula dengan pelayanan yang cukup memuaskan dari semua karyawan yang ada didalamnya.

Housekeeping Department ialah salah satu department di Hotel Santika Mataram yang memiliki peran penting dalam menunjang kepuasan pelayanan terhadap tamu yang akan menginap di Hotel Santika Mataram. Disamping itu, Housekeeping Department juga memiliki beberapa section didalamnya yang membantu peran Housekeeping dalam melaksanakan operasional sehari-harinya.

Linen section adalah salah satu section yang bernaung di dalam ruang lingkup Housekeeping Department, dalam operasional linen section bertugas menangani masalah semua jenis kain yang ada dihotel baik itu berupa pakaian tamu, pakaian karyawan hotel dan kain-kain yang digunakan di Hotel Santika Mataram khususnya. Namun dalam pengaturan operasionalnya, linen section belum mendapatkan tugas dan tanggung jawabnya secara khusus, penangananya masih dilakukan oleh beberapa orang (menyeluruh) atau beberapa section diantaranya, room boy menangani pengambilan linen pakaian tamu, supervisor menangani linen pengantaran pakaian tamu, order taker menangani linen yang digunakan di Department Food & Beverage Service dan runer menangani linen-linen kotor yang digunakan atau yang telah diganti oleh room boy section.

Untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin membicarakan tentang peran salah satu section dalam Department Housekeeping yang dijabarkan ke dalam bentuk judul **“PERANAN SEKSI LINEN DALAM MENUNJANG KELANCARAN OPERASIONAL PADA DEPARTMENT HOUSEKEEPING DI HOTEL SANTIKA MATARAM”**.

* 1. **Perumusan Masalah**

Pada dasarnya perumusan masalah ini dimaksudkan untuk membatasi masalah yang akan dibahas, sehingga akan tersusun secara sistematis. Mengacu pada uraian dari latar belakang diatas maka penulis disini mengajukan rumusan masalah dalam Karya Tulis Ilmiah ini adalah :

1. Bagaiman peranan seksi linen dalam menunjang kelancaran operasional pada Department Housekeeping Di Hotel Santika Mataram.
2. Upaya apa saja yang dilakukan oleh seksi linen dalam menunjang kelancaran operasional pada Department Housekeeping Di Hotel Santika Mataram.
   1. **Tujuan Karya Tulis Ilmiah**
3. Untuk mengetahui peranan seksi linen dalam menunjang kelancaran operasional pada Department Housekeeping Di Hotel Santika Mataram.
   1. **Manfaat Karya Tulis Ilmiah**

Adapun manfaat yang akan diperoleh dari penulisan Karya Tulis Ilmiah ini adalah :

* + 1. Manfaat Akademik

Sebagai salah satu syarat wajib untuk mencapai kebulatan dan kelulusan studi pada program Diploma III Pariwisata Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Mataram.

* + 1. Manfaat penulis

1. Dapat mempraktekkan serta membandingkan antara teori yang telah dipelajari dari bangku kuliah dengan hasil praktek Kerja Lapangan Di Hotel Santika Mataram.
2. Sebagai bahan acauan bagi penulis dan pembaca tentang peranan seksi linen dalam menunjang kelancaran operasional pada Department Housekeeping Di Hotel Santika Mataram.
   * 1. Manfaat bagi management Hotel Santika Mataram

Karya Tulis Ilmiah ini diharapkan mampu dijadikan sebagai bahan pertimabangan demi menunjang efisiensi kinerja karyawan khususnya pada Department Housekeeping Housekeeping Di Hotel Santika Mataram.

**BAB II**

**TINJAUAN PUSTAKA**

* 1. **Pengertian Pariwisata**

Pariwisata bearasal dari dua bahasa sansekerta yaitu “Pari” yang berarti banyak / berkeliling dan “Wisata” yang berarti pergi. Jadi pariwisata adalah perjalanan yang dilakukan untuk rekreasi atau liburan dan juga persiapan yang dilakukan untuk aktivitas yang lainnya seperti berbisnis atau melakukan pertemuan. Seorang wisatawan atau turis adalah sesorang yang melakukan perjalanan paling tidak sejauh 80 km (50 mil) dari rumahnya dengan tujuan rekreasi, merupakan definisi oleh Organisasi Pariwisata Dunia.

Pariwisata berhubungan erat dengan penyedia industry jasa, mereka menangani jasa mulai dari transportasi, jasa keramahan, tempat tinggal, makanan, minuman, dan jasa bersangkutan lainnya seperti bank, asuransi, keamanan. Bukan hanya itu, industry jasa juga menangani tempat istirahat, budaya, pelarian, petualangan, pengalaman baru dan lain-lain.

Banyak Negara bergantung dari industry pariwisata ini sebagai sumber pajak dan pendapatan untuk perusahaan yang menjual jasa kepada wisatawan. Oleh karena itu pengembangan industry pariwisata ini adalah salah satu strategi yang dipakai oleh organisasi non pemerintah untuk mempromosikan wilayah tertentu sebagai daerah wisata untuk meningkatkan peradagangan melalui penjualan barang dan jasa kepada orang non local.

Menurut undang-undang No. 10/2009 tentang Kepariwisataan, yang dimaksud dengan pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata yang didukung oleh berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan masyarakat, pengusaha, pemerintah dan pemerintah Daerah.

Adapun pengertian pariwisata menurut beberapa ahli ialah sebagai berikut :

1. Menurut (Yoeti, 1985) Pariwisata adalah suatu perjalan yang dilakukan untuk sementara waktu, yang diselenggarakan dari suatu tempat ke tempat lain, dengan maksud bukan untuk berusaha (bisnis) atau mencari nafkah ditempat yang dikunjungi, tetapi semata-mata untuk menikmati perjalanan tersebut guna bertamasya dan rekreasi atau untuk memenuhi keinginan yang beranekaragam.
2. Menurut (E Guyer Freuler dikutip dari Pendit, 1980) Pariwisata dalam arti modern adalah gejala zaman sekarang yang didasarkan atas kebutuhan akan kesehatan dan pergantian udara, penilaian yang sadar dan menumbuh terhadap bertambahnya pergaulan berbagai bangsa dan kelas dalam masyarakat manusi, sebagai hasil perkembangan perniagaan, industry dan perdaganan serta penyempurnaan alat-alat pengangkutan.

Dalam definisi pariwisata tersebut terdapat berbagai hal yang sama seperti :

1. Perjalan dilakukan untuk sementara waktu,
2. Perjalanan dilakukan dari suatu tempat ke tempat lainnya,
3. Perjalanan harus selalu dikaitkan dengan pertamasyaan atau rekreasi,
4. Orang yang melakukan perjalanan tidak mencari nafkah di daerah yang dikunjungi dan semata-mata sebagai konsumen di tempat tersebut.

Kegiatan pariwisata mengalami perkembangan, diantaranya adalah adanya wisatawan yang melakukan kegiatan bisnis pada saat melakukan kegiatan wisata. Oleh karena itu point d., mengalami perubahan yaitu menurut *Internasional union of official travel organization* (IUOTO), para wisatawan diartikan sebagai orang-orang yang sedang mengadakan perjalanan dalam jangka waktu minimal 24 jam dan maksimal 3 bulan di dalam suatu negeri yang bukan merupakan negeri dimana biasanya ia tinggal demi keperluan mengadakan perjalanan demi menghadiri pertemuan, mengikuti konfrensi atau sebagai utusan berbagai macam badan atau organisasi.

* 1. **Pengertian, Peranan dan Fungsi Hotel** 
     1. **Pengertian Hotel**

Pengertian atau definisi hotel secara umum adalah badan usaha akomodasi atau perusahaan yang menyediakan pelayanan bagi masyarakat umum dengan fasilitas jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman, jasa layanan kamar, serta jasa pencucian pakaian. Kata hotel mulai dipergunakan semenjak abad ke-18 di London Inggris sebagai *hotel garmi* yaitu sebuah kamar besar yang dilengkapi dengan sarana tempat menginap/tinggal untuk penyewaan secara harian, mingguan atau bulanan. Kata hotel sendiri merupakan perkembangan dari bahasa perancis yaitu *hostel* di ambil dari bahasa latin *hospes* dan mulai diperkenalkan kepada masyarakat umum pada tahun 1797.

Sebelum istilah hotel dipergunakan di Inggris, rumah-rumah penginapan bagi orang-orang yang bepergian disebut *inn.* Dalam terminology resmi tidak ada perbedaan dalam definisi antara *hotel* dan *inn.* Pengertian menurut beberapa ahli ialah sebagai berikut :

1. Menurut Sudiarto Mangkuwerdoyo (1998 : 8). Hotel adalah suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersil, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan dan penginapan beserta makanan dan minuman.
2. Menurut Richart Sihite 2000(b):3. Hotel adalah sejenis akomeodasi yang menyediakan fasilitas dan pelayanan penginapan, makan dan minum serta jasa-jasa lainnya untuk umum yang tinggal sementara waktu dan dikelola secara komersil.
3. Menurut Agustinus Darsono (1992: 1). Hotel adalah suatu badan usaha yang bergerak dalam bidang jasa akomodasi yang dikelola secara komersil dalam hotel, para tamu mendapatkan pelayanan penginapan, makan dan minum serta fasilitas lainnya.
4. Menurut Yayuk Sri Perwani (1992)”Adapun hotel itu sendiri merupakan suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersil, yang disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan dan penginapan berikut makan dan minum.
5. Menurut surat keputusan Menparpotsel No. KM 37 / PW.340 / MPPT 87, tentang Ketentuan Usaha dan Penggolongan Hotel. Hotel adalah salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan dan minum serta jasa lainnya bagi umum yang dikelola secara komersil.

Mengacu pada definisi-definisi di atas dapat kita lihat bahwa dalam urai terdapat beberapa unsur pokok yang terkandung dalam pengertian hotel sebagai suatu akomodasi yaitu :

1. Hotel adalah suatu bangunan lembaga, perusahaan, badan usaha akomodasi.
2. Menyediakan fasilitas pelayanan jasa penginapan, makan dan minum serta jasa-jasa lainnya.
3. Fasilitas dan pelayanan tersebut diperuntukkan bagi masyarakat umum (termasuk didalamnya tour & travel).
4. Tinggal ditempat tersebut untuk sementara waktu.
5. Akomodasi untuk dikelola secara komersil.

Dari beberapa pengertian hotel tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa pengertian hotel adalah : suatu jenis akomodasi yang dikelola secara komersial, menyediakan jasa penginapan, pelayanan makanan dan minuman serta fasilitas pendukung lainnya didalam hotel yang disediakan untuk umum dengan tujuan mencari keuntungan.

* + 1. **Peranan Hotel**

Peranan dari Hotel sangatlah penting bagi suatu Negara terutama daerah sekitar tempat hotel dibangun. Adapun peranan dari sebuah hotel menurut Richard Sihite, (2005:61), dijelaskan bahwa usaha perhotelan dapat berperan aktif dalam berbagai hal, antara lain :

1. Meningkatkan industry dan penghasilan masyarakat.
2. Menciptakan lapangan kerja sekaligus alih teknologi.
3. Meningkatkan pendapatan daerah.
4. Meningkatkan devisa Negara dan hubungan antar bangsa.
   * 1. **Fungsi Hotel**

Fungsi dari hotel bagi wisatawan yang dating berkunjung ke daerah wisata sangatlah penting. Hal ini dapat kita lihat dari fungsi hotel menurut Richard Sihite (2007:61). Fungsi hotel adalah sebagai suatu sarana untuk memenuhi kenutuhan tamu (wisatawan) sebagai tempat tinggal sementara selama masih berada jauh dari tempat asalnya atau sering disebut dengan *Hotel Is A Home Away Home* (Sebagai Rumah Kedua).

