

**MODEL PEMANFAATAN KEMBALI LINEN  
PADA HOTEL LE MERIDIEN BALI JIMBARAN**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**KRISTIN SENI ISRAWEK**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2022**

**SKRIPSI**

**MODEL PEMANFAATAN KEMBALI LINEN  
PADA HOTEL LE MERIDIEN BALI JIMBARAN**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**JURUSAN PARIWISATA**

**KRISTIN SENI ISRAWEK  
NIM. 1815834156**

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA  
JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2022**



POLITEKNIK NEGERI BALI

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
**POLITEKNIK NEGERI BALI**

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali – 80364  
Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128  
Laman: [www.pnb.ac.id](http://www.pnb.ac.id) Email: [poltek@pnb.ac.id](mailto:poltek@pnb.ac.id)

---

**PERNYATAAN ORISINALITAS**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Kristin Seni Israwek

NIM : 1815834156

Program Studi : D4 Manajemen Bisnis Pariwisata

Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi berjudul:

**“MODEL PEMANFAATAN KEMBALI LINEN  
PADA HOTEL LE MERIDIEN BALI JIMBARAN”**

Benar bebas dari plagiat. Apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.



## **SKRIPSI**

### **MODEL PEMANFAATAN KEMBALI LINEN PADA HOTEL LE MERIDIEN BALI JIMBARAN**

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Studi pada Program  
Studi Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI**

**KRISTIN SENI ISRAWEK**

**NIM. 1815834156**

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA  
JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI**

**BADUNG  
2022  
SKRIPSI  
MODE PEMANFAATAN KEMBALI LINEN  
PADA HOTEL LE MERIDIEN BALI JIMBARAN**

**KRISTIN SENI ISRAWEK  
NIM. 18158341556**

Pembimbing I,



**Dr. Drs. I Ketut Sutama, MA  
NIP. 196312311989101001**

Pembimbing II,



**Ni Ketut Bagiastuti, S.H.,M.H  
NIP. 197203042005012001**

Mengetahui  
Ketua Jurusan Pariwisata,



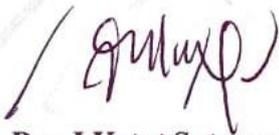
**Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D  
NIP. 196312281990102001**

**MODEL PEMANFAATAN KEMBALI LINEN  
PADA HOTEL LE MERIDIEN BALI JIMBARAN**

Telah diuji dan Dinyatakan Lulus Ujian pada:  
Hari Senin, 29 Agustus 2022

PENGUJI

KETUA:



**Dr. Drs. I Ketut Sutama, MA**  
**NIP. 196312311989101001**

ANGGOTA:



**1. Ir I Gusti Agung Bagus Mataram, MIT**  
**NIP. 196007021990031001**



**2. Dra. Ni Nyoman Triyuni, MM**  
**NIP. 196212311990102001**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi yang berjudul “Model Pemanfaatan Kembali Linen pada Hotel Le Meridien Bali Jimbaran”, yang dapat diselesaikan secara tepat waktu.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang terkait dalam pembuatan skripsi dan telah memberikan dukungan baik secara moral, bimbingan serta doa. Ucapan terimakasih ini penulis sampaikan kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas kepada penulis untuk mengikuti dan menyelesaikan Pendidikan Diploma IV di Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM, Ph.D, selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan semangat demi terselesaikannya skripsi ini di Politeknik Negeri Bali.
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si. selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata yang telah memberikan masukan kepada penulis.
4. Dra. Ni Nyoman Triyuni, M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata yang telah memberikan panduan dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Ni Luh Eka Armoni, SE., M.Par. selaku Koordinator Praktik Kerja Lapangan dan penasehat pelatihan yang telah memberikan bimbingan kepada penulis selama proses Praktik Kerja Lapangan (PKL) berlangsung.

6. Dr. Drs. I Ketut Sutama, MA selaku pembimbing I skripsi atas ketulusan hati dan kesabarannya dalam membimbing, mendukung dan mengarahkan penulis.
7. Ni Ketut Bagiastuti, SH, M.H selaku pembimbing II skripsi atas ketulusan hati dan kesabarannya dalam membimbing, mendukung dan mengarahkan penulis.
8. Seluruh Dosen Pengajar Jurusan Pariwisata yang telah memberikan bimbingan dan pengetahuan yang luas kepada penulis selama mengikuti perkuliahan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
9. Pihak Manajemen Hotel Le Meridien Bali Jimbaran khususnya di bagian *House Keeping* yang telah membantu penulis selama melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan dengan memberikan motivasi, kesempatan dan masukan untuk mengumpulkan data untuk skripsi ini.
10. Bapak Nikolas Israwek dan Ibu Selfina Sefle serta seluruh keluarga besar yang telah memberikan semangat, motivasi, dan cinta kasih kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
11. Teman-teman serta sahabat yang selalu memberikan dorongan motivasi serta dukungan secara terus menerus sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih dan berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak

Badung, 22 Agustus 2022

Penulis

## **MODEL OF LINEN REUSE AT HOTEL LE MERIDIEN BALI JIMBARAN**

**KRISTIN SENI ISRAWEK**

**NIM.1815834156**

### **ABSTRACT**

*The purpose of this study was to determine the linen utilization process and to design a linen reuse model at the Le Meridien Bali Jimbaran Hotel. The method used in this study is a qualitative research method that produces descriptive data obtained both in writing and orally from interviews, through field observations, and documentation. Reuse of room linen owned by the Le Meridien Bali Jimbaran hotel with what is needed using the theory, namely the ideal linen supply of 5 par stock and a minimum of 3 par stock. The results showed that the management system for the availability of linen at the Le Meridien Bali Jimbaran hotel with a minimum standard of 3 par stock was found to be lacking in the amount of linen. Therefore, the reuse of linen according to the procedure is the right solution. Linen can be reused if guests do not want bed sheets or towels that have been used to be replaced. If a guest puts a 'green card' on the bed, it means that the bed sheet is not replaced, but just straightened. But if the "green card" is placed depending on the place, then the bed sheet must be replaced. If a guest puts a towel (towel) hanging on the bathroom hanger, it means that the towel is not replaced, and only tidied up by the room attendant. However, if the towel is placed on the floor of the room or bathroom or on the bath tub, it means that the towel must be replaced with a new one.*

*Keywords: Linen, Par stock, Hotel*

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

**MODEL PEMANFAATAN KEMBALI *LINEN*  
PADA HOTEL LE MERIDIEN BALI JIMBARAN**

**KRISTIN SENI ISRAWEK  
NIM. 1815834156**

**ABSTRAK**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui proses pemanfaatan *linen* dan untuk merancang model pemanfaatan kembali *linen* pada Hotel Le Meridien Bali Jimbaran. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif yang menghasilkan data deskriptif yang diperoleh baik secara tertulis maupun lisan dari wawancara, melalui observasi lapangan, dan dokumentasi. Pemanfaatan kembali *linen* kamar yang dimiliki oleh hotel Le Meridien Bali Jimbaran dengan yang dibutuhkan menggunakan teori yaitu persediaan *linen* ideal 5 par stock dan minimal 3 par stock. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem pengelolaan ketersediaan *linen* pada hotel Le Meridien Bali Jimbaran dengan standar minimal 3 par stock ditemukan masih kekurangan jumlah *linen*. Oleh karena demikian, pemanfaatan kembali *linen* sesuai prosedur menjadi solusi yang tepat. *Linen* dapat dimanfaatkan kembali apabila tamu tidak menghendaki *bed sheet* maupun *towel* yang sudah digunakan diganti. Apabila tamu meletakkan ‘kartu hijau’ di atas tempat tidur (bed) berarti *bed sheet* tersebut tidak diganti, melainkan dirapikan saja. Tetapi jika “kartu hijau” diletakkan tergantung pada tempatnya, maka *bed sheet* harus diganti. Apabila tamu meletakkan handuk (*towel*) tergantung di *hanger* kamar mandi berarti *towel* tersebut tidak diganti, dan hanya dirapikan posisinya oleh *room attendant*. Akan tetapi, bila *towel* tersebut diletakkan di atas lantai kamar atau kamar mandi atau di atas *bath tub*, artinya *towel* tersebut harus diganti dengan yang baru.

Kata kunci: *Linen*, Par stock, kartu hijau

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN ORISIANALITAS SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERSYARATAN PENELITIAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>PERSETUJUAN PENELITIAN</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ix</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	4
1. Manfaat Toeretis .....	4
2. Manfaat Praktis .....	4
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	<b>6</b>
2.1 Landasan Teori .....	6
2.1.1 Hotel .....	6
2.1.2 Klasifikasi Hotel.....	8
2.1.3 Department pada Hotel.....	9
2.1.4 Model .....	12
2.1.4 Pemanfaatan kembali ( <i>Reuse</i> ) .....	13
2.1.5 <i>Linen</i> .....	15
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya .....	15
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>20</b>
3.1. Lokasi Penelitian .....	20
3.2. Objek Penelitian .....	20
3.3. Identifikasi Variabel .....	20
3.4. Definisi Operasional Variabel .....	20
3.5. Jenis Data .....	21
3.6. Sumber Data .....	22
3.7. Teknik Penentuan Informan .....	22
3.8. Metode Pengumpulan Data .....	23
3.8.1. Observasi.....	23
3.8.2. Wawancara .....	23
3.8.3. Dokumentasi.....	23

3.8.4. Studi Pustaka .....	24
3.9. Teknik Analisis Data .....	24
<b>BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>26</b>
4.1. Gambaran Umum Perusahaan .....	26
4.1.1. Sejarah Singkat Perusahaan .....	26
4.1.2. Fasilitas Hotel Le Meridien Bali Jimbaran .....	27
4.1.3. Struktur Organisasi dan <i>Job Description</i> .....	42
4.2. Hasil dan Pembahasan .....	45
4.2.1. Proses Pemanfaatan <i>Linen</i> pada Hotel Le Meridien Bali Jimbaran.....	45
4.2.2. Perbandingan Jumlah <i>Linen</i> yang seharusnya dengan yang dimiliki oleh Hotel Le Merdien Bali Jimbaran.....	52
4.2.3. Perbandingan antara Penanganan <i>Linen</i> Kamar yang Seharusnya dengan yang Dilakukan oleh Pihak Laundry di Hotel Le Meridien Bali Jimbaran.....	54
4.2.4. Model Pemanfaatan Kembali <i>Linen</i> .....	60
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>66</b>
5.1. Simpulan.....	66
5.2. Saran.....	67
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>68</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN.....</b>	<b>70</b>



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Logo Le Meriden Bali Jimbaran.....	20
Gambar 4.2 Struktur Organisasi <i>Housekeeping Depatement</i> .....	26
Gambar 4.3 Model Penggunaan Kembali <i>Bed Sheet</i> .....	42
Gambar 4.4 Model Penggunaan Kembali <i>Bed Sheet</i> .....	43
Gambar 4.5 Model Penggunaan Kembali <i>Towel</i> .....	44



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Tipe Kamar Le Meridien Bali Jimbaran .....	23
Tabel 4.2 Jumlah dan Jenis Linen di Hotel Le Merdiein Bali Jimbaran .....	29
Tabel 4.3 Standar pemasangan linen kamar dan kamar tamu pada hotel Le Merdien Bali Jimbaran.....	30
Tabel 4.4 Jumlah linen yang harus dimiliki oleh Hotel Le Merdien Bali Jimbaran dengan menggunakan perhitungan minimal 3 par stock.....	31
Tabel 4.5 Perbandingan jumlah <i>linen</i> yang seharusnya (3 par / <i>linen</i> minimal) dengan yang dimiliki oleh Hotel Le Meridien Bali Jimbaran .....	35
Tabel 4.6 Perbandingan Antara Penanganan <i>Linen</i> Kamar yang Seharusnya dengan yang Dilakukan di Hotel Le Meridien Bali Jimbaran (Senyatanya).....	36

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Jenis Kamar .....	70
Lampiran 2. <i>Laundry</i> dan <i>Pantry</i> .....	71



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Berdasarkan antusiasme wisatawan yang berkunjung ke Bali, diketahui bahwa pariwisata Bali tidak hanya menonjolkan keindahan dan segi keunikannya sebagai sarana promosi, tetapi juga terkait dengan kesiapan akomodasi pariwisata. Tetapi pada saat ini Indonesia khususnya pulau Bali sedang merasakan dampak dari adanya pandemi Covid-19. Hal ini tentu berdampak pada kondisi ekonomi masyarakat secara umum, di mana banyak karyawan dirumahkan karena perusahaan tempat mereka bekerja telah berhenti beroperasi, baik secara temporer maupun permanen. Salah satu industri yang sangat terdampak oleh pandemi Covid-19 adalah industri pariwisata, dimana didalamnya terdapat salah satu jenis akomodasi yaitu hotel.

Di Kabupaten Badung, Bali, banyak terdapat hotel bintang 5 yang mengedepankan keindahan dan kenyamanan. Salah satu hotel bintang 5 yang terletak di Kabupaten Badung yaitu hotel Le Meridien Bali Jimbaran. Le Meridien Bali Jimbaran merupakan salah satu hotel bintang 5 yang terletak di Jl. Bukit Permai, Jimbaran, Kec. Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali. Le Meridien Bali Jimbaran mempunyai fasilitas yang sangat mendukung bagi wisatawan yang ingin menginap, baik fasilitas kamar, makanan dan minuman serta fasilita pendukung lainnya. Le Meridien Bali Jimbaran juga mempunyai berbagai *department* seperti *Front Office Department*, *Housekeeping Department*, *Engineering Department*, *Sales and Marketing Department*, *Accounting Department*, *Purchasing*

*Department, Food and Beverage Department, dan Human Resources Department,* yang masing-masing saling bekerjasama untuk pelayanan para tamu yang menginap. Masing-masing *department* bekerja sesuai *Standard Operational Procedure* (SOP) yang berlaku di Le Meridien Bali Jimbaran.

*Housekeeping* merupakan suatu *Departement* yang memiliki tanggung jawab untuk memastikan kondisi kamar hotel dan lingkungan sekitar hotel terjaga kebersihan dan kerapiannya. Cakupan kerja *Housekeeping Departement* meliputi area publik, kamar, *laundry, florist,* dan *garden*. Dalam menjalankan tugas dan kewajiban *Housekeeping Departement* pada Le Meridien Bali Jimbaran, khususnya dalam menangani kebersihan, sering menemui hambatan-hambatan, seperti pembuangan limbah air bekas *chemical* yang menjadi limbah beracun, penggunaan alat pembersih *furniture* yang masih meninggalkan debu-debu yang tersisa dan lain sebagainya. Untuk mengatasi hal tersebut *Housekeeping Departement* menerapkan konsep *green housekeeping* dalam menjalankan standar operasional kerja. Penerapan manajemen *green housekeeping* sangat dibutuhkan oleh hotel saat ini. Penerapannya yang baik dapat menjaga stabilitas operasional hotel itu sendiri dan lingkungan sekitar menjadi lebih bersih dan nyaman.

