

Rifqa Haniya Dwita Alfanti
Ahmad Mansur, S.Pd., M.MPar

Peran Laundry Section Dan Room Boy Hotel



PERAN *LAUNDRY SECTION* DAN *ROOM BOY* HOTEL

Rifqa Haniya Dwita Alfanti., SM

Ahmad Mansur, S.Pd.,M.MPar



PERAN *LAUNDRY* SECTION DAN *ROOM BOY* HOTEL

Penulis:

Rifqa Haniya Dwita Alfanti., SM

Ahmad Mansur, S.Pd.,M.MPar

ISBN : 978-623-88619-6-5 (PDF)

Editor:

Dr. Dyah Palupiningtyas, S.E., M.Si.

Penyunting:

Ray Octafian., SE, MM.Par

Penerbit :

Badan Penerbit STIEPARI Press

Redaksi:

Jl Lamongan Tengah no. 2

Bendan Ngisor, Gajahmungkur

Semarang

Tlpn. (024) 8317391

Fax . (024) 8317391

Email: steparipress@badanpenerbit.org

Hak Cipta dilindungi Undang undang

Dilarang memperbanyak karya Tulis ini dalam bentuk apapun.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga buku ini, berjudul "Peran *Laundry Section* dan *Room Boy Hotel*," dapat terwujud. Dalam rangka memahami dan menghargai dua sektor yang sangat penting dalam industri perhotelan ini, kami dengan bangga mempersembahkan buku ini kepada para pembaca, khususnya para pelaku bisnis dan profesional dalam industri perhotelan.

Industri perhotelan adalah salah satu sektor yang terus berkembang dan memberikan kontribusi besar bagi ekonomi global. Hotel-hotel adalah tempat di mana wisatawan dan pelanggan dari berbagai latar belakang mencari kenyamanan, layanan berkualitas, dan pengalaman yang tak terlupakan. Dalam menciptakan pengalaman tersebut, dua departemen yang seringkali diabaikan oleh banyak orang, yaitu *Laundry Section* dan *Room Boy*, memainkan peran yang sangat krusial. Mereka adalah bagian tak terpisahkan dari setiap hotel yang berkualitas.

Dalam buku ini, kami berusaha memberikan pemahaman mendalam tentang peran yang dimainkan oleh *Laundry Section* dan *Room Boy* dalam operasional harian hotel. Kami membahas langkah-langkah, prosedur, dan tugas-tugas yang mereka lakukan untuk menjaga kualitas pelayanan dan kenyamanan tamu. Dengan pemahaman yang lebih baik tentang peran mereka, diharapkan para pemilik hotel, manajer, staf, dan pihak terkait lainnya dapat menghargai kontribusi yang tak tergantikan dari dua sektor ini.

Buku ini juga mencakup teknologi dan inovasi terbaru yang dapat membantu meningkatkan efisiensi di *Laundry Section* dan *Room Boy*. Semakin berkembangnya teknologi, semakin penting bagi industri perhotelan untuk terus berinovasi agar tetap bersaing dan memenuhi harapan tamu.

Terakhir, kami ingin menyampaikan apresiasi kami kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam penulisan buku ini, baik langsung maupun tidak langsung. Kami juga ingin mengucapkan terima kasih kepada

para pakar dan praktisi dalam industri perhotelan yang telah berbagi wawasan dan pengalaman mereka dengan kami.

Semoga buku ini bermanfaat dan dapat memberikan pemahaman yang lebih baik tentang peran *Laundry Section* dan *Room Boy* dalam dunia perhotelan. Kami mengharapkan kritik, saran, dan masukan dari para pembaca untuk perbaikan di masa depan.

Akhir kata, semoga Allah SWT senantiasa memberikan berkah dan kesuksesan kepada seluruh pembaca, dan semoga industri perhotelan terus berkembang menuju masa depan yang lebih baik.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Semarang, Oktober 2023

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman Judul	ii
Kata Pengantar	iv
Daftar Isi	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
BAB II KAJIAN TENTANG HOTEL	6
A. Pengertian Hotel	6
B. Fungsi dan Peran Hotel.....	7
C. Fungsi Utama Hotel.....	9
D. Peran Hotel.....	10
E. Klasifikasi Hotel.....	11
F. Jenis dan Fasilitas Hotel	16
G. Departemen Di Dalam Hotel.....	18
BAB III <i>HOUSEKEEPING</i>.....	21
A. Pengertian <i>Housekeeping</i>	21
B. Ruang Lingkup Dan Tanggung Jawab <i>Housekeeping</i>	22
C. Hubungan <i>Housekeeping</i> Department Dengan Department Lainya	25
D. Seksi-Seksi <i>Housekeeping</i>	27
BAB IV <i>LAUNDRY SECTION</i> DAN KUALITAS PELAYANAN	32
A. Pengertian <i>Laundry</i>	32
B. <i>Laundry</i> Hotel	32
C. Proses Pencucian	33
	vi

D. Area Kerja di <i>Laundry</i> terdapat section-section:	34
E. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	34
F. Strategi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Atau Jasa	36
BAB V PERAN <i>LAUNDRY SECTION</i> DAN <i>ROOM BOY</i> HOTEL..	39
A. Kerangka Pemikiran dan Desain Penelitian.....	39
B. Sampel dan Data.....	40
C. Cara <i>Set-Up Trolley</i> Kamar yang Sesuai <i>Standart Operational Prosedur</i> di Hotel Atria Malang	48
D. Cara Mengatasi <i>Back To Back</i> di Hotel Atria Malang	51
E. Pentingnya Kualitas Linen dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu di Hotel Atria Malang	57
F. Peran-Peran <i>Laundry Section</i> dan <i>Room Boy</i> Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kamar Hotel Atria Malang	60
G. Pembahasan.....	62
H. Kesimpulan	77
I. Saran	78
Daftar Pustaka	79
Daftar Pustaka	122

BAB I

PENDAHULUAN

Pariwisata untuk negara Indonesia adalah bisnis yang bisa sangat menguntungkan, karena negara Indonesia mempunyai potensi dengan kekayaan alam, aneka ragam budaya daerah serta kawasan wisata yang tersebar diseluruh negeri, baik berupa wisata alam maupun wisata budaya sehingga dalam memasuki era globalisasi sektor pariwisata merupakan pintu gerbang yang terbuka lebar.