* 1. **Klasifikasi Hotel**

Hotel merupakan usaha jasa yang cukup rumit pengelolaanya, dengan menyediakan berbagai fasilitas yang dapat dipergunakan oleh tamu-tamunya selama 24 jam. Di samping itu, usaha perhotelan juga dapat menunjang kegiatan para usahawan yang sedang melakukan perjalanan usaha, ataupun untuk menginap. Pengklasifikasian hotel menurut Trisno Tarmoezi et.al (2000:1) dapat didasarkan pada kategori sebagai berikut :

Tabel Klasifikasi Hotel Secara Umum

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No** | **Dasar Klasifikasi** | **Penjelasan** |
| 1. | Berdasarkan kelas | * Hotel Melati * Hotel bintang satu (\*) * Hotel bintang dua (\*\*) * Hotel bintang tiga (\*\*\*) * Hotel bintang empat (\*\*\*\*) * Hotel bintang lima (\*\*\*\*\*) |
| 2. | Berdasarkan Plan | * Full American Plan * Modified American Plan * Continental Plan * European Plan |
| 3. | Berdasarkan Ukuran | * Hotel kecil/ Small Hotel * Hotel Sedang/Medium Hotel * Hotel Besar/Large Hotel |
| 4. | Berdasarkan Lokasi | * City Hotel * Resort Hotel |
| 5. | Berdasarkan Area | * Downtown Hotel * Suburb Hotel * Country Hotel * Airport Hotel * Motel * Inn |
| 6. | Berdasarkan Maksud dan Tujuan Kunjungan Tamu | * Bussiness Hotel * Tourism Hotel * Sport Hotel * Pligrim Hotel * Cure Hotel * Casino Hotel |
| 7. | Berdasarkan Lamanya Tamu Menginap | * Transit Hotel * Semi Residential Hotel * Residential Hotel |

Pengklasifikasian hotel di Indonesia dilakukan dengan melakukan peninjauan setiap 3 tahun sekali yang dilakukan oleh PHRI dengan mempertimbangkan beberapa aspek.mulai dari Jumlah Kamar, Fasilitas dan perlatan yang disediakan, Model sistem pengelolaan, Bermotto pelayanan. dengan mempertimbangkan aspek-aspek tersebut maka hotel dibagi menjadi 4 tingkatan.(Ni Wayan S. 2008)

1. Hotel berdasarkan dari berbagai jenis bintangnya :
2. Hotel Bintang Satu

Minimal 15 buah kamar dengan 14 kamar double / standard dan 1 kamar tunggal / standard. Luas minimal 20 m2 untuk kamar tunggal / standard, 20 m2 untuk kamar double / standard dan 48 m2 untuk suite room.

1. Hotel Bintang Dua

Minimal 20 buah kamar dengan 17 kamar double / standard dan 1 kamar tunggal / standard. Luas minimal 20 m2 untuk kamar tunggal / standard, 20 m2 untuk kamar double / standard dan 48 m2 untuk suite room.

1. Hotel Bintang Tiga

Minimal 30 buah kamar dengan 25 kamar double / standard dan 3 kamar tunggal / standard. Dan 2 suite room. Luas minimal 18 m2 untuk kamar tunggal / standard, 24 m2 untuk kamar double / standard dan 48 m2 untuk suite room.

1. Hotel Bintang Empat

Minimal 50 buah kamar dengan 40 kamar double / standard dan 7 kamar tunggal / standard. Dan 3 suite room. Luas minimal 20 m2 untuk kamar tunggal / standard, 24 m2 untuk kamar double / standard dan 48 m2 untuk suite room.

1. Hotel Bintang Lima

Minimal 100 buah kamar dengan 86 kamar double / standard dan 10 kamar tunggal / standard. Dan 4 suite room. Luas minimal 20 m2 untuk kamar tunggal / standard, 26 m2 untuk kamar double / standard dan 52 m2 untuk suite room.

1. Berdasarkan pemakain jasa hotel (hotel target market)
2. Comersial Hotel (hotel bisnis)

Adalah hotel yang diperuntukkan khusus bagi pengusahawan. Jenis hotel ini biasanya berlokasi dipusat kota umum atau daerah bisnis.

1. Suite Hotel

Jenis kamar hotel yang memiliki kamar tersendiri karena kamar tidurnya yang terpisah dengan ruang tamu.

1. Presidential Hotel

Hotel yang ini memiliki kamar tidur , ruang tamu dan dapur kecil biasanya disewa untuk jangka waktu yang lama. System penyewaan hotel ini menawarkan dua pilihan, yaitu tamu bisa menyewa hanya gedungnya saja tanpa pelayanan atau menyewa gedung berikut servicenya.

1. Resort Hotel

Adalah berbeda dengan hotel lainnya. Karena jenis hotel ini menjadi pilihan orang yang akan berlibur. Yang biasanya menginap lama karena tempatnya yang berada di pesisir pantai.

1. Bed and Breakfast Hotel

Jenis hotel ini bervariasi bentuknya mulai dari bentuk rumah yang terdiri dari beberapa kamar yang dilengkapi dengan fasilitas penginapan bentuk gedung kecil yang memiliki 20 hingga 30 kamar tidur.

1. Time Share Hotel

Merupakan pengembangan usaha perhotelan dimana suatu gedung yang dimiliki oleh perseorangan yang membentuk asosiasi dan menyewa jasa perusahaan manajemen untuk mengoperasikan gedung tersebut menjadi hotel.

1. Conference Hotel

Merupakan hotel yang dirancang untuk menangani group uang mengadakan pertemuan. Hotel ini menyediakan akomodasi, tujuan utama hotel ini adalah untuk memberikan pelayanan yang mendukung kebersihan penyelenggaraan pertemuan dengan menyediakan peralatan audio visual dan sound system beserta teknisinya, meja dan kursi, yang menyenangkan dan sebagainya.

1. Berdasarkan cara kepemilikan (Ownership)
2. Independent Hotel

Adalah hotel yang tidak memiliki kerja sama kepemilikan ataupun manajemen dengan hotel lain.

1. Parent Company Hotel

Adalah hotel yang dimiliki dan dioprasikan oleh perusahaan multi/uni hotel yang bersangkutan menggunakan nama yang sama dengan hotel / perusahaan induknya dan pimpinan bertanggung jawab kepada kantor pusat.

1. Berdasarkan mutu pelayanan (jaminan mutu)
2. World Class Service

Merupakan hotel yang menawarkan service / pelayanan kelas dunia terutama untuk memikat usahawan executive kelas tinggi, politis kelas tinggi dan orang kaya raya.

1. Mid Hotel Service

Hotel yang menwarkan service kelas menengah yang diperuntukkan bagi sebagian pelancong umum.

1. Economy/Limited Service

Hotel kelas ekonomi merupakan industry perhotelan yang sedang berkembang. Hotel ini memberikan pelayanan yang mengutamakan kebersihan, kenikmatan, dan kamar serta ruang pertemuan yang relative murah yang menjadi kebutuhan dasar bagi tamu.

* 1. **Pengertian, Peranan dan Fungsi Housekeeping**
     1. **Pengertian Housekeeping**

Beberapa pengertian Housekeeping menurut beberapa ahli atau sumber terkemuka yang didapat ialah sebagai berikut :

1. Menurut Dimyati (2002:59). Housekeeping adalah bagian yang bertugas memelihara kebersihan,kerapihan dan kelengkapan kamar-kamar tamu, restaurant, bar dan tempat-tempat umum dalam hotel, termasuk tempat karyawan, terkecuali tempat yang menjadi tanggung jawab standar misalnya kitchen area.
2. Pendapat Nawar (2002:2). Housekeeping adalah bagian department yang mengatur atau menata peralatan, menjaga kebersihan, memperbaiki kerusakan, dan member dekorasi dengan tujuan agar hotel tersebut tampak rapid an bersih menarik dan menyenangkan bagi penghuni atau tamu yang menginap.
3. Menurut Rumesko (2002:1). Housekeeping adalah bagian yang bertugas dan bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapihan, keindahan dan kenyamanan diseluruh area hotel, baik diluar gedung maupun di dalam gedung, termasuk kamar-kamar tamu, ruangan-ruangan yang disewa oleh para tamu, restaurant, office serta toilet.
4. Housekeeping Menurut Agusnawar, (2000: 3). Adalah bagian dari department yang mengatur atau menata peralatan,menjaga kebersihan kamar melaporkan kerusakan dan memberi dekorasi dengan tujuan agar hotel tersebut nampak rapi,bersih menarik dan menyenangkan bagi penghuninya.
5. Menurut Aan Surachlan, (2001:21). Housekeeping merupakan bagian yang bertugas memelihara kebersihan,kerapian kelengkapan kamar-kamar tamu, restoran, bar dan tempat-tempat yang menjadi steward.
6. Sedangkan menurut Richard sihite (2000: 18)Housekeeping atau Tata graham adalah suatu bagian yang khusus mengurusi dan mengerjakan pemeliharaan rumah tangga di hotel.
   * 1. **Peranan Housekeeping**

Peranan dari Housekeeping Department bagi sebuah hotel sangatlah besar, hal ini dapat dilihat dari tugas serta tanggung jawab dari Housekeeping Department. Adapun peran housekeeping department menurut Sudiarto Mangkuwerdoyo, (2004:71) peranan hpusekeeping department antara lain :

1. Menciptakan suasana nyaman dan bersih agar tamu betah tinggal di hotel.
2. Memelihara kebersihan di area hotel baik di kamar tamu, di area umum, dan fasilitas-fasilitas lainnya.
3. Melakukan pembersihan secara rutin dan berkala pada fasilitas-fasilitas hotel.
4. Bertanggung jawab atas pendistribusian linen-linen baik itu sheet, napkin, handuk dan kebutuhan oleh masing-masing department.
   * 1. **Fungsi Housekeeping**

Fungsi dari housekeeping department pada suatu hotel sangatlah penting dan berdampak besar bagi citra hotel yang bersangkutan. Adapun fungsi housekeeping department menurut Richard Sihite,(2005:61). Fungsi housekeeping adalah sebagai sebuah department didalam hotel yang menjaga, merawat, serta membersihkan area hotel baik itu didalam kamar-kamar hotel maupun diluar kamar yang masih menjadi area dari hotel.

* 1. **Pengertian Linen Section dan Parstock Linen Section di Housekeeping**
     1. **Pengertian Linen Section**

Linen section merupakan salah satu seksi yang berada dibawah housekeeping department yang memiliki tugas dan tanggung jawab membersihkan, merawat dan memelihara pakaian berbahan kain yang ada dihotel.

* + 1. **Parstock Linen Section di Housekeeping**

Kata parstock juga digunakan dalam menentukan jumlah persediaan linen dikamar hotel. Kata “parstock” merupakan kelipatan jumlah linen seperti ; sprei, handuk, sarung bantal, 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 :

“Adapun 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

* 1. **Pengertian Linen**

Linen merupakan salah satu perlengkapan kamar tamu hotel yang terbuat dari kain yang dibutuhkan untuk memperindah ruangan di hotel. Secara umum linen juga dapat berarti semua jenis kain yang ada dihotel baik itu milik hotel maupun pakain tamu dan karyawan. Di bawah ini diuraikan beberapa pengertian linen menurut para ahli ialah sebagai berikut :

1. Sihite, (2003:135). Mengatakan bahwa linen adalah bahan-bahan yang terbuat dari kain yang digunakan untuk membungkus atau penutup dan salah satu perlengkapan untuk merapikan hiasan di ruangan suatu hotel.
2. Bagyono dan Urbany, (2003:91). Mengatakan bahwa linen adalah segala macam perlengkapan dari bahan cotton, wolk, silk yang disediakan untuk perlengkapan kamar atau disebut room supplies yang dibutuhkan oleh department tata graham

Dari kedua pendapat diatas, penulis dapat menyimpulkan bahwa pengertian linen adalah bahan kain yang disedikan oleh hotel yang digunakan sebagai pelengkap pada fasilitas kamar hotel sehingga terlihat rapi dan indah.