Aktifitas pelayanan hotel sangat tergantung dengan ketersediaan peralatan dan perlengkapan yang dimiliki, ketepatan dalam perencanaan, pengadaan, pemanfaatan dan pemeliharannya. Hal tersebut akan sangat menentukan keberhasilan dalam peningkatan mutu pelayanan. Bagian Laundry harus bisa mendukung hotel dalam memberikan pelayanan yang baik kepada tamu dengan menyediakan *linen* hotel. *Room attendant* merupakan salah satu aset hotel yang

mana keberadaannya membawa peran yang cukup penting dalam pelaksanaan pelayanan kepada tamu di hotel.

Dengan pengelolaan *linen* secara baik akan dapat memberikan manfaat bagi hotel, yaitu dengan menciptakan ketersediaan bahan-bahan untuk *linen* untuk mendukung pelayanan yang diberikan kepada tamu. Salah satu manfaat bagi hotel dengan menciptakan ketetersedian bahan-bahan untuk *room attendant* untuk mendukung pelayanan yang diberikan kepada tamu, semakin banyak kunjungan tamu maka semakin banyak pula kebutuhan *linen* yang harus disediakan oleh hotel Le Meridien Bali Jimbaran. Saat ini penyediaan *linen* untuk menunjang pelayanan yang diberikan kepada tamu akan dapat berjalan secara baik apabila ketersediaan bahan-bahan untuk *room attendant* yang diperlukan ruangan dapat terpenuhi, baik dari segi jumlah dan kesiapan saat menggunakan. Sedangkan kondisi yang ada saat ini menggambarkan kurangnya ketersediaan bahan-bahan *linen* yang ada di hotel Le Meridien Bali Jimbaran.

Berdasarkan Latar belakang di atas maka peneliti mengambil judul penelitian "Model Pemanfaatan Kembali Linen pada Hotel Le Meridian Bali Jimbaran".

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah proses pemanfaatan *linen* pada Hotel Le Meredian Bali Jimbaran?

2. Bagaimanakah model pemanfaatan kembali *linen* pada Hotel Le Meridien Bali Jimbaran?

### 1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui proses pemanfaatan *linen* pada Hotel Le Meridien Bali Jimbaran Bali.
2. Untuk merancang model pemanfaatan kembali *linen* pada Hotel Le Meridien Bali Jimbaran.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

#### 1. Manfaat Toeretis

Untuk menambah pengetahuan dalam bidang perhotelan khususnya *Housekeeping Department*, tepatnya dalam penggunaan kembali *linen* kaitannya dengan operasional hotel sehingga dapat berkontribusi dengan baik dalam bidang kepariwisataan nantinya.

#### 2. Manfaat Praktis

##### a. Bagi Mahasiswa

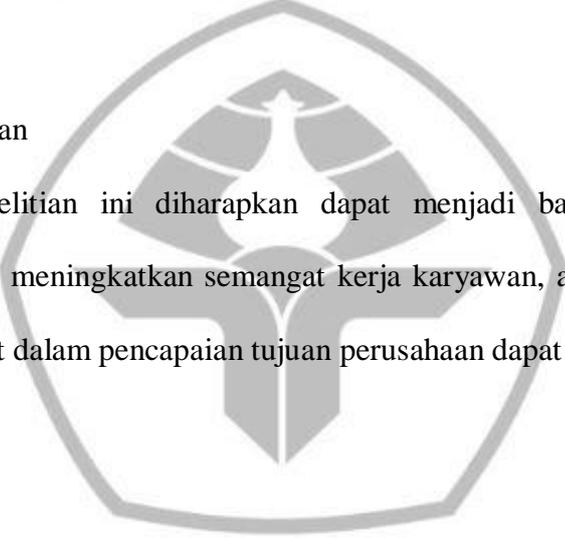
Penelitian ini adalah salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk mencapai kelulusan pada Program Studi Diploma IV Manajemen Bisnis Pariwisata Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali. Di samping itu, hasil penelitian ini dapat membantu mahasiswa untuk meningkatkan wawasan serta memberikan pemahaman yang lebih jelas mengenai dunia kerja khususnya pada bagian *Housekeeping*.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

3. Sebagai referensi yang nantinya dapat menjadi sumber informasi bagi mahasiswa Politeknik Negeri Bali
4. Menambah wawasan mahasiswa Politeknik Negeri Bali dalam menghadapi permasalahan di dunia kerja dan cara menyelesaikan permasalahan tersebut.
5. Membuktikan kepada industri bahwa Politeknik Negeri Bali mampu menghasilkan tenaga kerja yang profesional dan siap terjun langsung ke dunia kerja

c. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi perusahaan dalam meningkatkan semangat kerja karyawan, agar nantinya semua pihak yang terlibat dalam pencapaian tujuan perusahaan dapat bekerja dengan giat, cepat dan tepat.



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan Teori**

Teori merupakan seperangkat atau serangkaian proposisi yang menggambarkan sesuatu gejala seperti itu. Proposisi-proposisi yang terkandung dan membentuk teori terdiri atas beberapa konsep yang terjalin dalam bentuk hubungan sebab akibat. Teori memiliki fungsi memperjelas persoalan, menyusun hipotesis, menyusun instrument dan membahas hasil analisis data. Dalam penelitian ini adapun teori dan konsep yang digunakan adalah sebagai berikut:

##### **2.1.1 Hotel**

Menurut Ibrahim (2014) hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus. Agar hotel bisa mempertahankan mutu pelayanannya, maka harus mengetahui kebutuhan dan keinginan tamu. Perhotelan adalah industri jasa yang memadukan produk dan layanan, desain bangunan, interior dan eksterior kamar hotel serta restoran suasana yang tercipta di dalam kamar hotel, restoran serta makanan dan minuman yang dijual beserta keseluruhan fasilitas yang ada merupakan contoh produk yang dijual. Sedangkan layanan yang dijual adalah keramahtamahan dan keterampilan staff/karyawan hotel dalam melayani pelangganya

Menurut Wahyuni (2016) hotel adalah bangunan yang menyediakan kamar-kamar untuk menginap para tamu, makanan, dan minuman, serta fasilitas lain yang diperlukan, dan dikelola secara profesional untuk mendapatkan keuntungan. Menurut UU No. 10 tahun 2009 pasal 1 ayat (4) tentang kepariwisataan “usaha hotel adalah usaha penyediaan akomodasi berupa kamar-kamar di dalam suatu bangunan, yang dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makan dan minum, kegiatan hiburan dan/atau fasilitas lainnya secara harian dengan tujuan memperoleh keuntungan”

Menurut Laksmi (2018) hotel adalah suatu bisnis jasa atau pelayanan yang dijalankan yang menyediakan akomodasi serta dikelola secara komersial yang disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan, baik kamar untuk penginapan dan juga untuk makan dan minum, maupun fasilitas pelayanan jasa lainnya.

Menurut Krestanto (2019) hotel adalah suatu industri atau usaha jasa yang dikelola secara komersial (dalam Hermawan dkk., 2018). Sedangkan Pengertian hotel menurut SK Menteri Pariwisata, Pos, dan Telekomunikasi No. KM 37/PW. 340/MPPT-86 dalam Sulastiyono (2011:6), adalah "Suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman, serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial.

Berdasarkan definisi para ahli di atas maka dapat disimpulkan bahwa hotel merupakan suatu usaha yang bergerak pada bidang jasa yang menyediakan tempat menginap, juga makan dan minum yang dikelola secara profesional dan didukung

oleh tenaga kerja yang berkompeten dibidangnya. Dapat juga disimpulkan bahwa Hotel adalah akomodasi yang bergerak di bidang jasa yang menyewakan kamar sebagai tempat menginap sementara bagi tamu dan terdapat fasilitas lain seperti restaurant untuk tempat makan dan minum bagi para tamu yang menginap serta fasilitas pendukung lainnya.

### 2.1.2 Klasifikasi Hotel

Klasifikasi hotel merupakan pengelompokan hotel menurut kelas atau tingkatannya, dengan penilaian tertentu sebagai tolak ukurnya. Hotel dapat dikelompokkan ke dalam berbagai kriteria menurut kebutuhannya.

Industri perhotelan dapat dibagi menjadi 2 segmentasi, yaitu *commercial* dan *leisure* atau disebut juga *commercial hotel* dan *resort hotel*. *Commercial hotel* digunakan untuk tujuan bisnis, sedangkan *resort hotel* digunakan sebagai akomodasi dengan tujuan perjalanan wisata. Namun, saat ini banyak hotel yang menggabungkan keduanya supaya sesuai dengan kebutuhan masing-masing (Anista, 2018).

Menurut Munandar (2013) dalam Anista (2018), klasifikasi hotel berdasarkan maksud kunjungan selama menginap, adalah sebagai berikut:

1. *Business hotel* merupakan hotel yang menyediakan fasilitas *meeting* dan konvensi dimana kebanyakan tamu yang menginap memiliki tujuan yaitu melakukan perjalanan atau kegiatan bisnis.
2. *Resort/Tourism hotel* merupakan hotel yang kebanyakan tamu yang menginap adalah wisatawan baik lokal maupun mancanegara.

3. *Casino hotel* merupakan hotel yang sebagian tempatnya dipakai untuk tempat melakukan kegiatan berjudi
4. *Pilgrim hotel* merupakan hotel yang sebagian tempatnya diaplikasikan sebagai fasilitas beribadah, contohnya hotel yang ada di Arab dan Lourdes di Perancis.
5. *Cure Hotel* merupakan hotel yang mana tamu yang menginap sedang dalam masa pengobatan atau penyembuhan dari suatu penyakit.

Menurut Krestanto (2019), berdasarkan lokasinya hotel dibagi menjadi beberapa jenis, yaitu:

- a. *Mountain hotel* merupakan hotel yang terletak di daerah pegunungan.
- b. *Beach hotel* merupakan hotel yang terletak di sekitar tepi pantai.
- c. *Highway hotel* merupakan hotel yang terletak ditepi jalan bebas hambatan dan biasanya diantara dua kota.
- d. *Airport hotel* merupakan hotel yang terletak di dalam *airport* atau tidak jauh dari area *airport*.
- e. *Resort hotel* merupakan hotel yang bertempat di kawasan wisata.
- f. *City hotel* adalah hotel yang berlokasi di daerah perkotaan, biasanya dimanfaatkan oleh tamu pebisnis.

### **2.1.3 Department pada Hotel**

Dalam operasionalnya, hotel memiliki beberapa bagian atau *department* yang memiliki tugas serta fungsi masing-masing agar operasional hotel dapat berjalan dengan lancar. Dirangkum dari beberapa referensi, bagian-bagian atau *department* yang ada dalam hotel secara umum adalah sebagai berikut:

### 1. *Front Office Department*

*Front Office Department* merupakan inti dari pelayanan hotel, dimana komunikasi langsung dengan tamu pertama kali terjadi, bertanggung jawab untuk memroses pemesanan kamar, memberikan informasi, dan memproses pembayaran kamar hotel (Bagyono, 2014).

### 2. *Housekeeping Department*

Menurut Dinyanti (2021) *Housekeeping Department* adalah bagian yang bertugas memelihara kebersihan, kerapihan, dan kelengkapan kamar-kamar tamu, restoran, bar, dan tempat-tempat umum dalam lingkungan hotel, termasuk tempat untuk karyawan, kecuali tempat yang dikelola dengan standar tertentu, misalnya kitchen area. Menurut Jayanto (2009) *Housekeeping Department* merupakan bagian hotel yang mempunyai peranan dan fungsi yang cukup vital dalam memberikan pelayanan kepada tamu, terutama dalam pelayanan kenyamanan dan kebersihan ruang hotel.

Berdasarkan pengertian yang dikemukakan oleh beberapa ahli, dapat disimpulkan bahwa *Housekeeping Departement* adalah salah satu bagian yang ada di hotel yang bertugas membersihkan seluruh area hotel baik di luar gedung maupun di dalam gedung, kecuali tempat yang dikelola dengan standar tertentu, misalnya kitchen area. Staf *Housekeeping* yang bertugas di dalam gedung, seperti bertugas membersihkan kamar disebut *room attendant*.

### 2. *Food & Beverage Department*

*Food & Beverage Department* yaitu *department* yang bertugas untuk menangani pelayanan serta penyajian makanan dan minuman. Penyediaan makanan dan minuman bagi seluruh tamu-tamu yang menginap maupun tamu yang tidak

mengingat. Yang tentunya berkaitan dengan pelayanan dan penyediaan makanan dan minuman untuk tamu, selain itu *Department Food & Beverage* juga menangani kebutuhan tamu yang mengadakan suatu acara atau kegiatan pesta, pertemuan dan pertunjukan, baik di dalam hotel maupun di luar hotel (Bagyono, 2014).

### 3. *Engineering Department*

*Engineering Department* memiliki tugas dan tanggung jawab dalam perawatan yang meliputi perbaikan, perbaikan serta pembuatan sarana prasarana lingkungan hotel. *Engineering Department* dibutuhkan di hotel untuk melakukan suatu pengadaan maupun perbaikan, sesuai dengan tanggung jawab dan tugasnya seperti kerusakan pada AC (*Air Conditioner*), dan lain sebagainya (Bagyono, 2014).

### 4. *Sales & Marketing Department*

*Sales & Marketing Department* merupakan *department* yang memiliki tugas untuk memasarkan dan menjual produk hotel. Dalam pekerjaannya tentu berkaitan dengan strategi dan promosi lainnya, agar hotel mendapatkan keuntungan dari customer ataupun wisatawan (Bagyono, 2014).

### 5. *Accounting Department*

*Accounting Department* bertugas dan bertanggung jawab atas kelancaran sistem administrasi keuangan hotel baik itu pengeluaran maupun pemasukan keuangan (Bagyono, 2014).

### 6. *Human Resource Development (HRD)*

*Human Resource Development (HRD)* adalah salah satu bagian hotel yang bertanggung jawab untuk meningkatkan dan mencari sumber daya manusia pada perekrutan karyawan. Tugas dari *department HRD* ini ialah mengadakan pelatihan

keterampilan karyawan serta menyelenggarakan kepegawaian dan kegiatan karyawan (Bagyono, 2014).

#### 7. *Purchasing Department*

*Purchasing Department* memiliki tanggung jawab atas pengadaan barang sekaligus melaporkan barang belanjaan yang ada kaitannya dengan kegiatan operasional hotel. Department ini biasanya hanya menyediakan peralatan ataupun bahan yang dibutuhkan oleh hotel (Bagyono, 2014).

#### 8. *Security Department*

*Department* ini merupakan suatu bagian dari struktur organisasi hotel yang memiliki tugas dan tanggung jawab untuk menjaga keamanan seluruh area hotel baik di dalam hotel maupun di luar hotel. Selain penjagaan keamanan juga dengan pihak kepolisian (Bagyono, 2014).

### 2.1.4 Model

Menurut Sulistyani (2012) model diartikan sebagai bentuk representasi akurat sebagai proses aktual yang memungkinkan seseorang atau sekelompok orang mencoba bertindak berdasarkan model itu.