Dengan adanya potensi tersebut, maka pengembangan sektor pariwisata secara langsung juga bisa meningkatkan ekonomi penduduk setempat. Demikian maka manfaat dari pengembangan di sektor pariwisata dapat menguntungkan dan dirasakan semua pihak, baik pemerintah, pengusaha. Dalam mencapai tujuan tersebut, maka diperlukan dan dilengkapi dengan berbagai sarana dan prasarana yang memadai seperti transportasi, akomodasi, saran dan pengawasan kebersihan dan kesehatan lingkungan dan lain sebagainya yang dipandang bisa menunjang suatu obyek wisata.

Sektor Pariwisata di provinsi Jawa Timur mempunyai prospek yang bagus, untuk itu sektor pariwisata diarahkan untuk meningkatkan pendapatan daerah dan menciptakan lapangan kerja, meningkatkan dan meratakan pendapatan masyarakat serta sumber-sumber dihasilkan dari pajak, retribusi, dan lain-lain yang sah. Potensi pembangunan Jawa Timur sebagai daerah tujuan wisata dimana menarik dan bersaing dengan pengembangan usaha

pariwisata ditingkatkan dengan membentuk keterpaduan usaha, pematapan manajemen usaha, dan peningkatan mutu pelayanan

Hotel merupakan tempat jasa penginapan yang didalamnya terdapat unsur pelayanan, kenyamanan, serta fasilitas penginapan yang dibutuhkan bagi mereka yang menghendaki serana penginapan untuk kepentingan keluarga maupun liburan. Berkaitan dengan pemanfaatan waktu luang untuk liburan maka bisnis ini menunjang industri pariwisata yang menyediakan berbagai fasilitas pertemuan penjamuan dan sebagainya. Karena bisnis ini berhubungan dengan orang sebagai konsumen, maka dengan bisnis ini harus berhubungan langsung dengan kualitas pelayanan. Kualitas adalah salah satu faktor terpenting untuk menentukan keberhasilan bisnis ini. Dalam mempertahankan agar survive di tengah persaingan yang cukup ketat, maka harus bisa berlomba-lomba dalam menawarkan nilai yang lebih dan dapat menarik konsumen.

Sektor perhotelan yang ada di Jawa Timur. Berdasarkan data dari BPS (Badan Pusat Statistik) tentang jumlah akomodasi hotel bintang menurut provinsi pada tahun 2014, menerangkan bahwa provinsi Jawa Timur menempati posisi hotel terbanyak kelima se-Indonesia. Hal ini membuktikan bahwa Jawa Timur memiliki peranan yang penting dalam sektor industri perhotelan di Indonesia. Selain itu karena banyaknya daerah di Jawa Timur yang memiliki pengembangan bisnis pariwisata yang potensial.

Selain itu Jawa Timur merupakan propinsi dengan jumlah penduduk terbanyak setelah Jawa Barat, dimana Surabaya yang merupakan ibu kota propinsi Jawa Timur dan yang juga merupakan kota terbesar kedua setelah Jakarta, kini menjadi kota metropolis serta telah menjadi pusat bisnis,

perdagangan dan industri. Hal ini membuat para pebisnis membutuhkan tempat menginap terkait bisnis mereka.

Atria Hotel tahun 2013 dan berlokasi strategis di Jl. Letjen S. Parman No. 87 – 89. Lokasi dapat diakses sekitar 20 menit dari bandara Abdul Rachman Saleh serta berada di jalan utama menuju Surabaya maupun menuju daerah Kota Batu. Parador yang dipercaya sebagai pengelola Atria hotel merupakan operator hotel baru yang cukup agresif dan dalam satu tahun ini sudah dikenal dengan kesuksesannya dalam mengelola hotel. Melihat perkembangan Kota Malang, Parador menghadirkan Atria Hotel dengan mengusung jargon *best values & best location conference* hotel dengan sarana pendukung mice yang baru dan kualitas layanan berkonsep *warmth & comfort*.

Departemen Housekeeping mempunyai peran yang sangat penting di dalam suatu hotel. Dikarenakan *Housekeeping* adalah departemen yang mengelola secara langsung produk utama yang merupakan sumber pendapatan terbesar hotel yaitu kamar, maka *Housekeeping* harus memperhatikan dan mengusahakan agar tamu bisa nyaman tinggal dengan waktu yang lumayan lama di hotel.

Housekeeping department terdiri dari berapa seksi yang saling berkaitan salah satunya ialah Room section. Dalam hal ini mempunyai tugas utama adalah memelihara dan menjaga kamar tamu agar selalu dalam keadaan bersih, rapi, indah dan nyaman serta memberikan pelayanan yang baik kepada tamu. Petugas yang memelihara kebersihan adalah Room boy.

Menurut Iverson (2011: 133) keterampilan membutuhkan pelatihan dan kemampuan dasar yang dimiliki setiap orang agar dapat lebih membantu menghasilkan sesuatu yang lebih bernilai dengan lebih cepat. Room boy

mempunyai tugas yang diharapkan dapat membersihkan kamar di masing-masing floor yang ada. Dalam hal ini tentu juga memerlukan waktu dan tenaga yang tidak sedikit, Room boy dituntu untuk dapat menguasai sistem atau cara-cara pengerjaan kamar yang cepat dan tepat.

Laundry section adalah merupakan salah satu bagian dari team *Housekeeping* yang mempunyai tugas untuk mencuci segala linen dan kain hotel dan mencuci pakaian para tamu juga. Tentunya keberadaan *Laundry section* team dalam hal ini sangat penting berkaitan dengan kebersihan kain ataupun linen yang ada di hotel.

Tabel 1.1 Komplain Tamu Hotel Artia Malang
Pada Januari – Desember 2022

No	Jenis complain	Jumlah Komplain
1	Bedsheet masih ada kotorannya	5
2	Towel yang masih bau	11
3	Towel warna nya tidak putih	7
4	Blanket ada noda lipstick	13

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa masih banyak complain yang di terima pihak hotel dari *Laundry section* dan beberapa masalah yang terjadi di dalam *Laundry* di hotel Atria Malang, seperti dengan keterlambatan dan kekurangan dalam memenuhi operasional linen yang di *Laundry* , kerusakan mesin *Laundry* , dan chemichal *Laundry* sering terlambat datang saat ada pengoderan. Permasalahan yang timbul dari *Laundry section*, berdampak terhadap menurunnya kinerja pegawai. Tidak

hanya kinerja karyawan saja yang menurun tetapi kualitas pelayanan dalam hal ini juga ikut menurun, karena dari complain tersebut tamu merasa bahwa *Laundry section* dan *room boy* tidak menjalankan tugasnya sesuai dengan SOP dan keinginan konsumen.