* 1. **Jenis-jenis linen**

Linen adalah kain yang dipergunakan didalam operasional hotel. Linen merupakan persedian perlengkapan kamar yang berada dibawah tanggung jawab housekeeper. Adapun jenis-jenis linen, seperti ; handuk, sarung bantal, seprei, selimut, taplak meja, dan yang lainnya. Sulastyono (1999 : 132-133) mengatakan :

Adapun jenis-jenis linen tersebut ialah sebagai berikut :

1. Linen kamar tidur (bed linen) terdiri dari :
2. Seprei (sheet)
3. Sarung bantal (pillow case)
4. Selimut (blanket)
5. Bed cover (penutup tempat tidur)
6. Tilam kasur (mattress pad)
7. Linen kamar mandi :
8. Handuk mandi (bath towel)
9. Handuk tangan (hand towel)
10. Handuk muka (face towel)
11. Alas kaki / keset (bath mat)
12. Linen restaurant :
13. Taplak meja (table cloth)
14. Guest napkin
15. Tray cloth
16. Service napkin dan lain-lain

Dalam sebuah hotel linen sangatlah dibutuhkan demi menunjang perlengkapan untuk lebih memperindah bentuk atau gaya hotel tersebut. Linen di hotel terbagi menjadi 2 bagian yaitu, linen yang dipergunakan pada housekeeping department dan linen yang dipergunakan pada food & beverage department.

Menurut Wayan Suardana (1996:170) jenis-jenis linen pada department housekeeping dan food & beverage service adalah sebagai berikut :

1. Jenis-jenis Linen Housekeeping Department
2. Sheet (seprai)
3. Hand towl (handuk tangan)
4. Face towl (handuk muka)
5. Pillow case (sarung bantal)
6. Bath towl (handuk mandi)
7. Bath mat (keset)
8. Bad spread
9. Bad skirting
10. Shower certain (tirai kamar mandi)
11. Glass certain (tirai kamar untuk siang hari)
12. Night/blind certain (tirai kamar untuk malam hari)
13. Pool towl (handuk kolam renang)
14. Jenis-jenis Linen Food & Beverage Service
15. Table cloth (taplak meja )
16. Large table cloth (taplak meja lebar)
17. Napkin (serbet)
18. Molton
19. Kitchen towl
20. Table skirting
21. Tray mat/place mat
22. Apron
    1. **Tahap Penyimpanan Linen**

Setiap petugas seksi linen harus mengetahui bagaiman cara menyimpan linen dengan baik. Cara penyimpanan linen yang baik akan sangat berpengaruh terhadap kelancaran tugas mereka. Rumekso, (2001 : 162 ) mengatakan :

1. Linen yang dicuci dan dihaluskan di laundry harus disimpan di atas rak penyimpanan (linen rack), diatur menurut ukurannya.
2. Lipatan linen harus menghadap keluar agar memudahkan penghitungan maupun pengambilan.
3. Pengambilan linen berdasarkan FIFO (first in – first out), dimana linen yang baru dikirim dari laundry disimpan di atas rak paling bawah agar digunakan setelah linen yang ada diatasnya terpakai, atau dengan kata lain yang tersimpan dahulu harus diguanakan lebih dulu, yang disimpan belakangan digunakan kemudian. Hal ini dimaksudkan supaya umur linen tersebut awet dan tidak mudah rusak.
4. Tempat penyimpanan tidak boleh lembab, sirkulasi udara harus lancer 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.

**BAB III**

**GAMBARAN UMUM**

* 1. **Sejarah Singkat Dan Fasilitas Hotel Santika Mataram**

NAMA & LOGO

Kata “Santika” berasal dari bahasa Sansekerta (jaman Hindu kuno) “Sanskrit” yang berarti “Kokoh”. Sehingga arti dari nama Santika adalah Rumah yang nyaman dan teduh, rumah yang kokoh.

Maksud dari peilihan nama ini, selain untuk menghormati budaya tradisional Indonesia juga untuk memmberikan citra perusahaan yang senantiasa memperkuat bidang usaha yang dijaninya dalam jasa perhotelan baik dalam mutu pelayanan (materi dan non-materi) serta manajemennya.

Untuk perancangan logo pada dasarnya dikerjakan dengan meninjau beberapa factor pendukung antara lain :

* Latar belakang perusahaan
* Latar belakang budaya
* Nilai estetis Visualisasi Logo

Bentuk dasar logo diambil dari huruf “H” dan “S” yaitu inisial nama perusahaan Hotel Santika, maksudnya agar khalayak dapat mudah untuk mengingatnya.

Huruf “H” dan “S” sendiri pada logo melambangkan:

1. Melambangkan keberadaan dan tujuan perusahaan untuk senantiasa tumbuh dan berkembang.
2. Perlambangan yang progresif, meramabah ke segala peluang yang berprospek serah.
3. Melambangkan kebenaran hakiki yang melandasi segala gerak dan laju pertumbuhan perusahaan.
4. Mengiaskan keramahan perusahaan dalam merangkul dan menerima pemakai jasa perusahaan dalam bidang perhotelan.

**VISI DAN MISI**

Hotel Santika Indonesia mempunyai Visi dan Misi sebagai berikut:

**Visi**

Menjadi jaringan hotel pilihan utama yang terbesar di Indonesia dan terbesar di Asia Tenggara

**Misi**

Menciptakan nilai lebih bagi “Stake Holders” dengan menyajikan produk bermutu disertai pelayanan professional yang ramah dalam mewujudkan “Sentuhan Indonesia” sebagai citra Santika.

* + 1. **Sejarah Singkat Hotel Santika Mataram**

Santika Indonesia Hotel & Resorts merupakan anak perusahaan Kompas yang didirikan oleh Jackob Oetama dan PK Ojong

Dari sekian banyak usaha di bawah bendera Kompas Gramedia, yang mempunyai visi menjadi perusahaan yang terbesar, terbaik, terpadu & terbesar di Asia Tenggara melalui usaha berbasis pengetahuan yang menciptakan masyarakat terdidik, tercerahkan, menghargai khebinekaan dan adil sejahtera. Perusahaan melakukan diversifikasi usaha kebidang lain yakni bidang usaha jasa perhotelan. Dan pada tahun 1981 terbentuklah PT. Grahawita Santika sebagai Corporate Grup Santika Indonesia Hotels & Resorts yang mengelola hotel milik sendiri maupun milik orang lain / investor.

Nama Grahawita Santika, juga berasal dari bahasa sansekerta yang memiliki arti “Rumah Wisata Yang Kokoh”, merupakan cerminan dari pihak yang mengatur jalannya semua kegiatan bisnis dengan system manajemen yang tangguh.

Adapun Kelompok Usaha di KG antara lain meliputi :

1. Kelompok Kompas.
2. Kelompok Percetakan Gramedia.
3. Kelompok Majalah.
4. Kelompok Koran Daerah (Tribun).
5. Kelompok MMSP (Multi Media Sarana Pendidikan): Elex Komputindo, Elti, LPKT, dll.
6. Kelompok Medior: Bola, Senior, Sport Centre, dll.
7. Kelompok Perdagangan dan Industri: Toko Buku Gramedia, Graha Kerindo Utama, dll.
8. Kelompok Perhotelan: Group Of Hotels & Resorts.
9. Kelompok Media Televisi (Kompas TV).

* Hotel Santika Mataram (\*\*\*)

Hotel bintang tiga adalah pilihan yang sempurna untuk liburan akhir pecan dengan keluarga atau saat bepergian ke Lombok pada saat bisnis. Lokasinya yang terletak dijantung kota Mataram, hanya dengan berjalan kaki dari kantor walikota, kantor Gubernur dan beberapa kantor kepemerintahan lainnya serta Mall Mataram, kompleks perbelanjaan utama Lombok dan Pantai Senggigi dapat ditempuh dalam waktu 15 menit berkendara.

Hotel Santika Mataram adalah hotel yang ke 46 dalam jaringan Group Santika Indonesia Hotel & Resorts yang soft openingnya dilakukan pada tanggal 15 Juni 2012 dan Grand Opening pada tanggal 01 Oktober 2012.

Hotel Santika Mataram di miliki oleh PT. Metro Lombok Asri yang didirikan dengan Akte Notaris, Fikry Said, SH., Nomor: 66 tanggal 19 Juli 2010 Dan telah disahkan oleh Menteri Hukum dan Hak Azasi Manusia RI, Nomor: AHU-26256.AH.01.01 TH.2011 tanggal 25 Mei 2011, yang bergerak dibidang perhotelan dan berdomisili hukum di Selaparang – Kota Mataram. Dalam operasional usahanya berdasarkan perjanjian pengelolaan hotel tanggal 22 Juli 2010 dikelola oleh Manajemen PT Santika Mitra Samaya, berdomisili kantor pusat di Jl. Melawai VII No. 6-8 jakarta dengan lokasi usaha hotel di Jl Pejanggik No.32 Selaparang, Mataram.

* + 1. **Fasilitas Hotel Santika Mataram**

**Hotel Santika Mataram dilengkapi dengan fasilitas sebagai berikut :**

1. Kamar sejumlah 123 dengan type :

* Superior : 103 kamar
* Deluxe : 12 kamar
* Executive : 2 kamar
* Santika Suite : 6 kamar

**Fasilitas kamar antara lain ; free WI-FI, LCD TV, Coffee/tea, minibar dan safe deposit box**

1. Kolam renang & Fitness Centre
2. Kafe Bayan

* Menyajikan berbagai pilihan menu traditional Indonesia, Asia hingga menu Barat bercita rasa tinggi. Siap melayani dalam bentuk buffet ataupun ala carte

1. Ball room & Meeting room

* Santika 1 : Kapasitas maksimum adalah 40 orang
* Santika 2 : Kapasitas maksimum adalah 80 orang
* Santika 3 : Kapasitas maksimum adalah 80 orang
* Santika 4 : Kapasitas maksimum adalah 80 orang
* Santika 5 : Kapasitas maksimum adalah 90 orang
* Santika 6 : Kapasitas maksimum adalah 100 orang
* Santika 7 : Kapasitas maksimum adalah 100 orang
* Pejanggik Hall : kapasitas maksimum adalah 220 orang

1. Business Centre
2. Free wi-fi, LCD TV, Coffe & tea making facilities
3. Safe Deposit Box
4. Parking Space
5. Major Credit Cards Accepted
   1. **STRUKTUR ORGANISASI DI HOTEL SANTIKA MATARAM**

**3.3.JOB DESCRIPTION**

I GEDE DONIKA P

Asst F&B Manager

Farah Hajri

Sales Manager

YASIN ADI

Chief Enginering

HARI SUPRIANTO

Acct Manager

L LALU SUNGGARA FUJI

Executive Chef

AHMAD SYAFI’I ISWANDI

Executive Housekeeper

DWI SURYONO

FO Manager

LULU B. SUKMAWATI

HRD Manager

BEAUTY YULIANA

GM Secretary

R. REZA BOVIER

General Manager

1. **GENERAL MANAGER**

Tugas dan tanggung jawab:

1. mengobservasi dan memonitor penampilan karyawan untuk memastikan bahwa aturan-aturan dan prosedur hotel telah dilaksanakan.
2. Memberi keterangan mengenai pelayanan yang baik yang ada di hotel.
3. Memberi keterangan mengenai pelayanan yang baik yang ada di hotel.
4. Bekerja sama dengan maneger-maneger departemen lain untuk mengkoordinasikan aktivitas hotel.
5. Menganalisis imformasi keuangan.
6. Membuat keputusan dan membuat rencana cara mengatur hotel.
7. Mengatur dan menjawab telfon jika sangat diperlukan, mengirim surat, dan memberi keterangan pada tamu tentang area hotel.
8. Melakukan interview terhadap kemampuan kerja staf untuk menduduki posisi yang tepat.
9. Melakukan komonikasi yang baik dengan para maneger-maneger lainya serta departement-departement masing-masing bagian agar dapat bekerja sama dengan baik.
10. Memonitor dan mengawasi hotel serta tanggung jawab atas semua kelancaran operasional hotel.
11. Membuat aturan, kebijakan dan keputusan dalam prosedur operasional hotel.
12. Memberi keterangan, arahan dan petunjuk mengenai prosedur kerja yang baik
13. **SALES MANAGER**

Tugas dan tanggung jawab:

1. Memelihara dan meningkatkan usaha bisnis dari langganan yang sudah ada maupun dari daerah baru.
2. Menyusun rencana dan membuat laporan hasil sales call secara mingguan, bulanan, termasuk complain dan permintaan dari pelanggan.
3. Menemani, menjamu pelanggan sesuai dengan kebutuhan bila perlu diluar jam kerja.
4. Melakukan sales call secara rutin sesuai dengan program yang telah direncanakan.
5. Bekerja sama dengan depertemen lain agar tercapai pelaksanaan tugas dengan baik.
6. Membuat dan menyampaikan kerja bulanan atau maingguan.
7. Memelihara hubungan baik dengan relasi agar mempermudah mengatur tamu yang datang ke hotel.
8. Melakukan tugas lain sesuai dengan perintah atasan (management).
9. Menangani semua penjualan produk hotel baik jasa maupun non jasa.