Pengertian model menurut Yoo & Lee (2009), model diartikan sebagai kerangka konseptual yang digunakan sebagai pedoman dalam melakukan suatu kegiatan. Sedangkan menurut Majid (2013), model adalah representasi dari suatu objek, benda atau ide-ide dalam bentuk yang disederhanakan dari kondisi atau fenomena alam. Model berisi informasi-informasi tentang suatu fenomena yang dibuat dengan tujuan untuk mempelajari fenomena sistem yang sebenarnya. Model merupakan rencana, representasi atau deskripsi yang menjelaskan suatu objek,

sistem atau konsep yang sering kali berupa penyederhanaan atau idealisasi. Bentuknya dapat berupa model fisik (*market*, bentuk prototipe), model citra (gambar rancangan, citra komputer) atau rumusan matematis.

Dari beberapa pengertian model di atas, maka dapat disimpulkan bahwa model adalah suatu gambaran sederhana untuk membantu menjelaskan suatu objek, sistem, atau konsep secara menyeluruh yang berisi informasi tentang suatu fenomena dengan tujuan mempelajari fenomena sistem yang sebenarnya.

#### **2.1.4 Pemanfaatan kembali (*Reuse*)**

Dengan semakin berkembangnya jaman dan majunya teknologi, hidup manusia semakin dimudahkan dalam melakukan kegiatan sehari-hari. Salah satu bidang yang mendapatkan kemudahan cukup besar adalah bidang produksi. Ditemukannya mesin sangat membantu produsen dalam memproduksi barang dengan kuantitas yang besar dalam waktu yang singkat. Tingkat produksi yang tinggi dapat memenuhi kebutuhan pasar dengan cepat, akan tetapi juga akan meningkatkan jumlah limbah di waktu yang bersamaan.

Untuk mengatasi angka limbah yang semakin tinggi, kita dikenalkan dengan konsep 3R untuk menjaga lingkungan. Menurut Ayuningtyas (2019) 3R adalah singkatan dari *Reduce*, *Reuse*, dan *Recycle*, yang artinya mengurangi, menggunakan lagi, dan mendaur ulang benda-benda yang berpotensi menjadi limbah. Konsep ini sangat bermanfaat dalam dunia desain interior, khususnya pada hal *redesign*.

*Redesign* interior adalah suatu proses atau tindakan yang mengubah, memperbarui, dan memperindah interior dalam suatu ruang. Proses ini dapat dilakukan dalam skala kecil (seperti mengganti warna cat dinding atau ornamen),

maupun mengubah bentuk dan gaya ruang secara keseluruhan. Penerapan konsep 3R bukanlah hal baru dalam *redesign*, namun konsep yang lebih sering diterapkan adalah *Reuse* (atau bisa disebut juga dengan *Repurpose*), yaitu menggunakan kembali perabot yang sudah ada namun sedikit dimodifikasi sesuai dengan kebutuhan dan keinginan. Konsep *Reuse* dan *Repurpose* diterapkan karena sering kali perabot atau ornamen yang telah ada masih bagus dan dapat berfungsi dengan baik sehingga bisa digunakan kembali untuk menekan *budgeting*.

Menurut Istiqomah et al. (2019) penggunaan kembali adalah menggunakan lagi suatu barang lebih dari sekali. Ini mencakup penggunaan kembali secara konvensional dimana barang dipakai lagi dengan fungsi yang sama, dan penggunaan kembali dimana barang digunakan dengan fungsi yang berbeda.

Menurut Geffenberger (2018) penggunaan kembali yang bermaksud untuk memberikan kesempatan kedua pada suatu produk sehingga bisa menjadi produk baru. Dengan mengambil produk yang berguna dan menukarnya tanpa melalui proses, hal ini menghemat waktu, uang, energi, dan sumber daya. Contoh klasik secara konvensional adalah botol susu yang bisa diisi ulang.

Menurut para ahli atau beberapa sumber yang didapatkan dapat disimpulkan bahwa penggunaan kembali (*reuse*) berarti menempatkan item untuk penggunaan yang sama atau berbeda, setelah memenuhi fungsi aslinya.

### 2.1.5 *Linen*

Menurut Dinyanti (2021) bahwa *linen* adalah bahan-bahan yang terbuat dari kain yang digunakan untuk membungkus atau penutup salah satu perlengkapan untuk merapikan hiasan di ruangan suatu hotel.

Menurut Krestanto (2021) *linen* merupakan salah satu peralatan hotel, restoran ataupun rumah sakit berbahan kain yang biasa digunakan oleh bagian *Housekeeping* dan *Food and Beverage (F&B)*.

Menurut para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa *linen* adalah jenis kain yang terbuat dari serat-serat batang rami halus (*flax*). Bahan *linen* itu kering alamiah namun lunak saat dipakai bila dikelantang, warnanya akan abu-abu coklat sampai putih cream. Meskipun lebih peka terhadap zat kimia, *linen* menyerap uap air lebih cepat dibanding katun. Selain kaku, *linen* juga memiliki kilau alamiah, berbeda dengan katun yang umumnya lunak dan serat tidak mengkilap.

## 2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya

Tinjauan hasil penelitian sebelumnya yang dimaksud di sini adalah kajian terhadap hasil-hasil karya tulis yang relevan dengan penelitian ini. Hasil-hasil penelitian tersebut akan diuraikan secara singkat dan selanjutnya penjelasan tersebut akan dijadikan rujukan guna melengkapi penelitian ini. Beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini diuraikan seperti di bawah.

Penelitian yang dilakukan oleh Suryanata (2016) yang berjudul: Upaya Laundry Section dalam Menangani Kehilangan dan Kerusakan Linen Guest Room di Sanur Paradise Plaza Hotel. Teknik yang digunakan adalah analisis kualitatif. Kesamaannya adalah sama-sama menggunakan metode kualitatif, sedangkan

perbedaannya adalah penelitian ini mengenai penggunaan kembali *linen*, sedangkan penelitian sebelumnya menyangkut kerusakan *linen*.

Penelitian yang dilakukan oleh Rachman (2018) yang berjudul: Fungsi *Room Attendant* dalam Kebersihan Program Kerja *Housekeeping Departement* di Hotel Santika Premiere Jogja. Penelitian ini menggunakan data validasi yang bersumber dari observasi langsung dan kuesioner yang disebarakan kepada responden. Hasil analisis data diketahui bahwa variabel dari kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kenyamanan tamu. Persamaan dengan penelitian ini adalah sama-sama terkait dengan *linen* yang digunakan kembali terkait dengan pelayanan yang berpengaruh kepada kenyamanan pelanggan. Sedangkan perbedaan pada penelitian ini adalah penggunaan teknik kualitatif. Pada penelitian sebelumnya menggunakan teknik analisis data kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik observasi, dokumentasi dan wawancara.

Penelitian yang dilakukan oleh Fakhriya (2018) yang berjudul: Sistem Pencatatan Persediaan *Linen* pada Bagian Tata Graha di Hotel California Bandung. Teknik analisis data yang digunakan adalah kualitatif, sama dengan penelitian yang penulis lakukan. Juga sama-sama meneliti penggunaan kembali *linen*. Sedangkan perbedaannya terdapat pada lingkup luasnya penelitian, dimana penelitian sebelumnya mencakup seluruh hotel di Bandung sedangkan penelitian ini mencakup satu hotel.

Penelitian yang dilakukan oleh Santari (2018) yang berjudul: Pelaksanaan Alur Sirkulasi *Linen* dalam Sistem Kerja *Housekeeping* di Section Laundry Hotel

Pangeran Pekan Baru. Teknik yang digunakan adalah teknik kualitatif. Kesamaannya adalah sama-sama menggunakan metode kualitatif. Juga sama-sama meneliti penggunaan kembali *linen* dalam pelayanan *room attendant*. Sedangkan perbedaannya terdapat pada penentuan jumlah sampel. Penelitian sebelumnya mengambil langsung jumlah tamu yang menginap selama periode satu bulan di hotel tersebut. Sedangkan pada penelitian ini menggunakan penentuan *par stock*.

Penelitian yang dilakukan oleh Perdana (2019) dalam jurnal yang berjudul: Sirkulasi *Linen* Bagian Tata Graha di Art Deco Hotel Bandung. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif kuantitatif. Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini yaitu sama-sama terkait dengan sirkulasi *linen* dalam kualitas pelayanan *room attendant*. Sedangkan perbedaannya terdapat pada penentuan jumlah sampel, penelitian sebelumnya mengambil langsung jumlah tamu yang menginap selama periode satu bulan di hotel tersebut. Tabel 2.1 berikut memuat ringkasan dari penelitian sebelumnya.

**Tabel 2.1 Hasil Penelitian Sebelumnya**

No	Nama Penulis, Tahun, Judul	Hasil Penelitian	Perbedaan dan persamaan dengan penelitian ini
1	I Putu Wirakusuma Putra (2015) dalam tugas akhirnya berjudul "Analisis Kebutuhan dan penanganan Lena kamar di hotel The Bali Khama Beach Resort and Spa tanjung benoa	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ketersediaan Linen yang masih dibawah 3 <i>par stock</i> sehingga dapat mempercepat kerusakan Linen karena sering dicuci</li> <li>2. Linen tidak dipilah sesuai warna dan tingkat kekotorannya sehingga dapat menyebabkan noda pada Linen lainnya karena bisa saja</li> </ol>	<p>perbedaannya adalah objek lokasi dalam penelitiannya.</p> <p>persamaan dengan Skripsi ini adalah variable yang diteliti sama yaitu Linen kamar</p>

		<p>terjadi luntur pada Linen serta kebersihan hasil cucian Linen tidak akan merata dan tidak sesuai dengan standar, karena bercampurnya Linen dengan Linen yang tingkat kekotorannya berat dengan Linen yang tingkat kekotorannya lebih ringan.</p> <p>3. Linen yang memiliki noda membandel yang perlu penanganan pembersih khusus tidak dibersihkan melainkan langsung dimasukkan ke mesin cuci menyebabkan noda tidak bersih maksimal dan menyebabkan noda masih tertinggal pada Linen.</p>	
2	<p>Abdul Kadir (2016) dengan judul penelitian “Analisis Kualitas Pelayanan Kamar Superior Pada Grand Mahkota Hotel Pontianak” Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen, Universitas</p>	<p>Pada hasil penelitian yang menggunakan Teknik analisis Servqual menunjukkan bahwa seluruh dimensi kualitas pelayanan berada di kategori baik.</p>	<p>perbedaannya yaitu, pada penelitian sebelumnya lebih fokus pada kualitas pelayanan di kamar superior sedangkan pada penelitian ini sedikit lebih luas yaitu pada section room attendant.</p> <p>Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti yaitu, sama-sama menganalisis kualitas</p>

	Muhammadiyah Pontianak.		pelayanan pada housekeeping departemen
3	Santi Ariska (2016) berjudul " <i>Management Of Linen Housekeeping In The Premiere Hotel</i> Pekanbaru	<p>Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi dan menganalisis proses manajemen linen yang digunakan pada bagian housekeeping di The Premiere Hotel Pekanbaru. Penelitian ini menggunakan teori Usin S Artyasa untuk menjelaskan tentang langkah-langkah dalam pengelolaan linen ruangan, pengelolaan yang baik dilakukan dengan : pengendalian dan pengawasan, persediaan, perbaikan, pengendalian linen, dan pencucian standar. Metode penelitian ini menggunakan metode analisis kualitatif. Analisis dalam penelitian ini didasarkan pada studi pustaka, observasi, dan wawancara langsung dengan informan yang dianggap mampu memberikan informasi terkait dengan masalah yang diteliti. Tingkat hunian kamar yang tertinggi adalah hasil dari manajemen mampu mencukupi kebutuhan operasional departemen housekeeping (Ariska &amp; Andi M. Rifiyan, 2019)</p>	<p>perbedaannya terletak pada variabel penelitian, objek penelitian yang diteliti, waktu dan lokasi penelitian.</p> <p>persamaan penelitian diatas dengan penelitian ini yaitu sama-sama membahas linen hotel</p>

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Hotel Le Meridien Bali Jimbaran yang berlokasi di Jl. Bukit Permai, Jimbaran, Kecamatan Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali Indonesia. Penelitian ini dilakukan di lokasi tersebut karena di tempat inilah peneliti melakukan praktik kerja lapangan selama 6 bulan.

#### **3.2. Objek Penelitian**

Objek dalam penelitian ini adalah pemanfaatan kembali *linen* pada Hotel Le Meridien Bali Jimbaran.

#### **3.3. Identifikasi Variabel**

Adapun yang menjadi variabel-variabel dalam penelitian ini adalah :

1. *Linen Kamar*

*Linen* adalah semua material yang dapat dicuci dengan bahan pembersih yang pada umumnya terbuat dari katun dan kadang-kadang terbuat dari bahan sintetis yang digunakan untuk membungkus, atau merupakan sebuah hiasan dari suatu hotel.

2. *Par stock linen*

Jumlah persediaan atau kelipatan linen yang diperlukan oleh hotel dalam menunjang operasionalnya dalam satu periode pemakaian perbulan.

#### **3.4. Definisi Operasional Variabel**

Adapun yang menjadi variabel-variabel dalam penelitian ini adalah :

### 3. Linen Kamar

Linen adalah semua material yang dapat dicuci dengan bahan pembersih yang pada umumnya terbuat dari katun dan kadang-kadang terbuat dari bahan sintetis yang digunakan untuk membungkus, atau merupakan sebuah hiasan dari suatu hotel.

### 4. *Par stock* linen

Jumlah persediaan atau kelipatan linen yang diperlukan oleh hotel dalam menunjang operasionalnya dalam satu periode pemakaian perbulan.

## 3.5. Jenis Data

Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

### 1. Data Kualitatif

Menurut Sugiyono (2017) data kualitatif adalah data yang dinyatakan dalam bentuk kata, kalimat, gambar dan keterangan-keterangan yang didapat dari hasil wawancara dengan pihak terkait. Dalam hal data kualitatif yang dimaksud adalah deskripsi, uraian dan keterangan yang dilengkapi dengan bahasan yang mencakup lingkungan hotel, proses pemanfaatan linen yang dilaksanakan oleh *Housekeeping Department*, dan sejarah Hotel Le Meridien Bali Jimbaran.

### 2. Data Kuantitatif

Data kuantitatif menurut Sugiyono (2013), adalah data yang berbentuk angka atau kualitas yang diangkakan. Data kuantitatif yang dibutuhkan dalam penelitian ini antara lain jumlah *linen* yang tersedia di Hotel Le Meridien Bali Jimbaran.

### 3.6. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

#### 1. Data Primer

“Data primer adalah data yang dikumpulkan langsung oleh peneliti dan sumber data langsung memberikan data kepada peneliti atau pengumpul data tanpa melalui pihak ketiga” (Sugiyono, 2016:308). Data primer dalam penelitian ini berupa hasil observasi pada *Housekeeping Department* Le Meridien Bali Jimbaran serta hasil wawancara dengan *Supervisor Housekeeping* Le Meridien Bali Jimbaran.