Kualitas pelayanan merupakan hal yang harus diperhatikan agar tamu merasakan kenyamanan saat menginap maupun menetap di hotel itu. Jika ditinjau dari pemberian pelayanan yang masih banyak kesalahan yang ditemukan di *Laundry section* dan *room boy*, maka penulis memutuskan untuk menulis penelitian dengan judul “Peran *Laundry section* dan *room boy* dalam meningkatkan kualitas pelayanan kamar dihotel Atria Malang”.

Fokus penelitian memuat rincian pertanyaan tentang cakupan atau topik-topik yang akan diungkap atau digali dalam penelitian. Fokus penelitian ini dimaksudkan untuk membatasi studi kualitatif sekaligus membatasi penelitian guna memilih mana data yang relevan dan mana yang tidak relevan. Pembatasan dalam penelitian kualitatif ini lebih didasarkan pada tingkat kepentingan dari masalah yang dihadapi dalam penelitian ini. Penelitian ini akan difokuskan pada bagaimana peran *Laundry section* dan *room boy* dalam meningkatkan kualitas pelayanan kamar di Hotel Atria Malang

BAB II

KAJIAN TENTANG HOTEL

A. Pengertian Hotel

Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang sedang melakukan perjalanan dengan membayar jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diberikan oleh hotel kepada tamu tanpa ada perjanjian khusus. Hotel adalah sebagai salah satu usaha yang bergerak dibidang pelayanan jasa kepada para tamu hotel bagi secara fisik, psikologis maupun keamanan selama tamu mempergunakan fasilitas atau menikmati pelayanan di hotel. (Agusnawar, 2002: 1)

Hotel adalah sebuah jenis akomodasi yang menyediakan tempat menginap dan layanan lainnya kepada tamu yang membayar. Hotel biasanya terdiri dari kamar-kamar yang dapat disewa oleh tamu untuk periode tertentu. Fasilitas yang disediakan oleh hotel bervariasi tergantung pada tipe dan kelasnya, mulai dari hotel sederhana dengan fasilitas dasar seperti tempat tidur, kamar mandi pribadi, dan televisi, hingga hotel mewah dengan beragam fasilitas tambahan seperti restoran, kolam renang, pusat kebugaran, layanan spa, ruang pertemuan, dan banyak lagi.

Hotel adalah tempat yang populer bagi pelancong, wisatawan, dan pengunjung bisnis untuk menginap selama perjalanan mereka. Hotel dapat memiliki berbagai kategori atau kelas berdasarkan kualitas dan fasilitasnya, seperti hotel bintang lima, hotel butik, hotel budget, dan sebagainya.

Selain menyediakan tempat menginap, hotel juga biasanya menyediakan layanan tambahan seperti layanan kamar, layanan pembersihan harian, resepsionis 24 jam, dan layanan concierge untuk membantu tamu dengan berbagai kebutuhan mereka selama menginap.

Pengertian hotel dapat bervariasi tergantung pada negara dan budaya, tetapi pada dasarnya, hotel adalah tempat komersial yang menyediakan akomodasi untuk tamu dengan imbalan pembayaran.

Menurut Sulastiyono, (2016: 11) hotel merupakan bagian integral dari usaha pariwisata yang menurut keputusan Meparpostel disebutkan sebagai usaha akomodasi yang dikomersialkan dengan menyediakan fasilitas-fasilitas yang berupa kamar, makanan dan minuman, pelayanan-pelayanan penunjang lain seperti; fasilitas tempat olahraga, fasilitas tempat *Laundry* dan sebagainya.

Berdasarkan beberapa pengertian hotel dari beberapa ahli di atas maka dapat disimpulkan bahwa hotel adalah suatu akomodasi yang menyediakan jasa berupa penginapan, makanan, minuman, yang bersifat umum dengan ditunjang fasilitas lainnya yang memenuhi syarat kenyamanan dan dikelola dengan cara komersil.

B. Fungsi dan Peran Hotel

Dalam industri pariwisata yang berkembang dengan baik dan di dukung oleh fasilitas yang lengkap guna untuk terus menarik pengunjung, tentunya didukung dengan jasa akomodasi yaitu hotel yang menyediakan penginapan untuk tempat tinggal sementara oleh para wisatawan agar tamu puas dengan pelayanan yang disediakan oleh hotel tersebut, maka dari itu keduanya baik dari segi pariwisata dan hotel harus dikembangkan secara pesat dan benar agar

masyarakat dapat menikmati akan fasilitas - fasilitas tersebut. Oleh karena itu hotel memiliki fungsi bagi tamu yang menikmati akan kenyamanan yang lebih tinggi dan status tertentu bagi mereka yang menginap disitu maupun bagi wisatawan yang memiliki biaya terbatas. (Chair dan Pramudia, 2017: 3)

Hotel memiliki berbagai fungsi dan peran yang penting dalam industri pariwisata dan perjalanan. Di antara fungsi dan peran utamanya adalah:

Akomodasi: Fungsi utama hotel adalah menyediakan tempat tinggal sementara bagi tamu. Hotel menawarkan berbagai jenis kamar dan suite yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan tamu, mulai dari kamar standar hingga suite mewah.

Layanan dan Fasilitas: Hotel menyediakan berbagai layanan dan fasilitas untuk meningkatkan kenyamanan tamu. Ini meliputi restoran, layanan kamar, pusat kebugaran, kolam renang, spa, layanan *Laundry* , dan berbagai fasilitas lainnya yang membuat pengalaman menginap lebih menyenangkan.

Pertemuan dan Konferensi: Banyak hotel memiliki fasilitas pertemuan dan konferensi yang dapat digunakan oleh perusahaan dan organisasi untuk mengadakan pertemuan bisnis, konferensi, seminar, dan acara lainnya.

Pariwisata dan Wisatawan: Hotel sering menjadi tujuan utama bagi pelancong dan wisatawan. Mereka berperan sebagai tempat beristirahat selama perjalanan, memungkinkan tamu untuk menjelajahi tujuan wisata sekitarnya.

Ekonomi Lokal: Hotel dapat memiliki dampak ekonomi yang signifikan pada komunitas lokal. Mereka menciptakan lapangan kerja, membeli barang dan jasa dari bisnis setempat, dan berkontribusi pada pendapatan daerah.

Pengembangan Pariwisata: Hotel dapat memainkan peran penting dalam mengembangkan destinasi pariwisata dengan meningkatkan infrastruktur dan menarik wisatawan ke daerah tertentu. Konservasi Budaya: Beberapa hotel, terutama yang berlokasi di bangunan bersejarah, berusaha melestarikan nilai budaya dan sejarah daerah tersebut dengan merawat dan mempertahankan bangunan bersejarah. Pemenuhan Kebutuhan Tamu: Hotel harus menjaga kualitas pelayanan dan kenyamanan bagi tamu mereka. Ini termasuk memberikan layanan pelanggan yang baik, memberikan informasi tentang tujuan wisata, dan memastikan kamar dan fasilitas tetap dalam kondisi yang baik.