1. **RESTAURANT & BANQUET MANAGER**

Tugas dan tanggung jawabnya :

1. Mengawasi jalannya operasional khususnya dalam bidang pelayanan terhadap tamu.
2. Menetapkan menu, sistem penyajian strategi penjualan, mengarahkan penjualan,mengarahkan pelaksanaan, dan menilai kebersihan.
3. Menangani permasalahan yang memerlukan penanganan secara langsung dan melaporkan kepada executive asst. manager yang memerlukan penanganan khusus.
4. Menetapkan jadwal operasional food & beverage outlet.
5. Memonitor hasil inventarisasi fisik dapur dan food & beverage service serta stewarding.
6. Melakukan analissi, evaluasi pemakai dan pesaing.
7. Menyusun rencana anggaran dapur, food & beverage service serta stewarding.
8. Commodities dan statistic penjualan.
9. Merumuskan kebijakan pengendalian biaya operasional dan menilai pelaksanaannya.
10. Meneliti, menyetujui setandart portion size.
11. Menyusun rencana program kerja dan menilai pelaksanaannya.
12. Meneliti rekomodasi penyesuaian tarif food & beverage.
13. Menyusun laporan, dokumentasi, melakukan korespondensi.
14. Menyelenggarakan brefing pada food & beverage depertement.
15. Mengawasi serta mengecek stok bahan-bahan yang diperlukan di kithcen.
16. Mengawasi food production sebelum disajikan kepada tamu.
17. Melaksanakan tugas lain sesuai perintah atasan.
18. **FRONT OFFICE MANAGER**

Tugas dan tanggung jawabnya :

1. Membuat jadwal kerja karyawan.
2. Membuat statistik daftar tamu serta membuat laporanya.
3. Mengamati dengan rutin standar service mengenai penerimaan tamu.
4. Menyusun rencana anggaran dan mengatasi masalah-masalah didalamnya.
5. Memelihara hubungan yang baik dengan tamu hotel serta lingkungan kerja yang sehat kepada seluruh karyawan.
6. Memberikan motivasi memelihara disiplin.
7. Mengadakan rapat secara rutin minimal sekali dalam satu bulan.
8. Merumuskan merekomodasi penyesuaian tarif kamar.
9. Melayani langsung tamu VIP atau V.V.IP dalam memberikan diskon dan harga sepesial.
10. Merumuskan pengendalian biaya operational.
11. Mentaati dan mematuhi peraturan hotel.
12. Melaksanakan tugas lain sesuai tugas atasan.
13. **EXECUTIVE HOUSEKEEPER**

Tugas dan tanggung jawab:

1. Mengatasi masalah mengenai lost dan found.
2. Melakukan control ke publik.
3. Melaksanakan house rules serta peraturan yang lain terhadap stafnya.
4. Bertanggung jawab serta memelihara semua perlengkapan Tata Graha.
5. Membuat budget.
6. Menetapkan tugas, membina dan mengawasi.
7. Mengadakan koordinasi dengan depertemen hotel yang lainnya.
8. Memelihara dan mempertahankan serta mengontrol secara rutin service.
9. Mentaati dan mematuhi peraturan hotel.
10. Melaksanakan tugas dari perintah atasan.
11. **HUMEN RESOURCE MANAGER**

Tugas dan tanggung jawabnya :

1. Bertanggung jawap atas rekrutmen yang dibutuhkan oleh perusahaan dengan melakukan seleksi interview.
2. Mengontrol kebenaran data karyawan.
3. Mengontrol kebenaran kesehatan, serta melakukan placeman sebelum calon karyaawan diterima.
4. Mengadakan manpower depelovment GM.
5. Memiliki management dalam hal memecahkan masalah terutama dengan SPSI.
6. Menyiapkan kontrak kerja dan membantu memecahkan masalah yang timbul.
7. Oreantasi pengenalan kerja dan hotel kepada karyawan baru.
8. Melakukan control salary over time, allowance medical dan insurance.
9. Mengusulkan kepada atasan mengnai sistem pengajian, memberikan motivasi kepada karyawan mengenai job description, job evaluasi dan analisa tenaga kerja.
10. Mengkoordinir dan melaksanakan program seperti : rekreasi, olahraga, sembahyang bersama, kantin dan sejenisnya.
11. Bekerjasama dengan seluruh staf departement heads dalam memecahkan masalah,
12. Mengatasi masalah yang berhubungan dengan pengadilan serta mengenai dengan ketenaga kerjaan.
13. Mengontrol kontrak-kontrak, filling dat semua karyawan serta perubahan yang terjadi agar tetap up to date.
14. Menjalin hubungan baik dengan pemerintah, mulai dengan tingkat bawah sampai tingkat atas.
15. Mengadakan survey tentang labour supply, performance standard, human dan industry relation, motivation dan moral.
16. Mengusulkan pada GM mengenai security police, serta mengadakan control chif security ke loker, tempat parker dan sekitarnya.
17. Melaksanakan perintah lain sesuai perintah atasan (managemen).
18. **CHIEF ENGINERING**

Tugas dan tanggung jawab :

1. Bertanggung jawab atas semua kelancaran di Enginering operation.
2. Menyiapkan laporan-laporan yang diperlukan.
3. Melatih dan mengawasi staf bawahan agar dapat bekerja secara efisien dan efektif.
4. Memeriksa dan mengawasi bahwa seluruh work order dari semua departemen telah diatasi dengan baik.
5. Melatih dan mengawasi crew, repair dan maintenance agar bekerja dengan efektif dalam memelihara seluruh hubungan dengan yang ada dalam hotel.
6. Memelihara kebersihan, kesiapan mesin-mesin hotel secara teratur agar dapat dipastikan beroprasi dengan baik dan maksimal.
7. Mematuhi aturan dan mentaati peraturan hotel.
8. Melaksanakan tugas lain dari perointah atasan.

1. **ACCOUNTING MANAGER**

Tugas dan tanggung jawab:

1. Mempersiapkan program kerja harian untuk tugas-tugas bidang akuntansi.
2. Menyusun rencana kerja jangka pendek sesuai dengan rencana anggaran perusahaan secara keseluruhan.
3. Membina dan memonitor seksi-seksi didalam lingkungan acconting departement.
4. Pencapian sasaran yaitu penyajian laporan yang tepat waktu dan benar dengan perinsip-perinsip yang mengaturnya.
5. Memeriksa serta mengecek kebenaran dan kelengkapan bukti pengeluaran dan penerimaan kas sesuai dengan perosudur.
6. Menyelenggarakan hubungan yang baik terhadap pelenggaran, instansi maupun departemen lainnya.
7. Menyusun program dan anggaran pembiayaan pemasaran.
8. Bertanggung jawab atas penyusunan plan.
9. Bertanggung jawab atas penyelenggaraan promosi baik didalam maupun diluar hotel.
10. Bertanggung jawab atas semua adiministrasi lainnya.
11. Bertanggung jawab atas pembuatan laporan bulanan dan tahunan sesuai dengan keperluan yany telah ditetapkan
12. Bertanggung jawab atas pembuatan publikasi atao advertensi dalam rangka pemasaran perusahaan dan juga dalam hal kerja sama dengan Food & Beverage dan Banquet.
13. Bertanggung jawab atas pelaksanaan fungsi public relation.
14. Bertangung jawab atas kampanye perusahaan lewat usaha direct-mail atau penawaran tariff kepada tamu/ian dan calon tamu.
15. Memimpin rapat bagian dan aktif dalam rapat-rapat operasional antar departemen dengan GM.
16. **EXECUTIVE CHEF**

Tugas dan tanggung jawab :

1. Mengawasi dan mengecek stok bahan-bahan yang diperlukan
2. Mengawasi mutu barang yang dipakai
3. Menjaga standar penyajian makanan
4. Mengutamakan keselamatan dan kesehatan kerja
5. Membuat standar food cost
6. Menyusun program kerja
7. Membuat laporan kerja
8. Membuat menu makanan

**3.4. JOB SPECIFICATION**

1. **GENERAL MANAGER**
2. Sehat jasmani dan rohani.
3. Mampu mencapai target perusahaan yang telah ditetapkan.
4. Berdisiplin tinggi.
5. Berpenampilan dan berkeperibadian yang baik.
6. Penuh percaya diri.
7. Memiliki sifat yang tegas.
8. Mampu berkomonikasi dengan baik.
9. Mempunyai loyalitas yang tinggi terhadap perusahaan.
10. Berpengalaman dibidangnya pada hotel yang berbintang minimal 3 tahun. Memiliki kemampuan mengelola dan mengatur karyawan dan perusahaan.
11. **SALES MANAGER**
12. Memiliki latar belakang pendidikan sekolah pariwisata jurusan sales and marketing serta hotel management.
13. Berpengalaman selama 2 tahun sebagai sales dan marketing.
14. Dapat berkomunikasi dalam bahasa inggris.
15. Berkepribadian yang baik serta memiliki kemampuan dalam bidang sales dan marketing.
16. **RESTAURANT & BANQUET MANAGER**
17. Lulusan diploma pariwisata.
18. Pengalaman kerja 6 tahun di hotel berbintang.
19. Pengalaman minimal 5 tahun sebagai managerial di hotel berbintang dalam bidang food and beverage.
20. Memiliki keterampilan yang mampan dalam mengolah susun menu sesuai dengan standar.
21. Dapat berkomonikasi dengan baik dalam bahasa inggris.
22. Berkeperibadian yang baik serta memiliki kemampuan dalam bidang food and beverage.
23. **FRONT OFFICE MANAGER**
24. Memiliki sertifikat pendidikan yang telah disetujui oleh perguruan tinggi atau sekolah perhotelan dan telah magang atau training di hotel.
25. Berpengalaman kerja minimal 3-4 tahun sebagai managerial di hotel berbintang atau sebagai managerial front office.
26. Berpengalaman selama 6 tahun di hotel yang berbintang.
27. Menguasai bahasa inggris.
28. Pengalaman di receptionst dan familiar dengan front office.
29. Dapat memimpin bawahan agar menjadi lebih baik.
30. **EXECUTIVE HOUSEKEEPER**
31. Memiliki sertifikat yang telah ditetapkan oleh perguruan tinggi atau sekolah perhotelan dan pernah magang (training).
32. Pengalaman kerja minimal 6 tahun, bekerja di hotel sebagai managerial minimal 4-5 tahun.
33. Mampu memimpin, mengembangkan, mengarahkan, memotifasi, dan mengatur bawahan.
34. **HUMAN RESOURCE MANAGER**
35. Memiliki sertifikat pendidikan yang telah disetujui oleh perguruan tinggi atau yang telah magang (training)
36. Pengalaman 2 tahun dengan kualafikasi professional.
37. Pengalaman 5 tahun pada computerized personal dan payroll system.
38. Memahami mengenai UU ketenagakerjaan.
39. Mampu membuat job description untuk dirinya sendiri yang dipertanggung jawabkan kepada general maneger.
40. **CHIEF ENGINERING**
41. Memilki latar belakang pendidikan teknisi.
42. Dapat mengoprasikan alat-alat yng berkaitan dengan mesin.
43. Dapat melakukan perbaikan terhadap mesin-mesin yang rusak dan diperbaikinya secepat mungkin.
44. Dan memotivasi bawahan untuk bekerja dan berbuat hal lebik baik

**3.5. HUBUNGAN ANTAR BAGIAN**

1. **Hubungan Housekeeping Dengan Front Office Department**

Hubungan antara Housekeeping dengan Front Office ialah menganai status kamar, komunikasi sangatlah penting untuk dijaga supaya tidak terjadi kesalah pahaman antara tamu, pihak Housekeeping dan Front Offfice mengenai status-status kamar tersebut.