#### 2. Data Sekunder

Data sekunder menurut Sugiyono (2017), adalah data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah jadi, sudah dikumpulkan dan diolah oleh pihak lain, biasanya sudah dalam bentuk publikasi. Dalam penelitian ini yang termasuk data sekunder yaitu berupa data jumlah *linen* di Hotel Le Meridien Bali Jimbaran.

### 3.7. Teknik Penentuan Informan

Teknik yang dipakai dalam menentukan informan ialah *purposive sampling*. *Purposive sampling* menurut Ningtyas (2014) adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Alasan menggunakan teknik *purposive sampling* ini karena sesuai dengan penelitian-penelitian yang tidak melakukan generalisasi dan sesuai dengan teknik kualitatif. Dalam penelitian ini menggunakan beberapa informan utama yaitu *Housekeeping Manager* dan staf *Housekeeping Department* yang dapat memberikan informasi secara teliti dan mendukung data yang akan digunakan dalam penelitian di Hotel Le Meridien Bali Jimbaran ini.

### **3.8. Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

#### **3.8.1. Observasi**

Menurut Denia (2019) observasi adalah metode pengumpulan data dengan cara pengamatan langsung ke objek penelitian, untuk mendapatkan gambaran yang jelas tentang objek yang diteliti; dalam hal ini seperti pengamatan jumlah dan pemanfaatan linen dan fasilitas hotel lainnya yang terkait dengan pekerjaan *housekeeping* di Le Meridien Bali Jimbaran, melalui pencatatan dan pemotretan.

#### **3.8.2. Wawancara**

Menurut Sugiyono (2016) wawancara merupakan metode pengambilan data dengan tujuan untuk menemukan informasi dan ide melalui tanya jawab antara penyelidik dengan subyek atau responden dalam suatu topik tertentu. Jenis wawancara yang digunakan adalah wawancara terstruktur, dimana peneliti telah menyusun daftar pertanyaan terlebih dahulu sebelum mengajukan pertanyaan. Pendapat lain menyebutkan bahwa wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Wawancara dilakukan untuk melengkapi apa yang tidak diperoleh dalam pengamatan penelitian. Dalam penelitian ini, pihak yang diwawancarai adalah *Housekeeping Manager* dan *staff Housekeeping Departement* untuk mencapai data yang terkait dengan penelitian. Juga wawancara dilakukan yang berfokus pada model pemanfaatan kembali *linen* pada Hotel Le Meridien Bali Jimbaran.

#### **3.8.3. Dokumentasi**

Dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan

informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data kemudian ditelaah (Sugiyono, 2015). Dalam penelitian ini metode dokumentasi digunakan untuk mendapatkan data linen dan pemanfaatannya pada hotel Le Meridien Bali Jimbaran.

#### **3.8.4. Studi Pustaka**

Studi pustaka adalah pengumpulan data yang berkaitan dengan kajian teoritis dan referensi lain untuk mengetahui berbagai pengetahuan atau teori-teori yang berhubungan dengan permasalahan penelitian, diantaranya berasal dari buku, majalah, jurnal ataupun literatur yang relevan dengan penelitian terdahulu dan lain sebagainya yang berkaitan dengan penelitian (Sugiyono, 2012). Metode studi pustaka yang digunakan dalam penelitian ini mengenai hasil penelitian terdahulu, dan teori-teori yang dapat menjelaskan penelitian yang penulis lakukan.

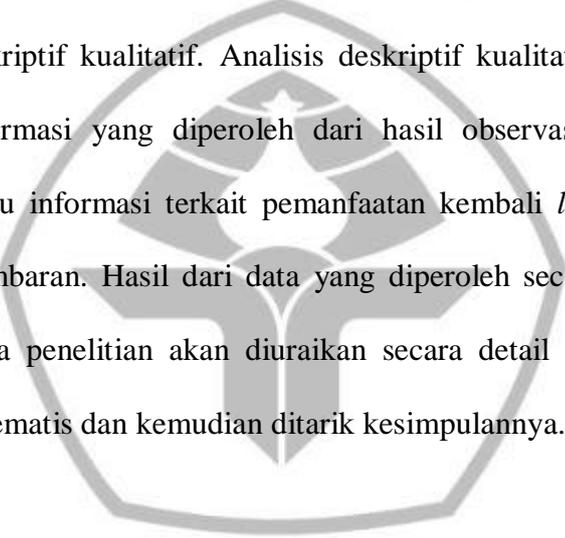
#### **3.9. Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data merupakan suatu proses mengolah data menjadi informasi baru. Proses ini dilakukan bertujuan agar karakteristik data lebih mudah dimengerti dan berguna sebagai solusi bagi suatu permasalahan.

Teknis analisis data digunakan sesuai dengan jenis penelitian yang dilakukan. Penelitian kualitatif menggunakan analisis deskriptif kualitatif sebagai teknik analisis data. Menurut Sugiyono (2016) penelitian kualitatif adalah penelitian yang berlandaskan pada filsafat *postpositivisme*, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci. Teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat

induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.

Dalam penelitian ini teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis data deskriptif kualitatif. Analisis deskriptif kualitatif digunakan untuk menjabarkan informasi yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi, yaitu informasi terkait pemanfaatan kembali *linen* pada Hotel Le Meridien Bali Jimbaran. Hasil dari data yang diperoleh secara triangulasi yang didapatkan selama penelitian akan diuraikan secara detail berupa uraian yang disusun secara sistematis dan kemudian ditarik kesimpulannya.



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## BAB IV

### PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

#### 4.1. Gambaran Umum Perusahaan

Hotel Le Meridien Bali Jimbaran merupakan salah satu hotel bintang lima yang berlokasi strategis di Kawasan Jimbaran menghadap ke Teluk Jimbaran. Hotel mewah yang moderen ini berjarak 2 menit berjalan kaki dari pantai dan 4 km dari Taman Budaya Garuda Wisnu Kencana. Adapun alamat lengkap dari Le Meridien Bali Jimbaran adalah:

Alamat :Jl. Bukit Permai, Jimbaran , Kec. Kuta selatan, Kabupaten Badung Bali

Email :[marriottbonvoy@email-marriot.com](mailto:marriottbonvoy@email-marriot.com)

Website :<http://www.marriot.com>

Telepon :(0361) 8466888



Sumber: Le Meridien Bali Jimbaran  
Gambar 4.1 Logo Le Meriden Bali Jimbaran

##### 4.1.1. Sejarah Singkat Perusahaan

Le Meridien didirikan pada tahun 1972 oleh Air France, bertujuan untuk memberikan kenyamanan dan keamanan bagi penumpang yang melakukan perjalanan jauh dari daerah asal. Nama Le Meridien pertama dengan 1000 kamar hotel didirikan di Paris, dengan nama Le Meridien Etoile. Dalam dua tahun beroperasi, grup ini memiliki 10 hotel di Eropa dan Afrika. Dalam enam tahun

pertama jumlah hotel meningkat menjadi 21 hotel di Eropa, Afrika, Perancis, Kanada, Amerika Selatan, Timur Tengah, dan Mauritius. Pada tahun 1991 total properti Le Meridien meningkat menjadi 58. Le Meridien diakuisisi oleh group Granada pada tahun 1996.

Pada bulan Februari 2001 Le Meridien Bali Jimbaran dikuasai oleh grup Kompas. Beberapa bulan kemudian pada Mei 2001 Namura Group mengumumkan akuisisi Le Meridien Hotels dan Resort dari Kompas Group senilai \$1.9 miliar. Pada tanggal 24 November 2005 bisnis jasa dan manajemen Le Meridien diakuisisi oleh Starwood Hotel dan Resort. Le Meridien Bali Jimbaran merupakan hotel bintang lima yang resmi beroperasi pada 9 Mei 2013. Hotel ini dimiliki oleh Richard Wiriahardja, pemilik perusahaan PT Tiara Raya Bali Internasional. Seiring dengan berjalannya waktu pada tahun 2016 manajemen Marriott International membeli saham dari manajemen Starwood Hotel & Resort, dan pada tanggal 23 September 2016 manajemen Marriott International dan manajemen Starwood Hotel & Resort resmi bergabung dan menjadikan Le Meridien Bali Jimbaran di bawah manajemen Marriott International.

#### **4.1.2. Fasilitas Hotel Le Meridien Bali Jimbaran**

Le Meridien Bali Jimbaran adalah sebuah industri perhotelan yang berada dalam sektor pariwisata, di bawah naungan PT. Ristia Bintang Mahkota Sejati bekerja sama dengan pihak manajemen Hotel Starwood Hotel dan Resort World Wide. Le Meridien Bali Jimbaran merupakan hotel bintang lima yang memiliki 118 kamar yang berlokasi di JL. Bukit Permai Jimbaran, yang hanya membutuhkan waktu 17 menit perjalanan ke Bandara Internasional Ngurah Rai.

Lokasinya juga berdekatan dengan pantai Jimbaran, yang hanya membutuhkan waktu 2 menit berjalan kaki melalui pintu belakang Hotel Le Merdien Bali Jimbaran.

Berikut ini adalah fasilitas-fasilitas yang terdapat di Le Merdien Bali Jimbaran:

#### 1. Fasilitas Kamar dan Tipe Kamar

Le Merdien Bali Jimbaran memiliki 117 kamar yang seluruhnya merupakan non-smoking room dengan balcony yang menyajikan pemandangan taman. Fasilitas kamar meliputi: *wardrobe* yang dilengkapi dengan *safety deposit box*, *bathrobe*, *slipper*, dan *laundry service information*. Kamar mandi luas dengan *bath tub* dan *shower* terpisah, pengering rambut dan fasilitas penunjang lainnya di kamar mandi; *telephone service*, *air conditioner*, *mini bar*, fasilitas pembuat kopi dan teh, sofa, AC, internet dengan kecepatan tinggi, TV LCD 42 inch dengan saluran internasional dan nasional, juga akses kamar yang langsung menuju kolam renang air asin yang ada di luar kamar, dan fitur-fitur yang menenangkan dengan rancangan batik moderen di setiap kamar dan lukisan dari cat air yang indah dan mencolok yang dirancang oleh seniman asal Jerman, Markus Reugels, dan lainnya tergantung tipe kamar.

Berikut ini beberapa tipe kamar yang terdapat di Le Meridien Bali Jimbaran:

##### a. Classic Room (53 sqm)

Tipe kamar *Classic Room* tersedia dengan *king size bed* dengan ukuran 203 cm x 203 cm atau 2 Queen Bed dengan ukuran 200 cm x 130 cm dan terdapat 15 kamar dengan tipe ini dengan balcony yang menyajikan pemandangan taman, fasilitas kamar meliputi : wardrobe yang di lengkapi dengan safety deposit box,

bathrobe, slipper dan laundry service information. Kamar mandi luas dengan bath tub dan shower terpisah pengering rambut dan fasilitas penunjang lainnya di kamar mandi, telephone service, air conditioner, mini bar, fasilitas pembuat kopi dan teh, sofa, TV LCD 42 inch dengan saluran internasional dan nasional.



Gambar 2.2 Classic Room

Sumber : [www.lemeridienbalijimbaran.com](http://www.lemeridienbalijimbaran.com), 2022

b. *Deluxe Lagoon View Room* (62 sqm)

*Deluxe Lagoon View Room* tersedia dengan *king size bed* dengan ukuran 203 cm x 203 cm atau 2 *Queen Bed* dan fasilitas kamar meliputi : wardrobe yang dilengkapi dengan safety deposit box, bathrobe, slipper dan laundry service information. kamar mandi luas dengan bath tub dan shower terpisah, pengering rambut dan fasilitas penunjang lainnya di kamar mandi, telephone service, air conditioner, mini bar, fasilitas pembuat kopi dan teh, sofa, TV LCD 42 inch dengan saluran internasional dan nasional, *do not disturb switch* dan *working desk*.



Gambar 2.3 Deluxe Lagoon View Room  
Sumber : [www.lemeridienbalijimbaran.com](http://www.lemeridienbalijimbaran.com),2022

c. *Deluxe Lagoon Access Room* (62 sqm)

Tipe kamar *Deluxe Lagoon Access Room* tersedia dengan *king size bed* dengan ukuran 203 cm x 203 cm atau 2 Queen Bed dan fasilitas kamar meliputi : wardrobe yang dilengkapi dengan safety deposit box, bathrobe, slipper dan laundry service information. kamar mandi luas dengan bath tub dan shower terpisah, pengering rambut dan fasilitas penunjang lainnya di kamar mandi, telephone service, air conditioner, mini bar, fasilitas pembuat kopi dan teh, sofa, TV LCD 42 inch dengan saluran international dan nasional, *do not disturb switch* dan *working desk*.



Gambar 2.4 Deluxe Lagoon Access Room  
Sumber : [www.lemeridienbalijimbaran.com](http://www.lemeridienbalijimbaran.com),2022

d. *Aqua Studio Suites Lagoon View Room (82 sqm)*

*Aqua Studio Suites Lagoon View Room* tersedia dengan *king size bed* dengan ukuran 203 cm x 203 cm atau 2 Queen Bed dan fasilitas kamar meliputi : wardrobe yang dilengkapi dengan safety deposit box, bathrobe, slipper dan laundry service information. kamar mandi luas dengan bath tub dan shower terpisah, pengering rambut dan fasilitas penunjang lainnya di kamar mandi, telephone service, air conditioner, mini bar, fasilitas pembuat kopi dan the, welcome amenities khusus suites room yaitu healthy bar / Afternoon tea untuk bookingan original suites room , sofa , armchair , meja rias , TV LCD 47 inch dengan saluran internasional dan nasional , *do not disturb switch dan working desk*.



Gambar 2.5 Aqua Studio Suites Lagoon View Room  
Sumber : [www.l meridienbali jimbaran.com](http://www.l meridienbali jimbaran.com), 2022

e. *Aqua Studio Suites Lagoon Access Room (82 sqm)*

*Aqua Studio Suites Lagoon Access Room* terdapat hanya 8 kamar dengan tipe terletak di lantai dasar membuat seluruh kamar dengan tipe ini memiliki akses langsung ke salt water lagoon dengan *king size bed* bed dengan ukuran 203 cmx 203 cm atau 2 pasang Queen bed dan fasilitas kamar meliputi : toilet bowl yang terpisah dengan kamar mandi utama, wardrobe yang dilengkapi dengan safety deposit box, bathrobe, slipper dan laundry service information. kamar mandi luas dengan bath tub dan shower terpisah , pengering rambut dan fasilitas penunjang lainnya di kamar mandi, telephone service, air conditioner, mini bar, fasilitas pembuat kopi dan the, welcome amenities khusus suites room yaitu healthy bar / Afternoon tea untuk bookingan original suites room , sofa , armchair , meja rias , TV LCD 47 inch dengan saluran interntional dan nasional, *do not disturb switch* dan *working desk*.