Pendapatan dan Keuntungan: Hotel adalah bisnis yang menguntungkan. Mereka menghasilkan pendapatan dari kamar-kamar, restoran, layanan tambahan, dan acara-acara yang diadakan di dalamnya. Penelitian dan Pengembangan: Hotel sering melakukan penelitian dan pengembangan dalam hal pelayanan, fasilitas, dan layanan untuk meningkatkan daya saing mereka di pasar. Hotel memiliki peran penting dalam mendukung industri pariwisata, memberikan layanan akomodasi bagi pengunjung, dan berkontribusi pada ekonomi lokal. Selain itu, mereka dapat memainkan peran sosial dan budaya dengan berpartisipasi dalam melestarikan nilai-nilai budaya dan sejarah daerah tertentu.

C. Fungsi Utama Hotel

Hotel berfungsi sebagai sarana untuk memenuhi kebutuhan tamu sebagai tempat tinggal sementara selama jauh dari tempat asalnya (Dimiyati, 2004). Beliau juga menambahkan bahwa hotel bukan hanya untuk menginap, beristirahat, makan dan minum bag masyarakat tetapi juga untuk

tempat tinggal sementara selama jauh dari tempat asalnya. Beliau juga menambahkan bahwa hotel bukan hanya untuk menginap, beristirahat, makan dan minum bagi masyarakat tetapi juga sebagai tempat melangsungkan upacara, konferensi sehingga penediaan fasilitasnya disesuaikan dengan perkembangan kebutuhan para tamunya. Adapun fungsi Hotel terbagi beberapa berikut: (Sudarsono, 2016: 10)

1. Sebagai tempat atau sarana akomodasi untuk memenuhi kebutuhan tamu sebagai tempat istirahat dan tempat tinggal sementara dalam perjalanan pariwisata.
2. Sebagai tempat pertemuan (MICE/Meeting, Incentive, Convention, Exhibition).
3. Sebagai tempat untuk mempromosikan berbagai produk perusahaan atau bisnis lainnya.
4. Sebagai tempat bertemu, bergaul atau bersahabat bagi semua bangsa yang datang. Sebagai tempat penambah ilmu pengetahuan dan pengalaman khusus bagi pelajar atau mahasiswa.
5. Sebagai tempat untuk mencari nafkah khususnya bagi karyawan.

D. Peran Hotel

Peran hotel dalam industri pariwisata umumnya sarana akomodasi yang sangat membantu wisatawan yang sedang berkunjung untuk berwisata dengan jasa penginapan yang telah disediakan oleh hotel. Dimiyati, (2004) menerangkan bahwa usaha perhotelan dapat berperan aktif dalam berbagai hal, antara lain:

1. Meningkatkan industri rakyat, hotel banyak menggunakan barang-barang yang diproduksi oleh rakyat, seperti meubel, bahan pakaian, makanan, minuman, dan lain sebagainya.
2. Menciptakan lapangan kerja
3. Membantu usaha pendidikan dan pelatihan
4. Meningkatkan pendapatan daerah dan negara
5. Meningkatkan devisa negara
6. Meningkatkan hubungan antar bangsa

E. Klasifikasi Hotel

Menurut Bagyono (2012: 73), pengklasifikasian hotel di Indonesia dilakukan dengan penijauan setiap tiga tahun sekali yang dilakukan oleh PHRI dengan mempertimbangkan beberapa aspek, mulai dari kamar, fasilitas dan peralatan yang disediakan, model sistem pengelolaan, bermotto pelayanan. Dengan mempertimbangkan beberapa aspek tersebut maka hotel dapat dibagi menjadi 5 tingkatan. Berikut klasifikasi hotel berdasarkan bintang:

1. Hotel bintang 1

Hotel bintang satu adalah jenis hotel yang bisa tergolong kecil karena yang mengelolanya ialah pemiliknya langsung. Dan biasanya terletak di kawasan yang ramai dan memiliki transportasi umum yang dekat serta hiburan dengan harga yang masuk akal. Adapun kriterianya;

- a. Jumlah kamar standar, minimum 15 kamar
- b. Kamar mandi didalam
- c. Luas kamar standar menimun 20 mater persegi

2. Hotel bintang 2

Hotel bintang 2 biasanya dapat terletak di lokasi yang mudah dicapai, artinya akses menuju lokasi hotel tersebut sangat mudah. Bangunannya terawat, bersih dan rapi, serta lokasinya harus bebas polusi. Adapun kriterianya.

- a. Jumlah kamar standar, minimum 20 kamar
- b. Kamar suite minimum 1 kamar
- c. Kamar kamar mandi dalam
- d. Kamar memiliki telepon dan televisi
- e. Luas kamar standar, minimum 22 meter persegi
- f. Luas kamar suite, minimum 44 meter persegi
- g. Pintu kamar dilengkapi pengaman
- h. Harus ada lobby
- i. Tata udara dengan AC/ventilasi
- j. Kapasitas penerangan minimum 150 lux
- k. Terdapat sarana olahraga dan rekreasi
- l. Ruangan dilengkapi dengan tata udara dengan pengatur udara
- m. Memiliki bar

3. Hotel bintang 3

Hotel bintang 3 biasanya dapat terletak di dekat jalan tol, pusat bisnis dan/atau daerah perbelanjaan, dengan menawarkan pelayanan terbaik, kamar yang luas dengan lobby yang penuh dekorasi. Para karyawan hotel yang bertugas wajib terlihat rapi dan profesional. Berikut kriterianya;

- a. Jumlah kamar standar, minimum 30 kamar
- b. Terdapat minimum 2 kamar suite
- c. Kamar mandi dalam
- d. Luas kamar standar, minimum 24 meterpersegi
- e. Luas kamar suite, minimum 48 materpersegi
- f. Memiliki saran rekreasi dan olahraga
- g. Kamar dilenhkapi dengan pengatur udara mekanik (AC)
- h. Tersedia restoran yang menawarkan hidangan diatas rata-rata pada saat sarapan, makan siang dan makan malam
- i. Memiliki valet praking

4. Hotel bintang 4

Hotel bintang 4 sudah termasuk hotel sudah termasuk berkelas dengan dilihat dari karyawan dan staff yang lebih professional dalam melayami tamu. Mereka juga di bekali informasi mengenai pariwisata disekitar hotel. Hotel ini memiliki bangunan yang cukup besar dekat dengan pusat perbelanjaan, restoran dan hiburan Berikut kriterianya;