**FRONT OFFICE**

* Front Office melaporkan perubahan status tiap-tiap kamar yaitu kamar VIP, Expected, Arrival, Expected Departure, Group, Check Out, Show Room and Change.
* Front Office memberitahukan kebutuhan tambahan yang diperlukan oleh tamu dan complain yang berasal dari tamu mengenai pelayanan-pelayanan yang ada diHousekeeping
* Front Office memberikan informasi kepada pihak Housekeeping bahwa akan ada tamu yang segera check in untuk disediakan kamar.
* Mengirimkan daftar hunian kamar setiap pagi
* Mengirimkan daftar kamar-kamar yang akan ditempati oleh tamu, meliputi tamu perorangan, rombongan dan tamu tamu penting (VIP).
* Memberikan informasi kepada pihak Housekeeping mengenai kamar-kamar yang tamunya sudah check out untuk segera dibersihkan.
* Memberikan guest slip agar pihak Housekeeping tahu tamu yang baru check in
* Memberikan informasi perpindahan tamu dari kamar yang satu kekamar yang lain.

**HOUSEKEEPING**

* Melaporkan status kamar yang sudah dibersihkan melalui computer untuk segera dijual oleh pihak front office
* Memeriksa secara langsung status dari tiap-tiap kamar berdasarkan status yang ada dicomputer, untuk lebih detail mengetahui status kamar yang ada dikomputer dgn status kamar yang sebenarnya, biasanya dilakukan antara pukul 10 pagi dan jam pada jam 5 sore.
* Setelah check out kamar diperikasa oleh pihak housekeeping dan memastikan bahwa kelengkapan barang-barang milik hotel tidak ada yang hilang . jika ada yang hilang, pihak housekeeping melapor ke front office untuk memproses pengembalalian atau pembayarannya.
* Melaporkan barang temuan tamu yang tertinggal dikamar stelah check out ke front office kemudian disimpan di lemari khusus lost and found milik housekeeping
* Melaporkan penggunaan fasilitas pendukung lainnya seperti; extra bed, hair drayer dan laporan kerusakan oleh tamu

1. **Hubungan Housekeeping Dengan HUMAN RESOURCE DEPARTMENT (HRD)**

Kerjasama [housekeeping](http://tatagraha.com/) dengan HRD adalah hubungan ketenagakerjaan seperti perencanaan, pengadaan dan pelatihan. Proses ini mulai dari menyaring, merekrut, orientasi, pelatihan, promosi hingga pension.

**HUMAN RESOURCE DEPARTMENT (HRD)**

* Menyeleksi dan merekrut karyawan yang dibutuhkan housekeeping.
* Menyediakan pelatihan untuk meningkatkan pengetahuan dan keerampilan karyawan.
* Bertanggung jawab dalam pendataan semua karyawan.
* Bertanggung jawab dalam memberikan hak-hak karyawan seperti gaji, Hari libur dan cuti.
* Bertanggung jawab dalam memberikan teguran, peringatan dan PHK bagi karyawan.
* Membantu dan menyelesaikan masalah yang bersangkutan dengan karyawan

**HOUSEKEEPING**

* Membuat struktur organisasi dan kebutuhan karyawan ideal tiap-tiap section di housekeeping.
* Menyediakan job analisis dan spesifikasi kerja untuk setiap karyawan.
* Memberikan pelatihan untuk meningkatkan pengetahuan dan keteramplan karyawan.
* Memberikan kesempatan bagi karyawan untuk berkembang dan menjadi lebih baik.

1. **Hubungan Housekeeping Dengan Purchasing**

Kerjasama [housekeeping](http://tatagraha.com/) dengan purchasing bertujuan untuk menjaga agar persedian barang-barang yang digunakan untuk operasional housekeeping tersedia setiap saat. Persediaan barang ini mencakup kebutuhan untuk kamar tamu dan public area.

**PURCHASING**

* Menerima PR (purchase requestion) dari housekeeping kemudian mencari supplier yang cocok untuk pembelian barang-barang tersebut.
* Menindaklanjuti proses administrasi setiap PR yang dibuat secepatnya.
* Memberitahukan kepada Housekeeping Department, bila pesanan barang-barang sudah datang termasuk daftar nama barang, maupun jumlah tiap barang.
* Memberitahukan kepada Housekeeping Department bila ada barang-barang yang belum terbeli karena stock habis.

**HOUSEKEEPING**

* Membuat PR (purchase requesition) kepada Purchasing Department untuk membeli barang-barang keperluan Housekeeping.
* Menerima dan meneliti spesifikasi dan kualitas barang-barang yang sudah dibeli.

1. **Hubungan Housekeeping Dengan Food & Beverage**

Kerjasama [housekeeping](http://tatagraha.com/) dengan food & beverage bertujuan untuk membersihkan dan merawat setiap outlet seperti minibar dalam kamar, restaurant, bar, functionroom, kolam renang dan sebagainya. Adalah tanggung jawab housekeeping membersihkan semua outlet itu selalu dalam keadaan bersih.

**FOOD & BEVERAGE**

* Memberitahukan linen yang sudah tidak dapat dipakai sehingga dapat diganti dengan yang baru.
* Menentukan motif linen yang diperlukan sesuai dengan outlets.
* Menyediakan function order dari setiap kegiatan yang dilakukan pada meeting room.
* Memberitahukan housekeeping terhadap kebutuhan linen yang diperlukan.

**HOUSEKEEPING**

* Menyediakan kebutuhan linen sesuai dengan permintaan dari tiap-tiap FB outlets.
* Menyediakan rangkaian bunga baik untuk keperluan outlets maupun meeting room.
* Memberitahukan room service untuk mem-pick up peralatan dari room service yang ada di kamar.
* Membuat program pembersihan setiap outlet secara periodik
* Menentukan parstock setiap linen sesuai dengan kebutuhan setiap outlet.
* Menyediakan kebutuhan uniform bagi setiap kegiatan FB.

1. **Hubungan Housekeeping Dengan Sales & Marketing**

Kerjasama [housekeeping](http://tatagraha.com/) dengan sales & marketing berorientasi pada usaha untuk memenuhi permintaan khusus dari tamu akan mau datang ataupun tamu yang sudah stay. Secara umum, permintaan tersebut banyak berhubungan dengan keperluan kamar, misalnya setrika, extrabed, microwave, compliment laundry dll.

**SALES & MARKETING**

* Memberitahukan apabila akan ada group yang mengadaan konferensi, seminar, dan lain-lain.
* Memberitahukan bila ada group yang akan datang dan persiapan apa saja yang harus dilakukan oleh housekeeping terhadap group tersebut.
* Mengajak calon pelanggan untuk melihat fasilitas kamar melalui show room yang disediakan.
* Memberitahukan setiap kegiatan perusahaan dan promosi yang dilakukan oleh perusahaan.
* Memberitahukan perusahaan-perusahaan yang menjadi top account hotel saat ini agar karyawan daat melayani mereka lebih baik.
* Melakukan promosi kepada biro perjalanan untuk meningkatkan penjualan kamar.

**HOUSEKEEPING**

* Membantu sales dalam menyediakan permintaan tamu.
* Mempersiapkan kamar “show room” selalu dalam keadaan bersih dan sia dikunjungi setiap waktu.
* Menginformasikan setiap perubahan yang ada di kamar agar sales dapat memberikan informasi yang benar kepada tamu.
* Meng-*update* total inventory di housekeeping secara periodik, misalnya : total extra bed, kamar show room, dll.

1. **Hubungan Housekeeping Dengan Engineering**

Selain kerjasama yang erat dengan front office, [housekeeping](http://tatagraha.com/) dan engineering juga mempunyai kerjasama yang saling menunjang satu sama lain terutama dalam hal perbaikan dan pemeliharaan inventaris aset hotel baik di kamar maupun area publik.

**ENGINEERING**

* Melaksanakan perbaikan mesin dan peralatan yang digunakan housekeeping.
* Melaksanakan pekerjaan dari housekeeping berdasarkan Work Order.
* Melatih karyawan housekeeping untuk menggunakan dan merawat peralatan dengan baik dan benar.
* Memerbaiki, merenovasi, mendekor ulang kamar dan perlengkapannya.
* Meminjamkan perlengkapan yang diperlukan pada kamar tamu dan meeting room.
* Memberitahukan perubahan nomor telepon yang telah diprogram.
* Meminta ijin bila akan diadakan uji alarm, test genset, lift dan lain-lain.
* Memberitahukan apabila diadakan pemadaman listrik karena perbaikan mesin.

**HOUSEKEEPING**

* Membuat work order untuk perbaikan dan dan perawatan peralatan, renovasi kamar dan penataan ulang dekorasi kamar.
* Meminta bantuan dalam mengoperasikan mesin-mesin ang akan digunakan.
* Bekerjasama dalam program Preventive Maintenance untuk memperbaharui penampilan dari kamar menjadi lebih baik.

**3.6. Struktur Organisasi Pada Department Housekeeping**

Dalam struktur organisasi ini linen section belum mendapatkan tempat yang khusus karena dalam pengerjaannya linen-linen masih ditangani oleh beberapa section di Hotel Santika Mataram dianataranya ialah, room attendant menangani linen laundry guest dan linen yang ada dikamar, runer menangani pengambilan linen-linen kotor yang ada di masing-masing trolley room attendant, sedangkan linen yang berasal dari food & beverage service dan linen pakaian karyawan ditangani oleh order taker. Penangan ini masih bersifat umum dikarenakan jumlah linen yang masih sedikit dibandingkan dengan hotel-hotel lain diluar sana, oleh karena itu susunan organisasinya tidak di strukturkan linen section.

**Sumber : HRD Hotel Santika Mataram**

**3.7. Job Description**

**A. Housekeeper**

1. Briefing setiap hari sebelum memulai bekerja

2. Mengawasi kinerja karyawan (bawahan)

3. Menyambut tamu VIP yang hendak menginap dihotel

4. Mengatasi semua masalah yang disebabkan oleh kinerja karyawan

5. Memberikan pelatihan/training setiap bulannya kepada karyawan guna meningkatkan hasil kinerja karyawan

6. Memberikan Reward kepada karyawan yang berprestasi

7. Membuat budget housekeeping, mengontrol penggunaan cleaning supplies, chemical, guest supplies agar dapat terkontrol dengan baik

8. Melakukan control ke kamar, public area, dan ke garden

9. Menetapkan, memeriksa, menandatangani requesting barang – barang untuk Departementnya dan mengirimkannnya ke Accounting

10.Membuat data inventory dari Housekeeping material serta mengajukan penggantian atau perbaikan sesuai kebutuhan