*Aqua Studio Suites Lagoon Access Room*  
Sumber : [www.limeridienbalijimbaran.com](http://www.limeridienbalijimbaran.com), 2022

f. *Avant Garde One Bedroom Suites* (124 sqm)

*Avant Garde One Bedroom Suites* merupakan dua ruangan yang dibuat menjadi satu dengan living room yang terpisah dengan kamar tidurnya dan tentunya balcony yang luasnya 2x lipat dari tipe kamar sebelumnya. Hanya terdapat 2 kamar dengan tipe ini dan fasilitas kamar meliputi : Living room, meja makan keluarga , sofa , wardrobe yang dilengkapi dengan safety depositbox , bathrobe, slipper dan laundry service information. kamar mandi luas dengan bath tub dan shower terpisah , pengering rambut dan fasilitas penunjang lainnya di kamar mandi , King Bed dengan ukuran 203 cm x 203 cm atau 2 pasang Queen Bed dengan ukuran 200 cm x 130 cm , telephone service , Air Conditioner, minibar , voucher kopi gratis yang bisa ditukar setiap hari di outlet makanan dan minuman, kettle atau pemanas air , tea station , welcome amenities khusus suites room yaitu healthy bar / Afternoon tea untuk bookingan original suites room , corner sofa , armchair , meja rias ,TV LCD 47 inch dengan saluran internasional dan nasional.



Gambar 2.7 *Avant Garde One Bedroom Suites*

Sumber [www.lemeridienbalijimbaran.com](http://www.lemeridienbalijimbaran.com), 2022

*g. Avant Garde Two Bedroom Suites (175 sqm)*

*Avant Garde Two Bedroom Suites* kamar Suites yang memiliki 2 kamar tidur dan 2 kamar mandi ini hanya ada 3 kamar untuk tipe *Avant Garde Two Bedroom Suites* biasanya diperuntukan untuk tamu yang menginap bersama keluarga 2 kamar dengan pemandangan salt water lagoon dan 1 kamar dengan akses langsung ke salt water lagoon. Dan fasilitas kamar meliputi : Living room, meja makan keluarga , sofa , dua kamar tidur yang terpisah dan masing masing memiliki kamar mandi dan wardrobe yang dilengkapi dengan safety deposit box bathrobe, dan laundry service information. kamar mandi luas dengan bath tub dan shower terpisah , cm x 203 cm di Master Bedroom dan 2 pasang queen bed dengan ukuran 200cm x 130 cm di kids bedroom , telephone service , AC, minibar , voucher kopi gratis yang bisa ditukar setiap hari di outlet makanan dan minuman, kettle atau pemanas air, tea station welcome amenities khusus suites room yaitu healthy bar / Afternoon tea untuk bookingan original suites room , corner sofa, armchair , meja rias , TV LCD 47 inch dengan saluran internasional dan nasional , *do not disturb switch* dan *working desk*.



Gambar 2.8 Avant Garde Two Bedroom Suite  
 Sumber: [www.lemeridienbalijimbaran.com](http://www.lemeridienbalijimbaran.com),2022

h. *Aqua Pool Sky Penthouse* tersedia rooftop pool dan tentunya balcony yang luas hanya terdapat 4 kamar untuk tipe kamar ini dan fasilitas kamar meliputi: toilet bowl yang terpisah dengan kamar mandi utama, wardrobe yang dilengkapi dengan safety deposit box, bathrobe, slipper dan laundry service information yang langsung mengakses ke kamar mandi yang luas dengan bath tub dan shower terpisah, pengering rambut dan fasilitas penunjang lainnya dikamar mandi, king bed dengan ukuran 203 cm x 203 cm, telephone service, air conditioner, minibar, voucher kopi gratis yang bisa di tukar setiap hari di outlet makanan dan minuman, kettle atau pemanas air, tea station, welcome amenities khusus suites room yaitu healthy bar / Afternoon tea untuk bookingan original suites room, sofa, armchair, meja rias, TV LCD 47 inch dengan saluran internasional dan nasional.

i. *Aqua Pool Sky Penthouse* tersedia rooftop pool dan tentunya balcony yang luas hanya terdapat 4 kamar untuk tipe kamar ini dan fasilitas kamar meliputi: toilet bowl yang terpisah dengan kamar mandi utama , wardrobe yang di lengkapi dengan safety deposit box , bathrobe, slipper dan laundry service information yang langsung mengakses ke kamar mandi yang luas dengan bathtub dan shower terpisah, pengering rambut dan fasilitas penunjang lainnya dikamar mandi , king bed dengan ukuran 203 cm x 203 cm , telephone service, air conditioner , minibar, voucher kopi gratis yang bisa di tukar setiap hari di outlet makanan dan minuman, kettle atau pemanas air , tea station , welcome amenities khusus suites room yaitu healthy bar / Afternoon tea untuk bookingan original suites room , sofa , armchair , meja rias , TV LCD 47 inch dengan saluran internasional dan nasional , *do not disturb switch* dan *working desk*.



Gambar 2.9 Aqua Pool Sky Penthouse  
Sumber: [www.limeridienbalijimbaran.com](http://www.limeridienbalijimbaran.com), 2022

*j. Grande Avant Garde Suites (305 sqm)*

*Grande Avant Garde Suites* adalah gabungan dari 3 kamar yang dijadikan satu dan tersedia dengan ruang tamu terpisah mini pantry dan tentunya balcony yang sangat luas hanya ada 1 kamar untuk tipe suites ini dengan pemandangan menghadap ke salt water lagoon dan fasilitas kamar meliputi :ruang tamu terpisah yang dilengkapi dengan TV LCD 47 inchi , sofa , arm chair , meja , meja makan dengan kapasitas 10 orang , fancy sofa , mini pantry mini refrigerator , working desk , buku , Jacuzzi , bath tub ,jacuzzi di luar ruangan, mini bar dalam ruangan, shower , walk in closet , safety box , bath robe , slipper , pengering rambut, King Bed dengan ukuran 203 cm x 203 cm,telephone service , Air Conditioner, minibar , voucher kopi gratis yang bisa ditukar setiap hari di outlet makanan dan minuman, kettle atau pemanas air ,tea station , welcome amenities khusus suites room yaitu healthy bar / Afternoon tea untuk bookingan original suites room , sofa , armchair , 2 mejarias , TV LCD 47 inch dengan saluran interntional dan nasional di master bedroom dan do not disturb switch.

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI



Gambar 2.11 Grande Avant Garde Suites  
 Sumber: [www.lemeridienbalijimbaran.com](http://www.lemeridienbalijimbaran.com), 2022

Pada Tabel 4.1 berikut disajikan tipe kamar yang dimiliki Le Meridien Bali Jimbaran.

**Tabel 4.1 Tipe Kamar Le Meridien Bali Jimbaran**

No	Tipe Kamar	Total	Ukuran (Sqm)	Maks. Dewasa (orang)
1	Classic	15	53	3
2	Lagoon View	43	62	3
3	Lagoon Access	17	62	3
4	Aqua Studio Suite Lagoon View	20	82	3
5	Aqua Studio Suite Lagoon Access	8	82	3
6	Avant Garde 1 Bed Room Suite	2	124	3
7	Avant Garde 2 Bed Room Suite	3	175	4
8	Aqua Pool Sky Penthouse	4	246	3
9	Oceanic View Sky Villa	4	280	3
10	Grande Avant Garde Suite	1	350	4
<b>TOTAL KAMAR</b>		<b>117</b>		

Sumber : Data Le Meridien Bali Jimbaran, 2022

## 2. Fasilitas-fasilitas di Le Meridien Bali Jimbaran

Beberapa hal di bawah ini adalah fasilitas yang disediakan untuk mendukung kegiatan para tamu, seperti:

a. Restaurant

- *Bamboo Chic Restaurant*
- *Pool bar*
- *Smoqee sky bar*
- *Lattidee*
- *Wala*



*Bamboo Chic Restaurant*



Pool Bar

b. Meetings

- *Bale Banjar Venue*
- *Destination Center*
- *Photo Lounge*
- *Bussniess Center*



Bale Banjar venue



Meeting Room &amp; Banqueting Facilities

c. *Dining*

- *Departure lounge*
- *Recreation Activity*
- *Celebration Pavilion*
- *Smoqee Private Dining Room*
- *J Kids Club*
- *Fitness Center*
- *Serentity Spa dan Salon*

d. Fasilitas lainnya

- Layanan 24 jam
- Ruang ber-AC
- Bar
- Tempat parkir mobil
- Coffee shop
- Ruang pertemuan
- Penata rambut

- Layanan *Laundry*
- *Lift*
- Layanan kesehatan
- Tempat penukaran valuta asing
- Internet umum
- Layanan kamar
- Toko
- Akses kursi roda
- Akses jaringan internet
- Transfer bandara
- Fasilitas ATM
- *Buffet*
- Pusat bisnis
- Fasilitas untuk penyandang cacat
- *Check-in* awal
- *Check in / check out exspress*
- Layanan pernikahan

Berikut di bawa ini adalah beberapa contoh gambarar fasilitas yang terdapat pada hotel Le Meridien Bali Jimbaran.



Swimming pool

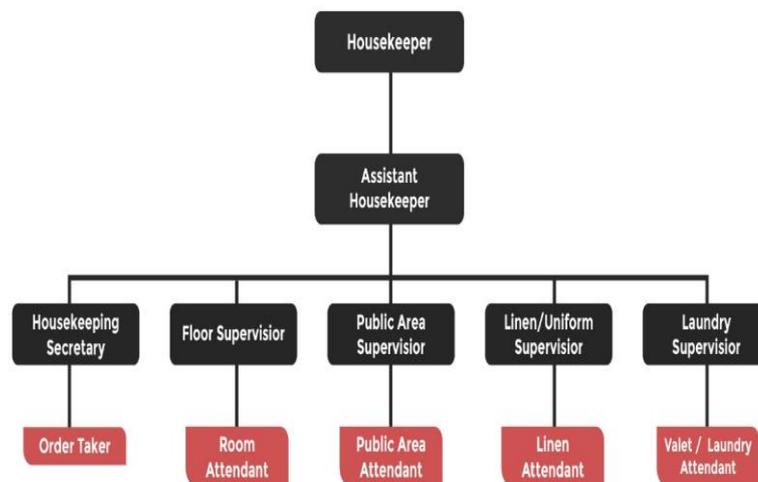
Sumber: Sumber: [www.limeridienbalijimbaran.com](http://www.limeridienbalijimbaran.com), 2022

#### **4.1.3. Struktur Organisasi dan *Job Description***

Struktur organisasi dibuat untuk menjaga kelangsungan operasional pada perusahaan. Struktur organisasi adalah suatu susunan atau hubungan yang dibuat untuk tiap bagian serta posisi yang ada pada suatu organisasi atau perusahaan dalam menjalankan kegiatan operasional perusahaan untuk mencapai tujuan bersama yang diharapkan dan diinginkan.

Adapun struktur organisasi departemen *Housekeeping* adalah sebagai berikut:

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI



bit.ly/haaditya

**Gambar 4.2 Struktur Organisasi *Housekeeping Department***

Sumber: *Le Meridien Bali Jimbaran*

Adapun tugas dan tanggung jawab dalam *Housekeeping Department* adalah sebagai berikut:

a. *Housekeeper*

*Housekeeper* merupakan pimpinan tertinggi di *Housekeeping Department*, yang memiliki tugas dalam merencanakan program kerja di *Housekeeping* dan berkoordinasi dengan departemen lain.

b. *Assistant Housekeeper*

*Assistant Housekeeper*, sesuai namanya merupakan asisten dari *executive housekeeper* yang bertugas dan bertanggung jawab menggantikan *Executive Housekeeper* jika sedang berhalangan atau libur.

c. *Housekeeping secretary*

*Housekeeping secretary* merupakan *section* yang bertugas di dalam

*Housekeeping office*. Tugasnya adalah menerima informasi telepon dan juga merupakan pusat administrasi di *Housekeeping department*.

d. *Order Taker*

Order Taker merupakan *staff* yang bekerja di *Housekeeping secretary section*, yang memiliki tugas menerima telepon dari departemen lain, mencatat dan menyampaikan permintaan tamu, membuat surat izin untuk membawa barang hotel keluar, dan memesan barang yang diperlukan di departemen *Housekeeping*.

e. *Floor supervisor*

*Floor supervisor* adalah *team leader* yang mengawasi dan mengontrol kinerja dari *room attendant* selama melaksanakan tugas.

f. *Room attendant*

*Room attendant* adalah *staff* yang bertugas dalam menjaga kebersihan, kerapian, kelengkapan, keindahan dan kenyamanan dari kamar tamu.

g. *Public area supervisor*

*Public area supervisor* merupakan *team leader* yang mengawasi dan mengontrol kinerja dari *public area attendant* selama melaksanakan tugasnya.

h. *Public area attendant*

*Public area attendant* bertugas dalam menjaga kebersihan, kerapian, kelengkapan, keindahan dan kenyamanan area-area umum di hotel.

i. *Linen/Uniform supervisor*

*Linen/Uniform supervisor* merupakan *team leader* yang bertugas dalam

mengawasi dan mengontrol kerja para staff *linen attendant*.

j. *Linen attendant*

*Linen attendant* bertugas dalam penanganan *linen-linen* yang ada di hotel.

k. *Laundry supervisor*

*Laundry supervisor* merupakan team leader di *laundry section*. *Laundry* disini kadang bisa menjadi satu dengan *linen* atau dipisah.

l. *Laundry attendant* atau *valey*

*Laundry attendant* atau *valey* merupakan petugas *laundry* yang memiliki tugas dan tanggung jawab mencuci pakaian tamu dan staff.

## 4.2. Hasil dan Pembahasan

Pada subab ini dibahas hasil analisis dari data yang didapatkan dari Hotel Le Meridien Bali Jimbaran. Kemudian data diolah untuk mendapatkan jawaban dari kedua permasalahan yang diangkat pada penelitian.

### 4.2.1. Proses Pemanfaatan *Linen* pada Hotel Le Meridien Bali Jimbaran

Setelah melakukan observasi di hotel Le Merdien Bali Jimbaran, *linen* kamar yang dimiliki oleh Hotel Le Meridien Bali Jimbaran masih memiliki kekurangan dalam jumlah *linen* di masing-masing kamar, dalam arti tidak mencapai 3 *par stock linen*, yang menyebabkan terjadinya kekurangan ketersediaan *linen*. Akibatnya hal ini sangat mengganggu kelancaran operasional dalam menyiapkan kamar tamu.

Sebelum membahas tentang proses pemanfaatan linen, perlu diketahui jumlah dan jenis *linen* kamar yang terdapat di Hotel Le Merdien Bali Jimbaran.

Pada Tabel 4.1 berikut dapat dilihat jumlah dan jenis *linen* kamar yang terdapat di Hotel Le Merdien Bali Jimbaran. Jumlah linen pada tabel tersebut ditetapkan dengan menggunakan cara perhitungan:

$$\text{Jumlah linen : standar pemasangan : jumlah kamar} = \text{par stock tersedia}$$

Contoh: Perhitungan *par stock*

Item Bed Sheet (king) [646:2:171= 1,89]

Angka 646 adalah jumlah linen yang tersedia.

Angka 2 adalah standar pemasangan di setiap kamar.

Angka 171 adalah jumlah kamar.

Angka 1,89 adalah jumlah par stock.