- a. Jumlah kamar standar minimum 50 kamar
- b. Memiliki minimum 3 kamar suite
- c. Kamar mandi di dalam
- d. Luas kamar standar, minimum 24 materpersegi
- e. Luas kamar suite, minimum 48 materpersegi
- f. Memiliki lobby dengan luas minimum 100 materpersegi
- g. Memiliki bar
- h. Memiliki saran rekreasi dan olahraga
- i. Kamar mandi lengkap dengan instalasi air panas/dingin
- j. Memiliki toilet umum

5. Hotel bintang 5

Hotel bintang 5 merupakan hotel yang mewah dengan berbagai fasilitas tambahan serta pelayanan multibahasa yang tersedia. Hotel bintang 5 memegangi prinsip bahwa tamu sangat penting sehingga ketika datang harus disambut dengan pintu masuk hotel, harus diberikan welcome drink dan ketika di kamar diberikan daftar anggaran yang bisa dinilai. Adapun beberapa kriterianya;

- a. Jumlah kamar standar minimum 100 kamar
- b. Memiliki minimum 5 kamar suite
- c. Kamar mandi di dalam
- d. Luas kamar standar, minimum 26 meter persegi
- e. Luas kamar suite, minimum 52 meter persegi
- f. Memiliki lobby dengan luas minimum 100 meter persegi
- g. Memiliki bar
- h. Menyediakan welcome drink
- i. Memiliki sarana rekreasi dan olahraga
- j. Kamar mandi lengkap dengan instalasi air panas/dingin
- k. Memiliki toilet umum

Selanjutnya klasifikasi berdasarkan lokasi, antara lain: (Marlina, 2010: 24)

1. City Hotel, hotel yang terletak di perkotaan, dimana sebagian besar yang menginap untuk kegiatan bisnis.
2. Urban Hotel, hotel yang terletak di dekat kota.
3. Highway Hotel, hotel yang terletak di tepi jalan bebas.

4. Resort Hotel, hotel yang terletak dikawasan wisata. Hotel resort dibedakan menjadi :
 - a. Mountain Hotel, hotel yang terletak di daerah pegunungan.
 - b. Beach Hotel, hotel yang terletak di daerah pantai.
 - c. Airport Hotel, hotel yang terletak dekat bandara.
 - d. Lake Hotel, Hotel yang terletak di tepi danau.
 - e. Hill Hotel, Hotel yang terletak di puncak bukit.
 - f. Forest Hotel, Hotel yang terletak di kawasan hutan lindung

Menurut Bagyono, (2006), klasifikasi hotel menurut jumlah tamu yang menginap sebagai berikut:

1. Hotel Keluarga, hotel yang dirancang untuk keluarga
2. Hotel Bisnis, hotel yang dirancang untuk usahawan
3. Hotel Wisata, hotel yang dirancang untuk wisatawan
4. Hotel Transit, hotel yang dirancang untuk orang-orang yang melakukan persinggahan sementara dalam melakukan suatu perjalanan. Contohnya Airport Hotel
5. Hotel Perawatan Kesehatan, yang dirancang untuk orang-orang yang menginginkan penyembuhan dari suatu penyakit

Klasifikasi berdasarkan lama tamu menginap, antara lain: (Marlina, 2010: 25)

1. Transit Hotel, hotel dengan rata-rata tinggal tamu menginap semalam
2. Semi Residential Hotel, hotel dengan lama tinggal tamu menginap lebih dari satu hari, tetapi berkisar antara dua minggu sampai satu bulan

3. Residential Hotel, hotel dengan lama tinggal tamu menginap cukup lama, berkisar paling sedikit satu bulan.

Klasifikasi berdasarkan kepemilikan, antara lain: (Marlina, 2010: 25)

1. Hotel yang berdiri sendiri (Independent Hotel)
2. Hotel yang tidak berdiri sendiri (Chain Hotel)

F. Jenis dan Fasilitas Hotel

Menurut Sembiring (2015), ada beberapa jenis fasilitas kamar hotel berdasarkan tingkatannya, yaitu:

1. Standard Room

Tipe kamar ini di sebuah hotel biasanya memiliki harga sewa paling murah.

2. Superior Room

Kamar jenis ini biasanya seperti kamar standar yang ukuran dan fasilitasnya lebih atau dapat juga kamar khusus dengan lokasi yang lebih baik.

3. Duluxe Room Kamar

Ini biasanya berkelas, karena perbedaan di desain dan penampilan serta lokasi. Ada beberapa hotel yang menerapkan tipe duluxe di bawah kamar superior.

4. Junior Suite Room

Kamar jenis ini mempunyai ruangan yang besar, dimana fasilitas ruang tidur dan ruang duduk terpisah.

5. *Suite Room*

Kamar tipe suite dapat dikatakan seperti apartemen kecil di dalam sebuah hotel. Ukuran yang jauh lebih besar dari ukuran standar seperti ruang tidur, ruang tamu dan ruang memasak sendiri.

6. *Pent House Room*

Jenis kamar yang termahal dari suatu hotel dan sebagian besar memiliki fasilitas terbaik. Selanjutnya dijelaskan Sembiring (2015), ada beberapa jenis fasilitas kamar hotel berdasarkan jumlah ranjang, yaitu:

a. *Single Room*

Tipe Kamar ini dilengkapi sebuah tempat tidur berukuran single untuk satu orang.

b. *Twin Room*

Tipe kamar jenis ini dilengkapi dengan dua buah tempat tidur yang masing-masing berukuran single.

c. *Double Room*

Tipe kamar hotel yang dilengkapi dengan satu ranjang atau tempat tidur dengan ukuran besar atau double.

d. *Triple Room* atau *Family Room*

Kamar jenis ini diperuntukkan untuk keluarga. Dilengkapi dengan dua jenis tempat tidur, biasanya satu tempat tidur jenis double dan satu buah tempat tidur berukuran single

G. Departemen Di Dalam Hotel

Menurut Tarmoezi (2004), secara umum hotel berbintang memiliki beberapa departemen, antara lain sebagai berikut:

1. *Front Office Department*

Front office department adalah departemen hotel yang bertugasnya berhubungan langsung dengan para kosumen atau tamu, dapat menerima kamar tamu, menerima pendaftaran tamu, maupun dapat memberikan informasi yang diinginkan oleh tamu. Departemen ini adalah menjadi kesan pertama bagi tamu ketika hendak check in. Adapun beberapa bagian seksi di front office department adalah sebagai berikut:

- a. *Resercation*
- b. *Receotion*
- c. *Telephone Operator*
- d. *Front Office Cashier*
- e. *Concierge/Bell Boy*
- f. *Information Section*
- g. *Guset reletion Officer*

2. *Food and Beverage Department*

Food and Beverage Department adalah departemen hotel yang menengani hal-hal yang berkaitan dengan mengolah, menyediakan makanan dan minuman serta bertugas memberikan pelayanan kepada tamu pada saat makan di restaurant. Food & Berverage Departemen dibagi beberapa bagian diantara lain ;

3. *Housekeeping Department*

Housekeeping department adalah departemen hotel yang bertanggung jawab atas seluruh kebersihan hotel baik dalam ruangan maupun public area serta membersihkan berbagai fasilitas hotel.