**B. Supervisor**

1. Mengatur jadwal dan schedule karyawan

2. Mengganti kedudukan Housekeeper ketika lagi berhalangan masuk/sakit

3. Bertanggung jawab atas kebersihan dan perawatan kamar

4. Mengecek dan merubah status kamar dikomputer system

5. Mengawasi kinerja Room boy

6. Memeriksa hasil kinerja Room Boy setelah kamar dibersihkan

7. Mengecek kelengkapan amenities setiap harinya dan merequest perlengkapan yang kurang

8. Mencatat kejadian yang harus ditindak lanjuti oleh shift sore di log book

9. Mengecek dan melaporkan fasilitas-fasilitas kamar apabila terdapat kerusakan di kamar tersebut

**C. Public Area Supervisor**

1. Mengatur schedule dan pembagian shift di Public Area

2. Mengawasi dan membantu pekerjaan di Public Area

3. Mengikuti morning briefing setiap harinya

4. Mengecek equipment dan bahan pembersih yang digunakan di Public Area

5. Membuat laporan harian yang akan diserahkan kepada Housekeeper

6. Mengecek hasil kinerja karyawan di Public Area

**D. Room Attendant**

1. Bertanggung jawab atas kebersihan semua kebersihan kamar dan peralatan yang digunakan

2. Mengecek status kamar sebelum memulai pekerjaan

3. Membersihkan dan melengkapi trolley sebelum memulai membersihkan kamar

4. Memberitahu order taker apabila ada guest laundry

5. Membantu laundry untuk mengumpulkan linen yang kotor

6. Mengembalikan lost & found yang ditemukan di kamar kepada order taker

7. Membantu room service mengeluarkan piring kotor yang ada di dalam kamar

8. Melaporkan ke order taker atau room supervisor apa ada peralatan kamar yang rusak, agar segera untuk di tindaklanjuti

9. Membawa sampah keluar dan di buang di tempatnya

10. Mengumpulkan lap kotor yang sudah di gunakan untuk di cuci kembali

11. Mengembalikan formulir yang sudah digunakan

**E. Order Taker**

1. Bertanggung jawab atas penerimaan telephone,baik dari tamu maupun department lain
2. Membuat housekeeping report
3. Melengkapi formulir yang dibutuhkan oleh room boy setiap hari
4. Menindaklanjuti barang lost & found untuk direport dan disimpan di lemari penyimpanan
5. Mengumpulkan semua formulir yang sudah digunakan room boy selama membersihkan kamar
6. Membantu pekerjaan Housekeeper untuk membuat laporan
7. Menjaga lingkungan kerja agar tetap bersih
8. Membantu memposting guest laundry
9. Melaporkan request guest amanities kepada Housekeeper untuk di tandatangani
10. Membuat laporan untuk pembayaran karyawan yang di kontrak

**F. Gardener**

1. Membersihkan sampah yang ada di arean hotel dan parkir tamu
2. Merawat tanaman yang ada di hotel
3. Memangkas ujung tanaman yang sudah memanjang
4. Menyiram tanaman setiap pagi di seluruh area hotel,baik itu dipot atau ditaman hotel
5. Memotong rumput yang ada di area taman rumput
6. Membersihkan dan memelihara semua peralatan kerjanya

**G. Public Area**

1. Bertanggung jawab atas semua kebersihan hotel kecuali kamar tamu
2. Mengangkat semua sampah yang ada di toilet tamu,toilet meeting, lobby ,dan kantin
3. Melengkapi guest supplies yang ada di tempat umum (toilet)
4. Mermbersihkan ruang kerja GM
5. Membersihkan ruang Acouting & Sales
6. Membersihkan area merokok
7. Membersihkan loker karyawan
8. Mengisi log book untuk shift selanjutnya yang akan di tindaklanjuti

**3.8. Hubungan Antar Section Di Department Housekeeping Hotel Santika Mataram**

Hubungan seksi linen dengan seksi-seksi yang lain pada department housekeeping sangatlah erat, dimana seorang runer harus giat dalam pengambilan linen kotor dari trolley room attendant supaya tidak terjadi penumpukan yang mengganggu pemandangan tamu yang menginap di hotel Santika Mataram. Order taker selelau mengecek atau menanyakan melalui via telephone tentang guest laundry untuk segera di pick up dan diserahkan kepada pihak laundry yang diajak bekerjasama.

Hubungan antar section ini sangat berpengaruh terhadap kelancaran operasional hotel khususnya didepartment Housekeeping, hubungan yang baik perlu diterapkan supaya tidak terjadi kesalahan-kesalahan yang tidak diinginkan seperti, complain tamu. Department Housekeeping tidak akan bisa berdiri sendiri tanpa section yang mendukungnya, terdapat beberapa section yang ada didalam department housekeeping, yaitu room attendant, order taker dan public area.

Hubungan room attendant dengan order taker sangatlah erat, dimana order taker bertugas mengambil laundry yang telah dikumpulkan oleh room attendant setiap ada panggilan dari room attendant melalui via telephone kamar tersebut, order taker kemudian mengecek dan mengumpulkan laundry tersebut disatu tempat sampai petugas laundry yang diajak bekerja sama datang untuk mengambilnya.

Sedangkan hubungan room attendant dengan public area ialah, memeriksa dan mengecek hewan-hewan kecil atau serangga yang ada dikamar hotel, sesekali waktu juga public area bertugas membersihkan corridor dan tempat-tempat pembuangan sampah atau puntung rokok yang ada di area corridor.

**BAB IV**

**PEMBAHASAN**

* 1. **Gambaran Tugas Dan Tanggung Jawab Seksi Linen Pada Department Housekeeping**

Adapun tugas dan tanggung jawab seksi linen secara umum dalam membantu kelancaran operasional di department housekeeping setiap harinya ialah sebagai berikut :

* + 1. Melaksanakan kebersihan, kerapian, kelengkapan dan perawatan semua linen / uniform karyawan berikut administrasinya.
    2. Mengirim linen kotor dan menerima linen bersih ke/dari laundry dan menata rapi pada tempatnya berikut perhitungan dan administrasinya.
    3. Menjahit, memperbaiki linen atau uniform yang rusak dan merawat peralatan yang dipakai untuk memperbaiki linen tersebut.
    4. Melaporkan bila ada kejadian yang tidak semestinya.
    5. Membina kekompakan kerja yang harmonis dan menjalin kerjasama yang baik dengan karyawan dan department lainnya.
    6. Menciptakan dan membina suasana kerja yang sehat.
    7. Melaksanakan semua perintah karyawan.
    8. Menyediakan, merawat, memelihara, merapikan dan menyimpan linen yang diperlukan.
    9. Mengatur pendistribusian linen.
    10. Mengatur atau membuat pengajuan penambahan pengadaan linen.
    11. Melaksanakan penyusunan berbagai laporan mengenai linen.
    12. Membantu room boy dalam pengambilan linen kotor di masing-masing trolley romm boy.

* 1. **Peralatan Pendukung Seksi Linen**

Dalam membantu kelancaran kegiatan sehari-hari pada department housekeeping, seksi linen juga menggunakan beberapa peralatan pembantu yang dibutuhkan untuk lebih memperlancar dan menghindari complaint-comlaint yang diakibatkan karena kelalalian, kurangnya kerjasama antar semua karyawan, kurangnya peralatan yang semestinya digunakan. Oleh karena itu seksi linen juga sangat membutuhkan beberapa peralatan pendukung demi terjadinya proses kerja yang aman dan baik, adapun peralatan-peralatan tersebut ialah sebagai berikut :

* + 1. Linen conter

Linen conter adalah meja tempat petugas mengambil linen bersih dan menyerahkan linen kotor kepada attendant linen.

* + 1. Rak

Rak digunakan untuk menyimpan linen bersih supaya terlihat suasana yang rapi dan bersih.

* + 1. Meja dan kursi untuk menulis

Meja tulis digunakan oleh petugas untuk kegiatan tulis-menulis.

* + 1. Telephone

Telephone dipergunakan sebagai alat bantu komunikasi antar karyawan lainnya demi mempermudah permintaan, pengambilan linen-linen yang diperlukan.

* + 1. Mesin jahit

Mesin jahit ini dipergunakan unutk menjahit linen-linen yang sobek dan goyak agar terlihat seperti biasa dan dapat dipergunakan sebagai mana mestinya.

* + 1. Trolley

Trolley ialah salah satu peralatan yang sangat membantu dalam penanganan linen, trooley berguna sebagai alat pengangkut linen-linen kotor maupun yang bersih, terlebih-lebih untuk hotel yang memiliki gedung yang bertingkat.

* + 1. Fire extinguisher

Fire extinguisher adalah alat pemadam kebakaran yang disediakan oleh linen kamar untuk menghadapi bahaya kebakaran yang mungkin terjadi dilinen room.

* + 1. Book linen

Book linen adalah buku yang dipergunakan untuk mencatat semua linen yang masuk dan keluar baik yang dipergunakan pada department housekeeping maupun department food & beverage service.

* 1. **Tata Cara Penanganan Linen**

Dalam penanganan linen, terdapat beberapa hal yang harus dipertimbangkan untuk menjaga kualitas linen tetap dalam keadaan baik, dibutuhkan beberapa cara dalam penanganannya, adapun tahap-tahap penanganan linen secara umum ialah sebagai berikut.