Artinya, jumlah linen yang tersedia adalah 646 dibagi 2 karena standar pemasangan setiap sheet pada kamar berjumlah 2, lalu dibagi jumlah kamar yang terdapat pada hotel Le Meridien Bali Jimbaran (171) dan hasilnya adalah jumlah ketersediaan linen yang ada, yaitu 1,89.

**Tabel 4.1 Jumlah dan Jenis *Linen* di Hotel Le Merdiein Bali Jimbaran**

No.	ITEM	Jumlah <i>Linen</i>	Jumlah kamar	Jumlah Pemasangan	Par stock
1	<i>Bed Sheet (King)</i>	646	171	2	1,89
2	<i>Bed Sheet (Double)</i>	403	119	4	0,14
3	<i>Duvet Cover (King)</i>	330	105	1	3,86
4	<i>Duvet Cover (Double)</i>	310	68	2	2,71
5	<i>Pillow Protector (King)</i>	540	535	4	0,59
6	<i>Pillow Protector (Double)</i>	230	263	3	0,82
7	<i>Sham Pillowcase (King)</i>	489	216	2	1,13
8	<i>Sham Pillowcase (Standard)</i>	310	120	2	1,67
9	<i>Pillowcase (King)</i>	690	250	2	1,38

10	<i>Pillowcase (Standard)</i>	783	123	2	3,27
11	<i>Night Mat</i>	160	150	2	0,33
12	<i>Bath Sheet</i>	480	285	2	0,15
13	<i>Bath Towel</i>	820	441	3	0,94
14	<i>Hand Towel</i>	510	315	2	1,31
15	<i>Face Towel</i>	1399	408	2	0,51
16	<i>Bath Rug</i>	530	280	2	1,27
17	<i>Bath Mat</i>	498	251	2	0,66
18	<i>Pool Towel</i>	478	153	2	0,43
19	<i>Shaving towel. 41cm x 68cm</i>	68	99	2	0,35
20	<i>Bathrobe</i>	544	356	2	0,82

Sumber: *Le Meridien Bali Jimbaran*

Dari Tabel 4.1 di atas dapat dilihat bahwa jumlah *linen* yang ada di Hotel Le Meridien Bali Jimbaran masih kurang dari ketentuan 3 *par stock*. Itu artinya kebutuhan *linen* yang diperlukan untuk menjalankan operasional *housekeeping* perlu ditambah. Ada beberapa faktor yang perlu diperhatikan dalam menentukan jumlah *linen* yang akan digunakan pada Hotel Le Meridien Bali Jimbaran, seperti:

1. Jumlah kamar dan jenis kamar

Le Meridien Bali Jimbaran memiliki 117 kamar dan 9 villa.

2. Standar pemasangan *linen*

Berikut standar pemasangan *linen* kamar pada Hotel Le Meridien Bali Jimbaran yang dapat dilihat pada Tabel 4.2 di bawah ini:

**Tabel 4.2 Standar pemasangan *linen* kamar dan kamar tamu pada hotel Le Merdien Bali Jimbaran**

No	Item	Jumlah kamar	Standar Pemasangan Setiap Kamar
1	<i>Bed Sheet (King)</i>	170	2
2	<i>Bed Sheet (Double)</i>	110	4
3	<i>Duvet Cover (King)</i>	120	1

4	<i>Duvet Cover (Double)</i>	78	2
5	<i>Pillow Protector (King)</i>	441	4
6	<i>Pillow Protector (Double)</i>	350	3
7	<i>Sham Pillowcase (King)</i>	256	2
8	<i>Sham Pillowcase (Standard)</i>	119	2
9	<i>Pillowcase (King)</i>	260	2
10	<i>Pillowcase (Standard)</i>	133	2
11	<i>Night Mat</i>	159	2
12	<i>Bath Sheet</i>	272	2
13	<i>Bath Towel</i>	431	3
14	<i>Hand Towel</i>	517	3
15	<i>Face Towel</i>	510	4
16	<i>Bath Rug</i>	330	2
17	<i>Bath Mat</i>	270	3
18	<i>Pool Towel</i>	163	4
19	<i>Shaving towel. 41cm x 68cm</i>	105	2
20	<i>Bathrobe</i>	272	2

### 3. Perhitungan Jumlah *Linen*

Perhitungan jumlah *linen* kamar dalam 1 *par stock* didasarkan atas jumlah kamar, jumlah tempat tidur dan standar pemasangan.

#### 1. Perhitungan 1 par untuk kamar tidur adalah:

Jumlah kamar x jumlah tempat tidur x standar pemasangan

#### 2. Perhitungan satu *par stock* untuk kamar mandi adalah: jumlah kamar mandi x standar pemasangan

Berikut ini merupakan jumlah *linen* yang harus dimiliki oleh Hotel Le Meridien Bali Jimbaran, apabila menggunakan minimal *par stock* 3 dengan rumus:

$$\text{Jumlah kamar} \times \text{standar pemasangan} \times \text{par stock} = \text{jumlah/lembar}$$

Contoh:

*Item Bed Sheet (King)* [170 x 2 x 3 = 1020]

Angka 170 adalah jumlah kamar.

Angka 2 adalah standar pemasangan pada setiap kamar.

Angka 3 adalah jumlah par stock.

Angka 1020 adalah jumlah atau lembar linen yang harus tersedia.

Artinya, 170 adalah jumlah kamar yang terdapat pada hotel Le Meridien Bali Jimbaran dikali 2 karena standar pemasangan di setiap kamar berjumlah 2 dan dikali 3 jumlah par stock yang tersedia, menghasilkan angka 1020 yang merupakan jumlah linen yang harus dimiliki oleh hotel Le Meridien Bali Jimbaran.

Rumus tersebut di atas terapkan pada Tabel 4.3 sebagai berikut.

**Tabel 4.3 Jumlah *linen* yang harus dimiliki oleh Hotel Le Meridien Bali Jimbaran dengan menggunakan perhitungan minimal 3 par stock**

No.	Item	Jumlah kamar	Jumlah Pemasangan	Par stock	Jumlah
1	<i>Bed Sheet (King)</i>	170	2	3	1020
2	<i>Bed Sheet (Double)</i>	110	4	3	1320
3	<i>Duvet Cover (King)</i>	120	1	3	1560
4	<i>Duvet Cover (Double)</i>	78	2	3	468
5	<i>Pillow Protector (King)</i>	441	4	3	5292
6	<i>Pillow Protector (Double)</i>	350	3	3	3150
7	<i>Sham Pillowcase (King)</i>	256	2	3	1536
8	<i>Sham Pillowcase (Standard)</i>	191	2	3	1194
9	<i>Pillowcase (King)</i>	260	2	3	1560
10	<i>Pillowcase (Standard)</i>	133	2	3	798
11	<i>Night Mat</i>	159	2	3	954
12	<i>Bath Sheet</i>	272	2	3	1632
13	<i>Bath Towel</i>	431	3	3	3879
14	<i>Hand Towel</i>	517	3	3	4653
15	<i>Face Towel</i>	510	4	3	6120

No.	Item	Jumlah kamar	Jumlah Pemasangan	Par stock	Jumlah
16	<i>Bath Rug</i>	330	2	3	1980
17	<i>Bath Mat</i>	270	3	3	2430
18	<i>Pool Towel</i>	163	4	3	1956
19	<i>Shaving towel. 41 cm x 68 cm</i>	105	2	3	630
20	<i>Bathrobe</i>	272	2	3	1632

Sumber: *Le Merdien Bali Jimbaran*

Ketersediaan *linen* yang belum maksimal menyebabkan pengelola harus memasang *linen* yang pada beberapa *sheet* misalnya, masih terdapat noda (spot) kecil. Sesungguhnya pada *linen* yang masih terdapat noda atau belum bersih maksimal ini akan menimbulkan kesan bahwa *linen* yang terpasang masih kotor dan tidak layak untuk digunakan. Di samping spot kecil, *sheet* yang sedikit robek, terutama pada ujung-ujungnya masih bisa dipasang dengan cara melipatnya, sehingga tidak terlihat. Hal ini dilakukan guna memaksimalkan penggunaan kembali (*reuse*) *linen* yang tersedia.

Pembahasan berikut merupakan proses pemanfaatan *linen* oleh pihak *Housekeeping* di Hotel *Le Merdien Bali Jimbaran*, berdasarkan hasil pengamatan penulis selama melakukan praktek kerja lapangan.

a. Pemilahan (*Sorting*)

Sering ditemukan semua *linen* disatukan dan tidak dipisahkan tingkat kekotorannya, sehingga berdampak pada kebersihan hasil cucian *linen*, dan hasilnya tidak akan merata dan tidak sesuai dengan standar, karena bercampurnya *linen* dengan *linen* yang tingkat kekotorannya berat dengan *linen* yang tingkat

kekotorannya lebih ringan.

b. Menghilangkan noda-noda khusus (*Spotting*)

Noda-noda yang membandel yang perlu penanganan pembersih khusus tidak dibersihkan, melainkan langsung dimasukkan ke mesin cuci, menyebabkan noda tidak bersih maksimal dan menyebabkan noda masih tertinggal pada *linen*.

c. Mencuci (*Washing*)

- 1) Ketika mencuci, *linen* sering tidak dibilas secara sempurna, yaitu hanya dibilas sekali saja. Sesuai standar *linen* minimal dibilas 3 kali.
- 2) Pihak *laundry* sering memasukkan cucian ke mesin cuci melebihi kapasitas, sehingga menyebabkan:
  - a) Deterjen akan tersisa pada *linen* yang dapat menyebabkan bau apek pada *linen* dan menimbulkan bekas noda deterjen yang tertinggal karena tidak dibilas secara sempurna.
  - b) Hasil cucian tidak akan maksimal jika terjadi *overloading* pada mesin cuci, yang nantinya dapat menyebabkan operasional pengadaaan *linen* akan terhambat.

d. Memeras (*Extracting*)

Terkadang pihak *laundry* tidak memeras *linen* setelah dicicu. Mereka langsung menjemurnya sehingga berdampak pada proses pengeringan. Proses seperti ini memerlukan waktu yang lama sehingga terkadang menyebabkan *linen* masih lembab yang dapat menyebabkan berjamur dan bau apek.

e. Mengeringkan (*Drying*)

*Linen* sering tidak dipisahkan berdasarkan jenisnya ketika dijemur. Hal ini akan menyusahkan saat pengelompokannya.

f. Menghaluskan (*Ironing*)

Pada penanganan penyeterikaan *linen*, pihak *laundry* sering tidak memperhatikan hasil akhir. Penyeterikaan hanya dilakukan sekali yang menyebabkan sering terdapat *linen* yang masih kusut. Pada tahap ini seharusnya juga ditambahkan pengharum untuk menjaga kesegaran *linen*.

g. Menyeleksi dan Melipat (*Sorting and Folding*)

Pihak *laundry* sering tidak menyeleksi hasil cucian *linen* serta tidak melipat *linen* secara rapi. Hal ini berdampak pada *linen* yang masih bernoda akan tercampur dengan *linen* yang bersih serta *linen* yang tadinya kencang menjadi kusut kembali karena tidak dilipat secara rapi.

h. Penyimpanan (*Storing*)

Pihak *laundry* sering menaruh *linen* pada tempat yang tidak memiliki sirkulasi udara yang cukup sehingga berdampak pada *linen*, bahwa *linen* akan berjamur karena kurangnya sirkulasi udara.

#### 4.2.2. Perbandingan Jumlah *Linen* yang seharusnya dengan yang dimiliki oleh

##### **Hotel Le Merdien Bali Jimbaran**

Berdasarkan observasi secara langsung di hotel Le Merdien Bali Jimbaran, berikut disajikan perbandingan *par stock linen* yang seharusnya dengan jumlah *par*

*stock linen* yang senyatanya yang dimiliki oleh Hotel Le Meridien Bali Jimbaran yang menggunakan rumus:

$$\text{Jumlah } \textit{linen} \text{ seharusnya} - \text{jumlah } \textit{linen} \text{ senyatanya} = \text{selisih kekurangan}$$

Contoh perhitungan:

Jenis *linen Bed Sheet (king)* [1020 - 546 = 474]

Angka 1020 adalah jumlah *linen* seharusnya.

Angka 546 adalah jumlah *linen* senyatanya.

Angka 474 adalah selisih kekurangan *linen*.

Artinya, 1020 adalah jumlah *linen* seharusnya yang ada pada hotel Le Meridien Bali Jimbaran dikurang 546 jumlah *linen* senyatanya dan menghasilkan angka 474 yang merupakan selisih kekurangan *linen* di hotel Le Meridien Bali Jimbaran.

Secara lengkap perbandingan jumlah *linen* seharusnya dengan jumlah *linen* senyatanya pada hotel Le Meridien Bali Jimbaran dapat dilihat pada Tabel 4.5 berikut.

**Tabel 4.2 Perbandingan jumlah *linen* yang seharusnya (3 par / *linen* minimal) dengan yang dimiliki oleh Hotel Le Meridien Bali Jimbaran**

No	Jenis <i>Linen</i>	Jumlah <i>Linen</i> Seharusnya	Jumlah <i>Linen</i> Senyatanya	Selisih (Kekurangan)
		Jumlah	Jumlah	Jumlah
1	<i>Bed Sheet (King)</i>	1020	646	374
2	<i>Bed Sheet (Double)</i>	1320	403	917
3	<i>Duvet Cover (King)</i>	1560	330	1230
4	<i>Duvet Cover (Double)</i>	468	310	158
5	<i>Pillow Protector (King)</i>	5292	540	4752

6	<i>Pillow Protector (Double)</i>	3150	230	2920
7	<i>Sham Pilowcase (King)</i>	1536	489	1047
8	<i>Sham Pilowcase (Standard)</i>	798	310	448
9	<i>Pillowcase (King)</i>	954	690	246
10	<i>Pillowcase (Standard)</i>	1632	783	658
11	<i>Night Mat</i>	3879	160	3719
12	<i>Bath Sheet</i>	4653	480	4173
13	<i>Bath Towel</i>	6120	820	5300
14	<i>Hand Towel</i>	1980	315	1470
15	<i>Face Towel</i>	2430	1399	1156
16	<i>Bath Rug</i>	1956	530	1426
17	<i>Bath Mat</i>	630	498	132
18	<i>Pool Towel</i>	1632	478	1154
19	<i>Shaving towel. 41cm x 68cm</i>	510	68	442
20	<i>Bathrobe</i>	1536	544	992

Sumber Le Meridien Bali Jimbaran

Tabel 4.5 di atas menunjukkan bahwa jenis *linen* yang dimiliki hotel Le Meridien Bali Jimbaran jumlahnya masih dibawah 3 *par stock*. Selisih yang ada antara jumlah *linen* senyatanya dengan yang harus dimiliki cukup banyak. Sehingga menyebabkan terganggunya operasional kelancaran penyiapan kamar tamu, dan keterbatasan *linen* yang dimiliki menyebabkan turunnya kinerja karyawan dalam menyiapkan kamar tamu.