Housekeeping terbagi atas beberapa bagian seksi diantaranya:

- a. *Floor section*
- b. *Public Area Section*
- c. *Linen/uniform Section*
- d. *Lundry Section*
- e. *Herdeber Section*
- f. *Swimming Pool Section*

4. *Human Resource Department*

Human Resource Departmet adalah suatu departemen hotel yang bertugas untuk menerima dan menempatkan karyawan/trainee, serta menangani masalah yang dihadapi karyawan.

5. *Enggenering Department*

Enggenering Departemen adalah suatu departemen hotel yang bertanggung jawab untuk menangani perawatan maupun perbaikan atas semua alat-alat serta mesin yang ada di hotel apabila mengalami kerusakan.

6. *Sales and Marketing Departement*

Sales and Marketting Departemen adalah *suatu bagian yang* bertugas memasarkan hotel kepada masyarakat maupun pelanggan agar setiap tahunnya mengalami peningkatan atas tamu-tamu yang menginap dan menggunakan fasilitas-fasilitas hotel.

7. *Accounting department*

Accounting department adalah suatu departemen hotel yang bertanggungjawab atas masalah administrasi hotel baik pengeluaran maupaun pendapatan keuangan di hotel. *Accounting*, di bagi menjadi dua bagian antara lain;

a. *Revenue*

- 1) *General Cashier*
- 2) *Income Audit*
- 3) *Account Receivable*

b. *Logistik*

- 1) *Purchasing*
- 2) *Receiving*
- 3) *Storekeeper*
- 4) *Cost Control*
- 5) *Account Payable*

BAB III

HOUSEKEEPING

A. Pengertian *Housekeeping*

Istilah tata graha berasal dari kata "tata" yang berarti menata atau mengatur, sedangkan "graha" berarti rumah, wisma, atau hotel. Tata graha dalam bahasa Inggris disebut dengan istilah "*Housekeeping*". Dalam artian luas *Housekeeping* adalah bagian atau departement yang ada di hotel yang mempunyai tugas untuk menjaga, merawat, dan membersihkan serta memelihara rooms atau kamar-kamar hotel ataupun area di luar kamar hotel.

Konsep dasar *Housekeeping* atau tata graha dimulai dari menjaga sebuah rumah, bangunan, gedung ataupun hotel, rumah sakit, apartement dalam kondisi bersih, lengkap, teratur, dan secara bertahap melakukan perawatan, pemeliharaan untuk mempertahankan kebersihan. Adapun pendapat mengenai *Housekeeping* dapat dipaparkan seperti ini:

1. *Housekeeping* adalah kegiatan administrasi rumah tanga atau layanan akomodasi yang sangat diperlukan oleh para pendiri hotel, rumah sakit, atau asrama dan sebagainya dalam menjaga kebersihan, keindahan dan kenyamanan yang harus menjadi perhatian atau tanggung jawab setiap orang atau staf (Brason dan Lennox, 2001: 2).
2. *Housekeeping* adalah suatu bagian hotel yang lazim disebut tata graha yang mengurus hal-hal yang berkaitan dengan kebersihan, kerapian, kesehatan, keindahan, dan keserasian seluruh kamar

rang tamu, lobi, toilet, umum termasuk pertamanan dan perparkiran. Bagian binatu juga berada dipengawasannya (Pendit, 2002).

3. *Housekeeping* adalah bagian yang menangani hal-hal yang berkaitan dengan keindahan, kebersihan dan kerapian kamar beserta perlengkapannya jug pemeliharaan seluruh area hotel agar para tamu maupun karyawan dapat merasakan kenyamanan dan keamanan selama berada di dalam hotel. (Sulastiyono, 2011: 67).

Berdasarkan ketiga pengertian di atas dapat dikatakan bahwa pengertian tata graha atau *Housekeeping* adalah suatu kegiatan yang mengatur peralatan ketata rumah tanggaan dengan menjaga kebersihan hotel agar tampak rapi dan menarik, sehingga tercipta kenyamanan di lingkungan hotel.

B. Ruang Lingkup Dan Tanggung Jawab *Housekeeping*

Agar hasil kerjanya memenuhi standard yang telah ditetapkan, seorang *Housekeeping* diwajibkan memiliki ruang lingkup kerja yang meliputi pelaksanaan pembersihan di lingkup kamar hotel serta perawatan dan penataan interior maupun eksterior di lingkungan hotel. Guna meningkatkan kualitas kerja *Housekeeping* maka aktivitas kerjanya dapat ditinjau dari aspek: (Wijoyo, 2023: 8)

1. Kebersihan di kamar dan lingkungan hotel.
2. Penataan interior dan eksterior yang dapat memberikan daya Tarik tersendiri bagi siapa saja yang melihatnya.
3. Keramah-tamahan karyawan hotel, serta

4. Penciptaan suasana yang aman dan menyenangkan di lingkungan hotel.

Bagi setiap karyawan hotel, termasuk di dalamnya bagian *Housekeeping* haruslah mengetahui tugas yang harus dilakukan yakni menjadikan lingkungan yang bersih, nyaman, menarik dan aman, sehingga pada akhirnya dapat diciptakan suasana yang menyenangkan seta membuat tamu betah tinggal di hotel. (Utama, 2015)

Dalam menciptakan dan menjaga kebersihan yang merupakan tanggung jawab *Housekeeping*, maka peran serta tersebut didukung oleh section-section berikut di bawah ini. (Wijoyo, 2023: 9)

1. Bagian Kamar (*Room Section*)
Room section mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapian, keindahan dan kelengkapan yang ada di kamar.
2. Bagian Kebersihan (*Public Area Section*)
Public Area Section mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapian, keindahan dan kenyamanan seluruh area hotel.
3. Bagian Cucian (*Loundry Section*)
Loundry Section mempunyai tugas dan tanggung jawab dalam mengatur pencucian linen dan towel.
4. Bagian Taman (*Garden Section*)
Garden Section mempunyai tugas pokok dalam mengurus jenis tanaman yang berada di lingkungan hotel.