**Table tata cara penanganan linen**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| NO | WHAT | ITEMS/FORMULA | HOW |
| 1. | Memisahkan Dan Menempatkan Linen Bersih | Items :   * + - * Linen rack       * Box linen       * Box linen bersih | * Linen bersih hasil pencucian dari laundry dibawa menggunakan trolley menuju linen room. * Semua trolley berisi linen bersih dikeluarkan satu persatu. * Kemudian masing-masing linen dipisahkan menurut jenis, warna dan kelayakan linen. * Pada saat pemisahan perlu juga memeriksa ulang kebersihan dan kelayakan linen. * Apabila menemukan linen yang kondisinya masih kotor / noda, dipisahkan ke dalam wadah atau box khusus yang telah disediakan. * Apabila menemukan linen yang rusak (robek, warna pudar) dipisahkan, sambil melihat kondisi yang memungkinkan untuk dilakukannya perbaikan. * Linen yang rusak ( tidak dapat diperbaiki lagi ) dipisahkan kedalam wadah atau box khusus yang telah disediakan. * Setelah dilakukan pemisahan, linen bersih ditempatkan pada masing-masing rak dengan cara menyusunnya dengan rapi ( dalam keadaan terlipat ). * Penyusunan linen bersih disesuaikan dengan tulisan yang tertera pada rak sehingga memudahkan pada saat pengambilan nantinya. * Lama pengerjaan kurang lebih 15 menit. |
| 2. | Penulisan Linen Discard | Items :   * + - * Form linen discard       * Box khusus linen rusak | * Box khusus yang berisi linen rusak dikumpulkan sesuai masing-masing jenisnya. * Kemudian masing-masing linen tersebut dipisahkan sesuai dengan jenis kerusakannya (robek, noda / luntur, usang/brudul). * Setelah itu masing-masing kerusakan tadi dipisahkan lagi menurut marking atau tahun awal pemakaian. * Maka kemudian didapatlah jumlah masing-masing linen dengan jenis kerusakan dan tahun awal pemakaian. * Awal penulisan dimulai dengan menuliskan tanggal, bulan dan tahun pada sisi kanan atas form discard. * Kemudian tuliskan tahun awal pemakaian pada kolom kotak yang telah disediakan pada masing-masing jenis kerusakan. * Seluruh jumlah angka kerusakan kemudian ditotal pada kolom paling akhir. * Tahap terakhir menuliskan nama / sign petugas yang bersangkutan pada kanan bawah form discard. * Waktu yang diperlukan kurang lebih 30 menit |
| 3. | Pendistribusian Linen Di tiap Pantry | Items :   * + - * Trolley       * Kunci pantry       * Log book linen supply | * Linen disusun terlebih dahulu ke dalam trolley * Persiapkan log book linen supply, dengan menuliskan, nama petugas, tanggal pada kiri atas form dan shift pada kanan atas. * Persiapkan kunci masing-masing pantry * Baca pesan pada log book atau log book linen supply yang kemaren (afternoon Shift) sebagai pedoman awal pendistribusian. * Mendahulukan pantry yang belum sempat didistribusikan kemaren sore (afternoon shift) yang dikarenakan suatu hal atau keterlambatan pencucian. * Buka pintu pantry dengan kunci yang telah disiapkan. * Lihat jumlah linen di rak pantry dan yang ada ditrolley room boy dengan mengira jumlah keseluruhan yang ada. * Tambahkan linen pada rak berdasarkan kebutuhan linen stock yang tertulis dan ditempel pada masing-masing pantry. * Susun linen dengan menempatkannya dalam keadaan terlipat dan rapi. * Waktu yang diperlukan untuk pantry adalah kurang lebih 1 jam. |
| 4. | Pengumpulan Linen Kotor | Items :   * + - * Trolley       * Check list / log book stripping | * Pengumpulan linen kotor terdapat di pantry room (ditiap floor). * Semua linen kototr dikumpulkan dengan menggunakan trolley. Trolley yang sudah terisi linen kotor dikeluarkan untuk segera diantar ke laundry. * Jumlah linen kototr yang akan dibawa harus disesuaikan dengan daya tamping trolley. * Hindari membawa linen kotor melebihi daya tamping trolley, untuk mencegah linen berjatuhan dan terinjak oleh roda trolley. * Sebelum diantar ke laundry, bersihkan ruangan linen pantry room dari sampah yang terbawa dengan linen kotor. * Petugas menuliskan jam pengambilan dan tanda tangan pada log book stripping pada setiap pengambilan linen kotor. * Antar linen kotor ke laundry untuk segera dicuci. * Lakukan pengecekan linen pantry room setiap 1 jam sekali untuk menghindari penumpukan linen kotor. * Dimulai pada jam 11:00 sampai jam 17:00 * Waktu yang dibutuhkan kurang lebih 15 menit. |
| 5. | Pelaksanaan Inventory Bulanan | Items :   * + - * Form inventory       * Kalkulator       * Alat tulis       * Lembaran inventory | * Menyiapkan alat tulis dan lembaran kertas / form inventory. * Tahap pertama penghitungan dilakukan di Area Linen Room. * Menghitung keseluruhan linen, baik yang ada di rak dan maupun di trolley. * Hasil penghitungan dituliskan ke dalam form inventory. * Tahap kedua penghitungan dilakukan di area laundry. * Linen dikumpulkan, kemudian dipisah-pisahkan menurut jenisnya. * Kemudian dihitung satu persatu dan menuliskannya pada form inventory. * Tahap ketiga, penghitungan dilakukan di area pantry (lantai 1 sampai dengan lantai 3) dan trolley room boy yang ada disetiap pantry. * Hasil penghitungan dituliskan ke dalam form inventory. * Tahap keempat, penghitungan dilakukan di Area Guest Room. * Penghitungan area guest room dilakukan oleh room boy dengan pengawasan supervisor floor. * Masing-masing room boy mendapatkan lembaran inventory yang telah dipersiapkan dan menghitung keseluruhan linen disetiap kamar yang menjadi tanggung jawabnya. * Seluruh hasil penghitungan di area guest room dikumpulkan untuk kemudian diakumulasikan secara perfloor. * Hasil penghitungan tahap 1,2,3,4 dimasukkan ke dalam laporan inventory kemudian ditotal secara per item sehingga dapat diketahui jumlah dan selisih dari (hasil inventory bulan lalu). * Hasil laporan inventory kemudian diserahkan kepada Exc Housekeeper untuk diketahui / ditanda tangani. * Waktu yang diperlukan 2 shift sore dan malam. |
| 6. | Penanganan Uniform | Items :   * + - * Hanger baju       * Mesin jahit       * Benang       * Jarum       * Log book uniform | * Pengiriman pencucian tahap 1 dilakukan jam 06.00 WIB, pada saat linen room dibuka (morning shift). * Hasil pencucian akan selesai dan diantar ke linen room sekitar jam 12.00. * Uniform yang bersih kemudian dipisahkan perdepartment. * Kemudian uniform diset sesuai hanger yang telah bertuliskan nama masing-masing karyawan. * Setelah keseluruhan uniform selesai diset, uniform diperiksa ulang untuk tujuan perbaikan uniform yang rusak atau kurang rapi (masih kusut / bernoda). * Uniform yang masih kusut atau bernoda akan dikirim kembali untuk di press atau dicuci ulang. * Linen juga menyediakan log book uniform complaint bagi karyawan yang merasa ada keluhan terhadap uniform untuk segera dilakukan perbaikan. |

**Sumber : Buku traning manual Housekeeping Department Hotel Santika Mataram**

* 1. **Proses Pendistribusian, Pengumpulan Dan Pengiriman Linen**
  2. Pengertian pendistribusian

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

Philip Kolter, (1997 : 140) mengemukakan bahwa : “Distribusi adalah serangkaian organisasi yang saling tergantung dan terlibat dalam proses untuk menjadikan suatu barang atau jasa yang siap untuk digunakan”.

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.

* 1. Proses Pengumpulan linen

a. Hindari penambahan kotoran pada saat pengumpulan ini.

* + 1. Gunakan 2 (dua) kantong linen kotor untuk menghindari bercampurnya kotoran yang ringan dan yang berat.
    2. Keluarkan peralatan makan pada food & beverage linen pada waktu clear up.
    3. Jangan sampai ada barang / pakaian tamu yang terbawa pada saat pengumpulan linen-linen housekeeping.
    4. Membawa linen dengan tangan dan memperhatikan hal-hal sebagai berikut :
       - Hindari membawa linen terlalu berlebihan
       - Hindari linen jatuh kelantai
       - Linen jangan diseret
       - Hindari linen terinjak dengan sepatu.
    5. Membawa linen dengan kantong dan memperhatikan hal-hal sebagai berikut :
       - Jangan melebihi muatan
       - Jangan menggunakan kantong yang rusak
       - Kantong yang digunakan harus dalam keadaan bersih

3. Proses pengiriman linen

Dalam proses ini terdapat beberapa cara dalam pengiriman linen yaitu sebagai berikut :

* + 1. Pengiriman linen kotor melalui cerobong ( linen cuht )
       - Hindari linen jatuh kelantai
       - Hindari benda-benda tajam masuk kecerobong
       - Area cerobong harus bersih
       - Jangan menyeret linen, gunakan trolley
       - Jangan menginjak linen dengan sepatu
       - Jangan masukkan linen terlalu berlebihan
    2. Sebelum pengiriman dilakukan proses penyeleksian diperlukan untuk mengetahui linen-linen yang sudah siap untuk dikirim, dalam proses penyeleksian ini terdapat berbagai jenis linen atau aspek yang perlu diperhatikan, yaitu :
       - Jenis kotoran pada linen : ringan, sedang dan berat
       - Jenis bahan / kain : bahan dasar kain, warna.

**4.5. Peran Linen Section dan Kegiatan-kegiatan Yang Dilakukan Demi Menunjang Kelancaran Operasional Pada Department Housekeeping Di Hotel Santika Mataram**

Linen section adalah salah satu section yang mengurus segala permasalahan tentang linen atau kain-kain yang ada dihotel, linen section meiliki peran yang begitu besar dalam menunjang kelancaran operasional di hotel, mereka mengatur linen-linen yang in dan out serta mempersiapkan segala sesuatunya yang berkaitan dengan linen. Kegiatan yang dilakukan linen section di Hotel Santika Mataram sangat membantu terjadinya kelancaran operasional di Hotel Santika Mataram, peran linen section ialah menjaga linen-linen supaya tetap dalam keadaan baik dan terjaga untuk memperlama pemakaian, oleh karean itu untuk menunjang peran linen section perlu adanya kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh linen section, dalam kegiatan tersebut terdapat berbagai macam kegiatan yang dilakukan. Adapun kegiatan untuk menunjang peran linen section di Hotel Santika Mataram ialah sebagai berikut :

1. Menjaga complaint tamu yang berasal dari penanganan linen

2. Mengkordinir lancarnya kegiatan yang berlangsung pada penanganan linen dari semua department di Hotel Santika Mataram

3. Menjaga pemasukan dan pengeluaran linen yang dilkukan oleh Order taker housekeeping

4. Mengatur lancarnya pendistribusian linen ke masing-masing pantry di Hotel Santika Mataram yang dilakukan oleh supervisor dan room boy atau runner yang masuk malam

5. Membantu room boy dalam hal pengambilan linen dimasing-masing trolley yang dilakukan oleh runner

6. Mencatat in dan out semua pakaian karyawan yang dilakukan oleh Order taker atau shift yang masuk pada pagi hari

7. Mengecek pembukuan linen yang berasal dari food & beverage service yang dilakukan oleh Order taker

8. Mengambil laundry guest ke kamar tamu dan mengantarkan laundry guest yang telah dicuci ke kamar tamu yang dikerjakan oleh supervisor housekeeping atau room boy

9. Membantu pembongkaran sheet yang akan dibersihkan oleh room boy dimasing-masing kamar, pengerjaan ini dilakukan oleh runner

10. Melakukan inventory linen setiap bulan, kegiatan ini dilakukan oleh semua room boy dan supervisor di Department Housekeeping yang masuk pada hari tersebut

11. Memisahkan dan melaporkan ke supervisor jika ada linen yang sudah tidak layak pakai atau terkena kotoran berwarna

12. Mengganti gorden yang sudah rusak, dalam kegiatan ini Housekeeper melakukan pengecekan dulu di masing-masing kamar hotel yang tidak terisi tamu sebelum dilakukan penggantian oleh room boy atau supervisor

13. Menyimpan linen lost and found tamu yang ditemukan di kamar check out yang dilakukan oleh Order taker

14. Sesekali waktu membantu room boy dalam membersihkan kamar tamu yang check out, biasanya kegiatan ini dilakukan ketika runner sedang tidak dalam kondisi mengerjakan tugas utamanya

15. Melayani pengantaran sheet bersih ke room boy bila dibutuhkan yang dilakukan oleh runner

16. Membantu pemasangan Extra bed di kamar tamu yang dilakukan oleh runner

**4.6 Rincian Peran Linen Section**

Kegiatan sehari-hari yang dilakukan pada seksi ini ialah membantu kelancaran operasional yang berlangsung di Department Housekeeping, khususnya dalam penanganan linen. Dikarenakan penanganan linen yang masih dilakukan secara bersama-sama atau belum ada seksi yang husus menangani masalah linen mengakibatkan seksi ini masih belum sempurna dalam penanganan linen.

Adapun peran atau kegiatan yang dilakukan oleh petugas-petugas seksi linen dalam menunjang operasional pada Department Housekeeping di Hotel Santika Mataram ialah sebagai berikut :

* 1. Mencatat atau membukukan pengambilan pakain karyawan yang sudah bersih maupun penyerahan pakaian karyawan yang hendak dicuci setiap paginya antara jam 07.30-08.00 di Linen Room
  2. Menjaga dan mengawasi pengambilan maupun penyerahan pakaian karyawan pada pagi hari di Linen Room
  3. Menerima kedatangan Laundry, laundry guest maupun pakaian karyawan yang telah dicuci pada pukul 10.00 siang di Office Housekeeping
  4. Membukukan kedatangan laundry yang sudah bersih ke laundry book untuk mempermudah pengecekan setiap bulannya dan lebih mempermudah masalah pembayaran nanitnya
  5. Mengecek pakaian tamu yang akan dilaundry setelah dipick up oleh room attendant linen di Housekeeping Office pada pukul 09.00 pagi
  6. Mempick up laundry guest pada kamar-kamar tamu yang dilakukan oleh room attendant pada pukul 08-09 pagi
  7. Membongkar bed linen pada kamar-kamar yang akan dibersihkan lalu membawanya dengan trolley linen di masing-masing section room boy
  8. Mengambil linen kotor yang ada di trolley room boy dan dibawa menuju room laundry linen Housekeeping dan Food & Beverage Service setiap hari
  9. Pembersihan menyeluruh dimasing-masing pantry setiap 1 kali dalam 3 hari untuk menjaga suasana kerja yang rapi dan menjaga kebersihan linen
  10. Mencatat linen yang datang dari Food & Beverage Service unutk dilakukan pencucian dan memberikan linen Food & Beverage Service yang telah bersih kepada petugas yang datang untuk mengambilnya dan biasanya kegiatan ini dilakukan pada siang hari atau pada pukul 10.00 pagi
  11. Berkordinasi kepada semua section yang ada pada Department Housekeeping untuk menjaga kesalahpahaman antar karyawan
  12. Menjaga kerapian linen yang ada di office Housekeeping

**4.7. Peran Linen Section Untuk Masing-masing Department dan Kegiatan-kegiatan yang Dilakukan Demi Lancarnya Operasional Pada Department-department yang Ada Di Hotel Santika Mataram**

4.7.1. Peran Linen Section Untuk Masing-masing Department

Peran seksi linen ini sangat menunjang bagi kelancaran operasional di masing-masing section dan department, peran seksi linen untuk Housekeping Department sangatlah banyak, seksi linen mengurus segala hal yang bersangkutan masalah linen yang ada di Housekeeping. Bukan hanya pada Department Housekeeping linen section dibutuhkan, namun department Food & Beverage service juga dapat terbantu dengan adanya linen section ini, karena department food & beverage service juga harus berkordinasi dengan linen section masalah linen-linen yang datang dari Food & Beverage Service.