#### **4.2.3. Perbandingan antara Penanganan *Linen* Kamar yang Seharusnya dengan yang Dilakukan oleh Pihak Laundry di Hotel Le Meridien Bali Jimbaran**

Berdasarkan observasi secara langsung di Hotel Le Meridien Bali Jimbaran berikut ini adalah perbandingan antara penanganan *linen* yang seharusnya dengan yang dilakukan oleh pihak *laundry* yang senyatanya di Hotel Le Meridien Bali Jimbaran dapat dilihat pada tabel 4.6 di bawah ini

**Tabel 4.3 Perbandingan antara Penanganan *Linen* Kamar yang Seharusnya dengan yang Dilakukan di Hotel Le Meridien Bali Jimbaran**

No	Jenis Kegiatan	Pelaksanaan (Senyatanya)		Seharusnya (Teori)	
		Pelaksanaan	Hasil	Pelaksanaan	Hasil
01.	Penerimaan	<i>Linen</i> kotor yang sudah dikumpulkan ketika hendak dicuci diletakkan di keranjang dekat mesin cuci dan sebagian di lantai.	<i>Linen</i> yang tadinya sudah kotor akan kembali bertambah kotor dikarenakan kontak langsung dengan lantai	<i>Linen-linen</i> yang kotor seharusnya diletakkan pada sebuah keranjang atau tempat khusus untuk menampung <i>linen</i> kotor.	Keadaan <i>linen</i> akan tetap terjaga ketika dikumpulkan hingga siap untuk dicuci.
02.	Pemilahan	<i>Linen</i> semua dicampur tidak dipisah tingkat kekotorannya. Hanya dipisah sesuai jenis <i>linen</i> -nya saja.	Kebersihan hasil cucian <i>linen</i> tidak akan merata dan tidak sesuai dengan standar, karena bercampurnya <i>linen</i> dengan <i>linen</i> yang tingkat kekotorannya berat dengan <i>linen</i> yang tingkat kekotorannya lebih ringan.	<i>Linen</i> dipisahkan berdasarkan jenis bahan <i>linen</i> , warna dan tingkat kekotorannya.	<p>Pencucian akan lebih mudah</p> <p>Memperkecil resiko terjadinya luntur warna pada <i>linen</i></p> <p>Memperkecil resiko terjadinya kerusakan pada bahan <i>linen</i></p> <p>Hasil pencucian <i>linen</i> akan sesuai dengan standar</p>

No	Jenis Kegiatan	Pelaksanaan (Senyatanya)		Seharusnya (Teori)	
		Pelaksanaan	Hasil	Pelaksanaan	Hasil
03.		Noda-noda yang membandel yang perlu penanganan pembersih khusus tidak dibersihkan terlebih dahulu, melainkan langsung dimasukkan ke mesin cuci	Noda tidak bersih maksimal dan menyebabkan noda masih tertinggal pada <i>linen</i>	Apabila terdapat noda khusus sebelum dimasukkan ke mesin cuci terlebih dahulu dibersihkan nodanya dengan bahan pembersih noda yang sudah ditentukan	Noda-noda yang tidak dapat dibersihkan oleh proses pencucian melalui mesin cuci dapat dibersihkan secara manual terlebih dahulu yang nantinya <i>linen</i> akan bersih secara maksimal.
04.	Pencucian <i>Linen</i>	Ketika mencuci, <i>linen</i> tidak dibilas secara sempurna, yaitu hanya dibilas sekali	Deterjen akan tersisa pada <i>linen</i> yang akan menyebabkan <i>linen</i> menimbulkan bekas noda deterjen yang tertinggal karena tidak dibilas secara sempurna	Pencucian <i>linen</i> seharusnya melewati 3 tahap pembilasan	Hasil cucian akan bersih secara maksimal
		Berat cucian yang dimasukkan ke dalam mesin cuci sedikit melebihi kapasitas mesin.	Hasil cucian tidak akan maksimal jika terjadi <i>overloading</i> pada mesin yang nantinya operasional pengadaan <i>linen</i> akan terhambat	Berat cucian yang dimasukkan ke dalam mesin cuci sesuai dengan kapasitas mesin	Kinerja mesin menjadi maksimal sehingga kebersihan <i>linen</i> dapat dicapai sesuai dengan standar

No	Jenis Kegiatan	Pelaksanaan (Senyatanya)		Seharusnya (Teori)	
		Pelaksanaan	Hasil	Pelaksanaan	Hasil
05.	Memeras	<i>Linen</i> seharusnya diperas sampai lembab agar proses pengeringan cepat terjadi.	Pengeringan akan memerlukan waktu yang cukup lama sehingga terkadang menyebabkan <i>linen</i> masih lembab yang nantinya akan menyebabkan bau apek dan berjamur	<i>Linen</i> seharusnya diperas sampai lembab agar proses pengeringan cepat terjadi.	<i>Linen</i> yang dihasilkan akan tidak berbau apek dan menghasilkan <i>linen</i> yang sesuai standar.
06.	Pengeringan	<i>Linen</i> tidak dipisahkan sesuai jenisnya sebelum di masukkan kedalam mesin pengering	Tingkat keringan <i>linen</i> tidak merata	<i>linen</i> sebaiknya dipisahkan terlebih dahulu ketika akan mengeringkan <i>linen</i>	<i>linen</i> yang dihasilkan akan tidak berbau apek dan menghasilkan <i>linen</i> yang sesuai standar. Hasil cucian akan tetap terjaga sesuai dengan standar
07.	Penyetrikaan	Pada penanganan penyetrikaan <i>linen</i> tidak memperhatikan hasil akhir penyetrikaan (hanya melakukan proses ini sekali)	Sering terdapat <i>linen</i> yang masih kusut.	Penyetrikaan dilakukan hingga menjadi kencang dan licin	<i>Linen</i> akan menjadi kencang dan licin sesuai dengan standar.
08.	Menyeleksi dan Melipat	Pengelola menyeleksi hasil cucian <i>linen</i> serta	<i>Linen</i> yang masih kotor akan dipisahkan	<i>Linen</i> seharusnya diseleksi kembali	<i>Linen</i> yang masih kotor nantinya dapat dicuci

No	Jenis Kegiatan	Pelaksanaan (Senyatanya)		Seharusnya (Teori)	
		Pelaksanaan	Hasil	Pelaksanaan	Hasil
		melipat <i>linen</i> secara rapi	dengan <i>linen</i> yang bersih		kembali agar <i>linen</i> tetap tampak bersih.
			<i>Linen</i> yang tadinya kencang menjadi kusut kembali.	<i>Linen</i> seharusnya dilipat secara rapi dan benar.	<i>Linen</i> tetap terjaga bentuknya dan tidak akan kusut.
09.	Penyimpanan	Pengelola menaruh <i>linen</i> pada tempat yang tidak memiliki sirkulasi udara yang cukup	<i>Linen</i> akan sedikit lembab karena kurangnya sirkulasi udara	<i>Linen</i> ditempatkan pada ruangan yang memiliki celah-celah udara	<i>Linen</i> akan tetap terjaga bersih dan higienis.

Sumber: *Le Meridien Bali Jimbaran*

Tabel 4.6 menunjukkan bahwa penanganan *linen* pada Hotel Le Meridien Bali Jimbaran sudah sesuai dengan teori yang seharusnya, namun masih ada beberapa yang harus diperhatikan lebih detail.

Seorang *linen attendant* seharusnya melakukan kegiatan penanganan *linen* menggunakan *club buggy car* untuk meminimalkan waktu dalam memindahkan *linen* dan *guest supplies* ke *pantry* atau *host station*. *Club buggy car* merupakan kendaraan dengan tenaga listrik. Dalam tahap pelaksanaan di Le Meridien Bali Jimbaran sering sekali *charger* untuk melakukan pengisian baterai pada *club buggy car* milik *linen section* tidak berfungsi dengan baik yang mengakibatkan terhambatnya proses pelaksanaan. Cara yang dilakukan untuk menangani hal ini yaitu *linen section* meminjam *charger* atau *club buggy car* kepada *room attendant* dalam memindahkan *linen* dan *guest supplies* ke *host station* atau *pantry*, tetapi seorang *linen attendant* harus menunggu *room attendant* menyelesaikan pekerjaan

terlebih dahulu, dan menggunakan *charger club buggy car* apabila tidak digunakan. Kurangnya *linen* dan *towel* pada saat *high occupancy*, seorang *linen attendant* mendapatkan tugas untuk mengantarkan atau membawakan *linen*, *towel* dan *aminities* ke *pantry* untuk persiapan melakukan *set up* kamar oleh *room attendant*. Pada tahap pelaksanaan khususnya di *high occupancy*, penanganan *linen* untuk kamar sering mengalami hambatan karena kurangnya *linen* dan *towel* yang ada di Le Meridien Bali Jimbaran. Hal tersebut terjadi karena adanya *miss communication* antara pihak *laundry* luar dan pihak hotel. Cara menangani sementara untuk permasalahan ini yaitu meminjam *linen* dan *towel* ke jasa penyewaan seperti JB Linen, Bali Linen, dan lainnya. Kemudian adanya keterlambatan pengiriman *linen*, *towel* yang dilakukan pihak *laundry*. Pada tahap pelaksanaan seorang *linen attendant* mengalami hambatan apabila *linen* dan *towel* yang seharusnya datang sesuai waktu yang dibutuhkan terlambat sampai hotel. Hal tersebut dapat mempengaruhi kecepatan *linen attendant* dalam bekerja. Hal ini terjadi karena kurangnya kecepatan pada bagian *laundry* untuk mencuci dan tidak teliti pada saat mencuci sehingga terjadi keterlambatan pengiriman. Cara menangani hambatan tersebut adalah menghubungi pihak *laundry* dengan segera dan terus menerus agar pihak *laundry* sadar bahwa barang yang mereka bawa sangat penting dan dibutuhkan.

Apabila pada *linen* terdapat *spot* maka *linen* tersebut tidak layak digunakan di kamar dan harus dilakukan pencucian ulang. Seorang *linen attendant* melakukan pengecekan terhadap *linen* pada tahap persiapan yang dimana saat menghitung

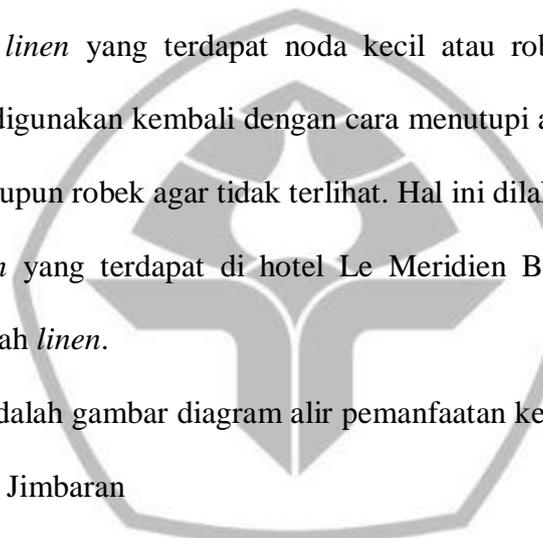
*linen* yang akan dibawa ke *host station* seorang *linen attendant* memilah *linen-linen* yang terdapat *spot*, menaruh ke tempat *laundry* kotor, dan membuat catatan adanya *spot* yang belum bersih dicuci oleh pihak *laundry*. Hal ini dapat menghambat pekerjaan *linen attendant* untuk mempersiapkan kebutuhan *linen* yang akan di-*setup* oleh *room attendant* karena tidak sesuai dengan catatan kebutuhan. Cara menangani hambatan ini yaitu dengan memberikan informasi ke pihak *laundry* luar untuk melakukan *express laundry* pada *linen* yang baru saja dikirim, dan memberikan informasi terkait jumlah *linen* yang masih memiliki *spot*.

#### **4.2.4. Model Pemanfaatan Kembali *Linen***

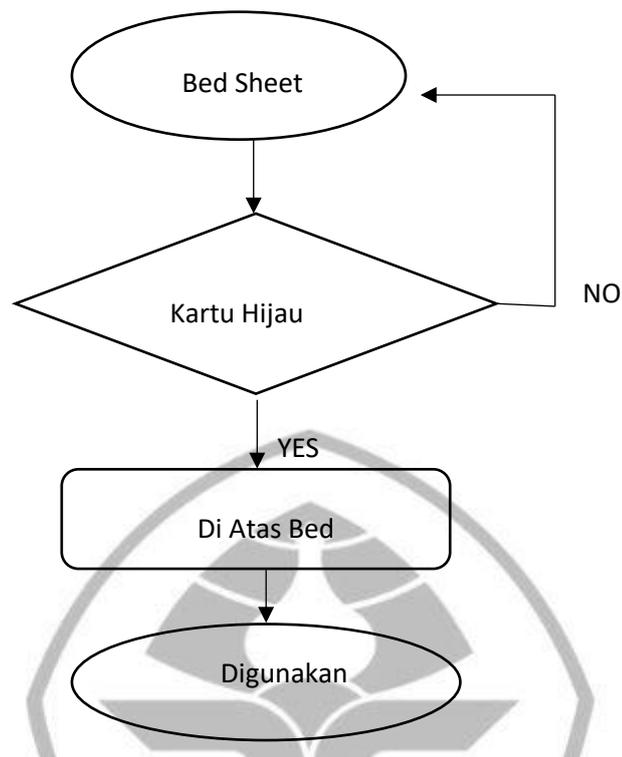
Setelah melakukan observasi dan wawancara dengan narasumber di hotel Le Meridien Bali Jimbaran terkait pengelolaan kembali *linen* yang mengalami kerusakan seperti *linen* yang terdapat noda, *linen* yang robek dan *linen* yang tidak kotor atau *linen* kamar yang dipakai hanya satu malam, dapat diuraikan ketentuan sebagai berikut. Pihak hotel menggunakan alat yang menunjukkan bahwa tamu tidak menginginkan linennya diganti pada hari tersebut. Untuk *linen* tempat tidur (*bed sheet*) hotel Le Meridien Bali Jimbaran menggunakan “kartu hijau”. Apabila kartu tersebut diletakkan di atas tempat tidur oleh tamu, artinya *linen* tempat tidur (*bed sheet*) harus diganti dengan yang baru. Namun sebaliknya, jika tamu menginginkan *linen* tempat tidur tidak diganti, maka tamu tidak akan meletakkan kartu tersebut di atas tempat tidurnya, melainkan tetap tergantung pada tempatnya. Dalam keadaan demikian, *room attendant* hanya membersihkan dan merapikan tempat tidur tamu

tersebut. Ketentuan tersebut dijelaskan oleh *room attendant* kepada tamu pada hari pertama tamu menginap. Sedangkan untuk *linen* kamar mandi (*towel*) dilakukan dengan cara meletakkan *towel* yang sudah dipakai pada gantungan, dan itu berarti *towel* tersebut akan dipakai kembali oleh tamu. Akan tetapi jika *towel* tersebut ditempatkan di lantai kamar mandi atau di atas *bath tub*, artinya *towel* tersebut harus diganti. Untuk meminimalkan penggunaan *linen* di hotel Le Meridien Bali Jimbaran, maka *linen* yang terdapat noda kecil atau robek yang masih layak digunakan akan digunakan kembali dengan cara menutupi atau melipat *linen* yang terdapat noda maupun robek agar tidak terlihat. Hal ini dilakukan untuk mengatasi kekurangan *linen* yang terdapat di hotel Le Meridien Bali Jimbaran dan juga mengurangi limbah *linen*.