5. *Order Taker Section*

Order Taker Section mempunyai tugas dan tanggung jawab dalam menerima telepon baik dari tamu maupun karyawan hotel.

Tanggung jawab *Housekeeping* antara lain: (Putri, 2015: 3-8)

1. Tanggung Jawab Terhadap Tamu
 - a. Menciptakan ruangan yang comfortable (menyenakangkan).
 - b. Mengusahakan ruangan yang terjamin kebersihan dan keamanannya (Hygiene & Safety) Contohnya :
 - 1) Karpet tidak boleh berlipat.
 - 2) Air yang menggenang segera dikeringkan.
 - 3) Kaca yang terlalu bersih harus diberi tanda.
 - 4) Memberikan hal kecil tapi penting misalnya ruangan yang gelap, kursi yang melintang, lantai yang terlalu licin maupun putung rokok yang masih menyala.
2. Tanggung Jawab Terhadap Staff
 - a. *Departmen Housekeeping* harus memiliki dedikasi dan saling membantu dan menunjang tanpa mengurangi wewenang masing-masing.
 - b. Saling menghargai satu sama lain dan selalu disiplin dengan waktu dan tugas masing-masing.
3. Tanggung Jawab *Housekeeping* Meliputi Area
 - a. Guset room (kamar)
 - b. Corridor
 - c. Restaurant and Baqueet Hall (resturant dan bauget)
 - d. Office (ruang kantor)

- e. Employe Locker (Loker karyawan)
 - f. Toilet Locker (toilet karyawan)
 - g. Guest Toilet (Toilet Tamu)
 - h. In And Out Garden (Taman di dalam dan di luar halaman)
4. Tugas Bagian *Housekeeping* sebagai berikut:
- a. Menciptakan suasana hotel yang bersih, menarik, nyaman, dan aman.
 - b. Memberikan pelayanan di kamar dengan sebaik-baiknya kepada tamu, supaya tamu merasa puas saat berkunjung maupun menginap di hotel.
 - c. Penyiapan, penantaan, pemeliharaan kamar.
 - d. Bertanggung jawab atas pemeliharaan pembersihan seluruh outlet dan ruangan umum di hotel.

C. Hubungan *Housekeeping* Department Dengan Department Lainnya

Industri perhotelan mencakup komponen-komponen yang beraneka ragam dan sangat kompleks, tetapi pada prinsipnya agar dalam pelaksanaannya selalu beriringan guna mencapai target yang diharapkan. Dalam hal ini, *Housekeeping* Department tidak bekerja sendiri melainkan menialin hubungan dengan departemen-departemen lain. Menurut Darsono, (2011: 5-10) mengatakan bahwa hubungan departemen *Housekeeping* (HK) dengan departemen lain sebagai berikut:

- 1. Hubungan *Housekeeping* dengan Front Office
 - a. Laporan status kamar (*room report*)
 - b. Laporan mengenai kehilangan barang-barang milik hotel yang dibawa tamu

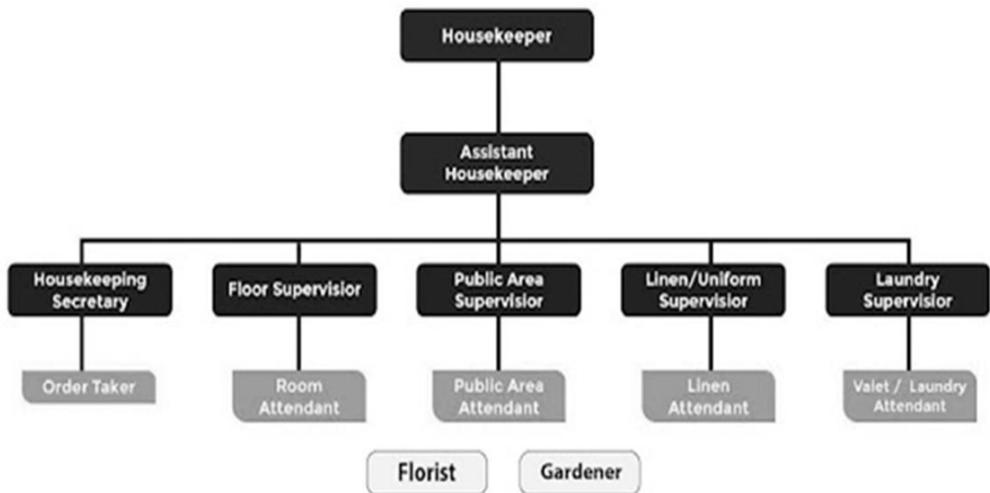
- c. Laporan mengenai penemuan barang-barang milik tamu yang ertinggal di kamar sesudah tamu berangkat/check out.
 - d. *Front office* memberi informasi kepada *Housekeeping* bahwa ada tamu yang segera masuk/check in, sehingga *Housekeeping* akan menyiapkan kamar untuk tamu tersebut.
2. Hubungan *Housekeeping* dengan binatu (*Laundry*)
- a. Menangani masala pencucian pakaian tamu, pakaian karyawan, dan pencucian linen linen yang dipakai oleh bagian HK.
 - b. Penanganan keluhan tamu pada cucian, meliputi cucian kurang bersih, cucian bernoda, cucian hilang atau rusak, dan cucian tertukar.
 - c. Penanganan keterlambatan pengiriman linen yang dipakai oleh HK maupun outlet lain karena listrik mati, kerusakan mesin dan lain-lain.
3. Hubungan *Housekeeping* dengan bagian pembelian (*Purchasing*)
Menangani pembelian dan penyimpanan barang-barang yang dibutuhkan oleh HK. Barang tersebut meliputi alat-alat pembersih, obat pembersih, perlengkapan tamu, linen-linen untuk HK, dan alat penunjang operasional lain.
4. Hubungan *Housekeeping* dengan bagian Engineering
- a. Perbaikan dan pemeliharaan alat-alat terutama yang menyangkut operasional HK.
 - b. Perbaikan perlengkapan HK yang ada di kamar tamu.