Adapun peran seksi linen yang sangat membantu operasional pada Department Housekeeping dan Department-department laiannya ialah sebagai berikut :

1. Housekeeping Department
   * + - Menjaga kualitas linen dalam keadaan bersih, rapi dan teratur
       - Mendisrtibusikan linen bila ada yang kurang
       - Selalu mengecek linen-linen yang ada di office housekeeping maupun yang ada di pantry
       - Menyimpan linen lost and found
       - Menyediakan linen-linen pengganti saat sedang dibutuhkan pada waktu itu
       - Mencatat semua linen yang digunakan oleh room boy

Untuk lebih jelasnya, peran seksi linen pada Department Housekeeping dapat dilihat pada rincian peran seksi linen diatas, disana terdapat banyak peran-peran linen untuk Housekeeping Department.

1. Food & Beverage service
   * + - Mencatat linen-linen yang datang dari Food & Beverage Service dan mengecek ulang linen-linen yang dibawa oleh petugas Food & Beverage Service
       - Menyiapkan linen-linen Food & Beverage Service yang sudah bersih untuk dibawa ke office food & beverage service

Adapun peran seksi linen untuk department-department lainnya hanyalah masalah pencatatan in dan out pakaian karyawan dimasing-masing department yang dilakukan oleh petugas linen pada setiap harinya. Biasanya kegiatan ini dilakukan pada pagi hari antara dari jam 07.30-08.00 pagi, disana pengambilan pakaian karyawan yang sudah bersih akan diambil oleh karyawan yang bersangkutan dan akan mencatat waktu serta tanggal pengambilan, bila ada karyawan yang ingin mencuci seragamnya, mereka akan langsung memberikannya pada saat itu dan mencatat lagi waktu beserta tanggal pada saat hendak melakukan pemberian pakaian tersebut.

4.7.2. Kegiatan-kegiatan yang dilakukan Demi Lancarnya Operasional Pada Department-department yang Ada Di Hotel Santika Mataram

Berbagai jenis kegitan yang dilakukan pada linen section sejauh ini masih terkordinir dengan baik di Hotel Santika Mataram meskipun masih dikerjakan secara menyeluruh dan belum mempunyai section yang khusus, oleh karena itu kegiatannya pun bermacam-macam, ada yang menangani linen housekeeping, food and beverage service, front office dan seluruh department yang ada di Hotel Santika Mataram. Adapun kegiatan yang dilakukan untuk menunjang operasional pada masing-masing department ialah sebagai berikut :

1. Housekeeping Department

a. Runner membantu pengambilan linen kotor dimasing-masing trolley room boy setiap hari

b. Runner mengantarkan linen bersih ke room boy jika ada permintaan

c. Stripping bed jika ada kamar yang check out sebelum dibersihkan oleh room boy

d. Membagi linen-linen bersih kemasing-masing pantry sekaligus merapikan pantry

e. Supervisor dan room boy mengambil dan mengantarkan laundry guest kemasing-masing kamar

f. Order taker housekeeping mengecek seluruh pembukuan yang berkaitan dengan linen

g. Merapikan linen room setiap hari

2. Food & Beverage Service Deapartment

a. Order taker membukukan linen yang in dan out dari food & beverage service

b. Order taker mengambilkan linen yang sudah bersih dan memberikannya kepada petugas yang akan datang mengambilnya

c. Order taker Menyimpankan linen-linen food & beverage service jika dibutuhkan

d. Mencatat pengambilan seragam karyawan yang sudah dilaundry dari department food & beverage setiap pagi

e. Mencatat seragam karyawan dari department food & beverage service yang hendak di laundry

f. Merapikan linen room setiap hari

3. Front Office Department

a. Mencatat pengambilan seragam karyawan yang sudah dilaundry dari department front office setiap pagi

b. Mencatat seragam karyawan dari department front office yang hendak di laundry

c. Merapikan linen room setiap hari

4. Engenering Department

a. Mencatat pengambilan seragam karyawan yang sudah dilaundry dari department Engenering setiap pagi

b. Mencatat seragam karyawan dari department Engenering yang hendak di laundry

c. Merapikan linen room setiap hari

5. Accounting Department

a. Mencatat pengambilan seragam karyawan yang sudah dilaundry dari department Accounting setiap pagi

b. Mencatat seragam karyawan dari department Accounting yang hendak di laundry

c. Merapikan linen room setiap hari

6. Sales Marketing Department

a. Mencatat pengambilan seragam karyawan yang sudah dilaundry dari department Sales Marketing setiap pagi

b. Mencatat seragam karyawan dari department Sales Marketing yang hendak di laundry

c. Merapikan linen room setiap hari

7. Human Resource Department

a. Mencatat pengambilan seragam karyawan yang sudah dilaundry dari Human Resource department setiap pagi

b. Mencatat seragam karyawan dari Human Resource department yang hendak di laundry

c. Merapikan linen room setiap hari

8. Food & Beverage Product Department

a. Mencatat pengambilan seragam karyawan yang sudah dilaundry dari department Food & Beverage Product setiap pagi

b. Mencatat seragam karyawan dari department Food & Beverage Product yang hendak di laundry

c. Merapikan linen room setiap hari

**4.8. Seksi-seksi Penunjang yang Ada Pada Linen Section**

Adapun seksi-seksi yang ada pada Linen Section sebagai penunjang kelancaran operasional pada Department housekeeping ialah sebagai berikut :

* 1. Linen Runner

Tugas dan peran seorang linen runner ialah sebagai berikut :

* + - * Mengantar dan merapikan linen-linen bersih ke masing-masing pantry pada malam hari untuk mempermudah pengerjaan room boy pada paginya sebelum melakukan pekerjaan pembersihan kamar
      * Membongkar bed sekaligus membawa linen kotor tersebut ke trolley linen untuk dibawa ke ruang linen laundry
      * Mengambil linen-linen kotor yang ada di masing-masing trolley karyawan room boy untuk dibawa ke linen laundry room
      * Membantu room boy dalam hal pemesanan amenities-amenities yang dibutuhkan oleh room boy jika ada yang kurang
  1. Linen attendant room

Tugas dan peran linen attendant ialah sebagai berikut :

* + - * Mengganti linen kotor dengan linen bersih yang ada di kamar hotel
      * Mempick up laundry guest pada masing-masing kamar yang telah dibagikan pada jam 08-09 pagi
      * Merapikan linen setiap selesai penggantian linen
      * Mengambil linen yang dibutuhkan di pantry room sebelum memulai bekerja
  1. Linen attendant

Tugas dan peran linen attendant ialah sebagai berikut :

* + - * Melaksanakan kebersihan, kerapiahan, kelengkapan dan perawatan semua linen yang berasal dari linen Housekeeping, Food & Beverage Service, linen pakaian karyawan maupun linen pakaian tamu
      * Melaporkan bila ada kejadian yang tidak semestinya
      * Menjahit atau memperbaiki linen yang rusak
      * Membawa, mencatat, menyimpan dan mengembalikan barang lost and found tamu bila ditemukan dikamar tamu maupun diarea hotel
      * Inventory linen Housekeeping dan Food & Beverage Service setiap bulan
  1. Linen order taker
     + - Menghendel jumlah linen yang ada di linen room
       - Membersihkan dan merapikan linen
       - Membagikan linen kepada room boy dan houseman
       - Membuat file atau administrasi dan melaksanakan permintaan :
* Purchase dan storage requestion yang telah disetujui oleh atasannya untuk kebutuhan Housekeeping Department mengenai pengadaan linen baru
* Work order bila ada kerusakan atau perbaikan linen-linen Housekeeping dan Food & Beverage Service
* Inventory linen Housekeeping, linen Food & Beverage Service dan rekapitulasi lost towel bulanan
* Membuat schedule pencucian curtain, bed cover, blanket dan lain-lain
  + - * Membuat file dan mendistribusikan kepada yang bersangkutan laporan bulanan mengenai linen, towel dan perbaikan linen.

**BAB V**

**KESIMPULAN DAN SARAN**

* 1. **Kesimpulan**

Dari hasil pembahasan dan analisa di atas, juga temuan-temuan selama melakukan praktek kerja lapangan di Hotel Santika Mataram, penulis dapat menyimpulkan bahwa :

1. Department Housekeeping sangat berperan penting dalam pelaksanaan operasional setiap harinya, memberikan kualitas pelayanan yang baik ialah salah satu tujuan yang diberikan oleh department housekeeping dalam menunjang keinginan bagi para tamu yang hendak menginap dan menikmati fasilitas yang ada.

2. Peran seksi linen dalam menunjang kelancaran operasional pada department housekeeping di Hotel Santika mataram ialah pengambilan linen yang dilakukan oleh room attendant atau runer, pembukuan linen yang dilakukan oleh order taker atau supervisor, pengantaran laundry guest yang dilakukan oleh supervisor atau room attendant, serta pengecekan secara menyeluruh mengenai linen yang dilakukan oleh supervisor setiap bulan.

3. Upaya yang dilakukan untuk menunjang lancarnya kegiatan yang berlangsung pada penangan linen itu sendiri ialah mulai dari proses, pengecekan linen, perawatan linen, pendistribusian linen, pengambilan dan pengeluaran jumlah linen itu masih dikerjakan oleh banyak orang, namun dalam masalah pembukuan linen itu ditugaskan kepada order taker, dia sendiri yang menangani masalah pembukuan linen dan kemudian hasil dari pembukuan itu diserahkan ke supervisor, supervisor menerima pembukuan itu setiap hari untuk dilaporkan ke manager.

4. Kegiatan yang dilakukan dalam penanganan linen masih bersifat menyeluruh atau belum terstruktur dengan baik tidak ada bagian yang khusus menangani masalah linen, namun dengan adanya komunikasi yang baik antar semua bagian yang ada dalam Housekeeping Department membuat penangan linen berjalan dengan lancar.

**1.2. Saran**

Dari uraian di atas, penulis disini ingin memberikan beberapa saran bagi housekeeping department dan lebih khsusnya kepada seksi yang menangani masalah linen supaya lebih meningkatkan kualitas penanganan linen dan memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada tamu, adapun saran yang penulis ingin sampaikan disini ialah sebagai berikut :

1. Perlu adanya section yang khusus menangani masalah linen-linen yang ada di Hotel Santika Mataram untuk lebih mempermudah dan memiliki peran tersendiri dalam department housekeeping.

* 1. Supervisor housekeeping department diharapkan mampu memberikan pengawasan yang lebih ketat lagi pada tugas dan tanggung jawab seorang runer (linen section) yang sebenarnya untuk menjadikan system kerja yang tepat dan berjalan sesuai dengan aturan yang ada. Juga supervisor harus sering mengontrol kegiatan runer (linen section) dalam kegiatan sehari-harinya.
  2. Lebih memperhatikan lagi tentang kedatangan linen dari laundry yang diajak bekerjasama supaya tidak membuat pengerjaan kamar menjadi terganggu.
  3. Supervisor harus lebih berani memberikan teguran kepada petugas room attendant ketika menemukan seorang runer yang sedang membersihkan kamar salah satu bagian kamar yang dimiliki room attendant agar lebih mempercepat pengambilan linen kotor yang ada ditrolley room attendant lainnya.
  4. Diharapkan kesadaran staff department housekeeping untuk menjaga kebersihan pantry dan penataan linen yang ada didalamnya untuk mempermudah pengambilan dan penghitungan linen-linen tersebut.