Berikut adalah gambar diagram alir pemanfaatan kembali *linen* pada Hotel Le Meridien Bali Jimbaran

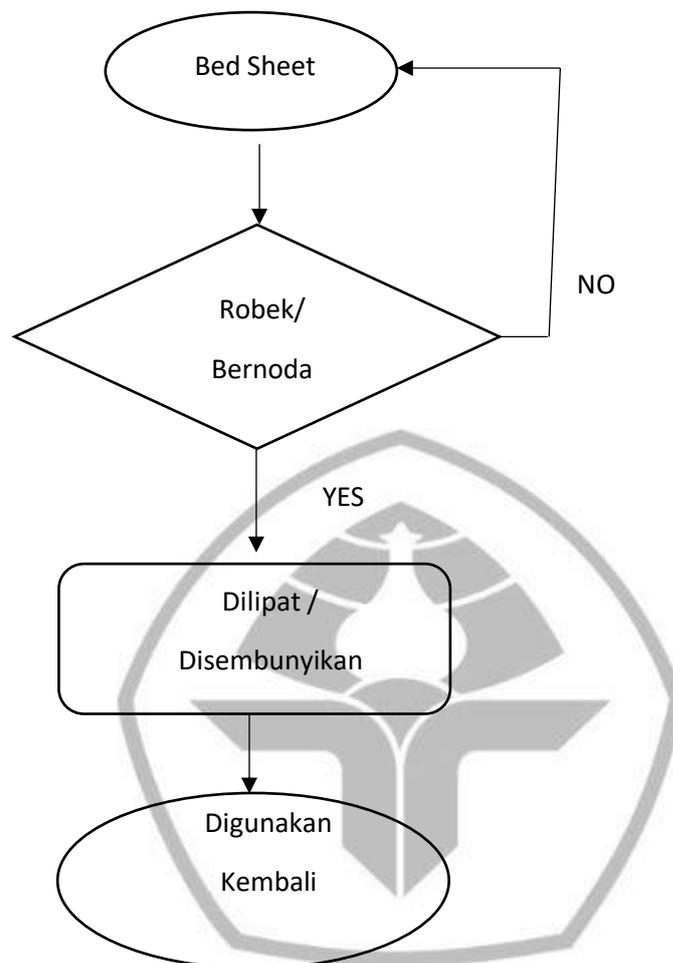


JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI



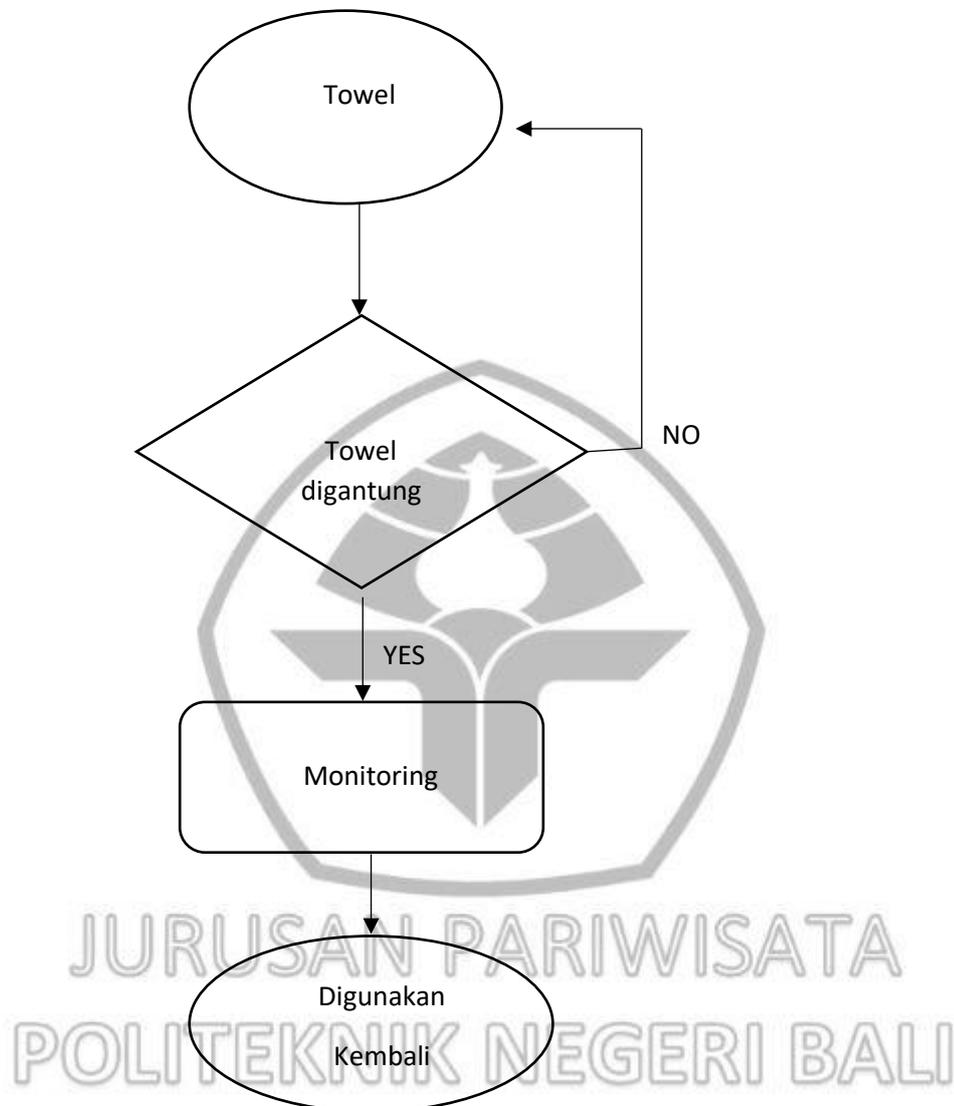
**Gambar 4.3 Model Penggunaan Kembali *Bed Sheet***

Gambar 4.3 di atas menunjukkan bahwa *bed sheet* yang dapat digunakan kembali akan ditandai “kartu hijau” yang diletakkan di atas tempat tidur tamu. *Room attendant* hanya bertugas membersihkan dan merapikan *bed sheet* tersebut. Apabila tamu menginginkan *bed sheet* diganti, maka “kartu hijau” diletakkan tergantung pada tempatnya. *Room attendant* akan mengganti *bed sheet* tersebut dengan *bed sheet* yang baru.



**Gambar 4.4 Model Penggunaan Kembali *Bed Sheet***

Gambar 4.4 di atas menunjukkan bahwa apabila terdapat *bed sheet* yang robek atau bernoda akan digunakan kembali dengan cara melipat atau menyembunyikan *bed sheet* yang terdapat noda maupun robek agar tidak terlihat dan tetap masih layak digunakan kembali. Jika pada *bed sheet* terdapat noda banyak atau robek yang cukup besar, maka *bed sheet* tersebut tidak digunakan kembali, atau diganti dengan *bed sheet* yang baru.



**Gambar 4.5 Model Penggunaan Kembali Towel**

Gambar 4.5 di atas menunjukkan bahwa apabila *towel* digantung oleh tamu pada *hanger*, artinya tamu tidak menginginkan *towel* tersebut diganti, dan akan

dirapikan saja posisinya oleh *room attendant*, sehingga kelihatan bersih dan rapi dan dapat digunakan kembali oleh tamu. Apabila *towel* diletakan di atas lantai kamar atau lanati kamar mandi atau di atas *bath tub*, itu artinya tamu menginginkan *towel* tersebut diganti, dan *room attendant* akan menggantinya dengan *towel* yang baru, sesuai standar.



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Simpulan

Berdasarkan analisis penanganan *linen* kamar yang dilakukan di Hotel Le Meridien Bali Jimbaran maka dapat disimpulkan bahwa sistem rotasi *linen* di Hotel Le Meridien Bali Jimbaran dapat dikatakan cukup baik, namun dalam perputarannya tidak semua jenis *linen* dapat dirotasikan sesuai dengan alur yang ideal, karena jumlah *linen* yang tersedia kurang memadai atau kurang dari 3 *par stock*, juga karena keterlambatan proses dalam penyediaan *linen* bersih. Untuk mengatasi kekurangan persediaan *linen*, *room attendant* memanfaatkan kembali (*reuse*) *linen* yang masih layak pakai, misalnya yang sedikit bernoda dan sedikit robek pada ujungnya dengan cara melipat sehingga tidak kelihatan layak digunakan.

*Bed sheet* yang berisi sedikit noda atau sedikit robek pada sisi atau ujungnya masih bisa dimanfaatkan kembali dengan cara noda atau bagian yang robek disembunyikan dalam lipatan. Apabila “kartu hijau” yang disediakan di dalam kamar tidur tetap ditempatkan tergantung oleh tamu, artinya *bed sheet* tersebut perlu diganti dengan yang baru oleh *room attendant* sesuai standar. Namun apabila kartu tersebut diletakkan di atas tempat tidur (*bed*) tamu, maka *bed sheet* tersebut tidak perlu diganti, cukup dibersihkan dan dirapikan saja oleh *room attendant*..

Untuk pemanfaatan kembali *towel*, bahwa yang diletakkan tergantung pada *hanger* oleh tamu, artinya tamu tidak menginginkan *towel* tersebut diganti, dan akan dirapikan saja posisinya oleh *room attendant*, sehingga dapat digunakan kembali oleh tamu. Akan tetapi, apabila *towel* tersebut diletakkan di atas lantai kamar atau lantai kamar mandi atau di atas *bath tub*, itu artinya *towel* tersebut harus diganti dengan yang baru oleh *room attendant*.

## 5.2. Saran

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

1. Pengontrolan atau pengawasan setiap langkah pengelolaan *room linen* sangat penting untuk selalu dilaksanakan agar diketahui jumlah *linen* yang sedang beredar. Juga 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. Pemanfaatan kembali *linen* yang masih layak digunakan dapat dilakukan sepanjang tidak mengurangi kualitas pelayanan kepada tamu, di samping dapat mengatasi resiko kurangnya *linen*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anista, Y. L. (2018). *Strategi Komunikasi Pemasaran Di The Arista Hotel Palembang*. 53(9), 287. <http://eprints.polsri.ac.id/id/eprint/5947>
- Ayuningtyas, R. A. (2019). Penerapan Prinsip 3R (Reduce, Reuse, Recycle) Dalam Pengelolaan Sampah Di Restoran Cepat Saji Kfc Yogyakarta Dalam Era Go-Food (Studi Kasus Restoran Cepat Saji KFC Sudirman). *Skripsi, Universitas Atma Jaya Yogyakarta*.
- Bagyono. (2014). *Pariwisata dan Perhotelan*. Alfabeta.
- Carolina, F. A. (2017). Analisis Penerimaan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi Dalam Perspektif Teknologi Acceptance Model. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Denia, A. (2019). *Strategi Public Relations PT Sinar Surya Sehati Dalam Eksternal Relations*. 2504, 1–9.
- Dinyanti, S. (2021). Digital Repository Repository Universitas Universitas Jember Jember Digital Digital Repository Repository Universitas Universitas Jember Jember. In *Digital Repository Universitas Jember* (Issue September 2019).
- Fakhriya, P. N. (2018). *Sistem Pencatatan Persediaan Linen Pada Bagian Tata Graha di Hotel California Bandung*.
- Geffenberger, K. (2018). Metode Penelitian. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 64–85.
- Halim Perdana P. (2019). *Sirkulasi Linen Bagian Tata Graha di Art Deco Hotel Bandung*. <http://repository.stp-bandung.ac.id/handle/123456789/561>
- Hasanah, H. (2017). Teknik-Teknik Observasi (Sebuah Alternatif Metode Pengumpulan Data Kualitatif Ilmu-ilmu Sosial). *At-Taqaddum*, 8(1), 27. <https://doi.org/10.21580/at.v8i1.1163>
- Ibrahim, H. 2011. F. – faktor yang berhubungan dengan kejadian I. pada anak B. di wilayah P. B. K. B. T. 2011. T. P. P. U. (2014).
- Iii, B. A. B. S. I. (2017). Bab iii metoda penelitian 3.1. *Bab III Metoda Penelitian*, 1–9.
- Istiqomah, N., Mafruhah, I., Gravitioni, E., & Supriyadi, S. (2019). Konsep Reduce, Reuse, Recycle dan Replace dalam Pengelolaan Sampah Rumah Tangga di Desa Polanharjo Kabupaten Klaten. *SEMAR (Jurnal Ilmu Pengetahuan, Teknologi, Dan Seni Bagi Masyarakat)*, 8(2), 30–38. <https://doi.org/10.20961/semar.v8i2.26682>
- Jayanto, T. (2009). Peranan Housekeeping Department Dalam Meningkatkan Tingkat Hunian Kamar Dikusuma Sahid Prince Hotel Surakarta. *Khasanah Ilmu*, 1(1).
- Krestanto, H. (2019). Strategi dan Usaha Reservasi untuk Meningkatkan Tingkat

- Hunian di Grand Orchid Hotel Yogyakarta. *Media Wisata*, 17(1). <https://doi.org/10.36276/mws.v17i1.151>
- Laksmi. (2018). *Hotel Room Division Management*. Depok: Kencana. 241, 7–26.
- Moleong, L. J. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (p. 186). Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Ningtyas, M. (20014). Bab III - Metode Penelitian Metode Penelitian. *Metode Penelitian*, 32–41.
- Norma Sulistyani. (2012). *Peningkatan Keaktifan Belajar Siswa Dengan Penerapan Metode Guided Note Taking Pada Mata Diklat Memilih Bahan Baku Busana Di SMK Negeri 4 Yogyakarta*. 10. <https://eprints.uny.ac.id/8451/>
- Putu Agus Suryanata. (2016). *Upaya Laundry Section Dalam Menangani Kehilangan dan Kerusakan Linen Guest Room di Sanur Paradise Plaza Hotel*. 2016.
- Rachman, T. (2018). No Title No Title No Title. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 10–27.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Administrasi dilengkapi dengan Metode R&D* (pp. 70 & 199). Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)* (p. 335). Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono. (2016a). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (p. 308). Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono. (2016b). *Penilaian Kinerja Cerah Jaya Abadi Dengan Metode Balanced Scorecard*. 193.
- Sugiyono, P. D. (2016c). Data kualitatif. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Wahyuni Cica. (2016). Pengaruh Fasilitas Kamar Terhadap Kepuasan Tamu Di Hotel Hyaat Regerency Yogyakarta. *Applied Microbiology and Biotechnology*, 85(1), 2071–2079.
- Yoo, B., & Lee, S. H. (2009). Buy genuine luxury fashion products or counterfeits? *Advances in Consumer Research*, 36(2009), 280–286.

## LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1. Jenis Kamar



Lampiran 2. *Laundry dan Pantry*