5. Hubungan *Housekeeping* dan *Security*
 - a. Pengawasan oleh pihak keamanan pada area-area HI, meliputi corridor, tempat tugas room boy dan kantor HK.
 - b. Keamanan barang-barang milik tamu dan keselamatan tamu.
6. Hubungan *Housekeeping* dengan Food & Beverage
 - a. Pelayanan room service kepada tamu.
 - b. Pengiriman karangan buah (fruitstand) untuk tamu VIP
7. Hubungan *Housekeeping* dengan bagian Personalia
 - a. Pengadaan tenaga kerja
 - b. Pengangkatan pegawai
 - c. Pelatihan pegawai
 - d. Pemutusan hubungan kerja
 - e. Cuti karyawan
 - f. Surat peringatan untuk pegawai
 - g. Pembayaran gaji dan lembur pegawai

D. Seksi-Seksi *Housekeeping*

Di dalam *Housekeeping* sendiri memiliki section-section yang memiliki job desk nya masing-masing dimana itu untuk memudahkan dalam operasionalnya yang semua itu sudah terstruktur dalam bagan struktur organisasi HK berikut ini

STRUKTUR ORGANISASI HOUSEKEEPING



Gambar 3.1 Struktur Organisasi Housekeeping

Menurut Rumekso, (2009: 93) untuk menunjang kelancaran tugas sehari-hari, Housekeeping Department dibagi menjadi beberapa seksi menurut area tugas masing-masing, yaitu:

1. *Executive Housekeeping*

Executive Housekeeping adalah seseorang yang mengepalai dari satu department housekeeping. Executive Housekeeping memiliki tugas untuk memimpin, mengawasi, dan mengatur jalannya prosedur didalam housekeeping. Untuk tambahan, seorang Executive Housekeeping adalah seorang yang mengatur administrasi didepartementnya. Contohnya adalah membuat Staff Schedule, SR (Store Request), Laporan Inventory, Laporan Pembelian dan Pengeluaran.

2. *Supervisor (SPV)*

Supervisor memiliki tugas sebagai pengawas jalannya prosedur. *Supervisor* juga turut berperan dalam membantu *Executive Housekeeping* untuk pengecekan kamar dan administrasi.

3. *Order Taker*

Order Taker adalah seorang petugas yang bertugas membantu dalam administrasi dan juga mengelola setiap pembaruan dalam operasional di hotel. Sistem operasional di *housekeeping* sangat terpaut dengan *Front Office*, sehingga diperlukan seorang *Order Taker* untuk membantu *handle* setiap update yang diarahkan oleh *Front Office*.

4. *Floor Section (Room Attendant)*

Floor section sering juga disebut *room attendant*. Tugas pokok dari bagian ini ialah menjaga kebersihan, kerapian, keindahan, kenyamanan dan kelengkapan kamar-kamar tamu. Tugas tersebut dikerjakan langsung oleh seorang *room boy* (pramugraha).

5. *Public Area Section*

Tugas pokok *public area section* ini ialah menjaga kebersihan, kerapian, keindahan dan kenyamanan seluruh area hotel, baik yang ada di luar gedung maupun di dalam gedung kecuali kamar hotel. *Public area* ini dibagi menjadi beberapa subseksi yaitu sebagai berikut:

- a. *Houseman subsection*, yang mempunyai area tugas pembersihan *lobby area, toilet, corridor, dan salasar, employee area food and beverage outlet*.
- b. *Garden subsection*, yang bertugas mengatur dan memelihara seluruh taman yang ada di hotel, baik yang ada di dalam maupun luar gedung.
- c. *Sport and recreation subsection*, yang mempunyai area tugas di semua fasilitas sport dan rekreasi di hotel tersebut, seperti *swimming pool, tennis court fitness*, dan lain-lainnya.

6. *Linen Section*

Linen Section sangat penting peranannya dalam operasional hotel karena mempunyai tugas dan tanggung jawab atas semua linen hotel tersebut. Keluar masuknya linen dari setiap bagian/department diatur oleh linen section ini. *Linen section* bertugas dan bertanggungjawab terhadap Unifrom (pakaian seragam seluruh karyawan, baik melayani penukaran uniform bersih, mencucikan uniform kotor ke *Laundry* (binatu), menerima uniform bersih dari *Laundry* , menyimpannya di rak dengan menggantungkannya menggunakan hanger, memperbaiki kerusakan *uniform* serta menyimpan uniform lama yang sudah tidak dipakai secara terpisah.

7. *Trolley Set-up*

Hal ini penting bagi petugas untuk belajar baik naa dan spesifikasi masing-masing item berikut;

- a. *Linen*
 - 1) *Bed sheet*
 - 2) *Bed pad*
 - 3) *Blanket*
 - 4) *Bed spread/Bed cover*
 - 5) *Pillowcase*
 - 6) *Hand towel*
 - 7) *Face towel*
 - 8) *Bath towel*
 - 9) *Bathmat*

- b. *Amenities*
 - 1) *Soap large*
 - 2) *Soap small*
 - 3) *Shampoo*
 - 4) *Bath foam*
 - 5) *Body lotion*
 - 6) *Shower cap*
 - 7) *Detergent*
 - 8) *Sanitary bag*
 - 9) *Sewing kit*

BAB IV

LAUNDRY SECTION DAN KUALITAS PELAYANAN

A. Pengertian *Laundry*

Laundry menurut Bagyono (2014: 59) *department Laundry* adalah salah satu *department* di hotel yang bertanggung jawab atas pencucian, baik pencucian pakaian tamu (*Laundry*, *dry cleaning dan persing*) dan pencucian pakaian atau linen dari luar hotel (*Outside Laundry*).

Laundry ialah jasa cuci dan setrika yang dilakukan oleh suatu organisasi. Secara umum sebenarnya seperti mencuci di rumah namun hasil akhirnya dinilai oleh pelanggan, maka dalam hal ini perlu memperhatikan beberapa hal diantaranya ialah kualitas dan pelayanan. Selain itu, *Laundry* atau binatu yaitu kata benda yang mengacu pada tindakan pencucian pakaian, untuk proses pencucian sedang dilakukan atau yang sudah dicuci. Kegaitan *Laundry* pertama kali dilakukan di sungai dengan cara merendam dan menggosok-gosok memutar atau memukul-mukul pakaian di batu datar atau papan datar selain itu *Laundry* yaitu temoat pencucian linen yang dilengkapi dengan sarana penunjang berupa mesin cuci, alat dan disinfektan mesin uap, pengering, meja, dan mesin sertika. (Samosir, 2014: 84)

B. *Laundry Hotel*

Menurut Agustino Dasrno (2015:89), *Laundry* ialah bagian hotel yang bertanggung jawab terhadap pencucian, baik pencucian pakaian tamu, seragam karyawan maupun linen-linen hotel.

Laundry department merupakan bagian dari department di hotel yang melaksanakan pencucian (*Laundry* , *Dry Cleaning* ataupun *Pressing*) atas semua bahan/pakaian.

1. *Laundry* : pencucian atas bahan atau pakaian dengan menggunakan air.
2. *Dry Cleaning*: Pencucian atas bahan atau pakaian dengan menggunakan solvent.
3. *Pressing*: Penyetrikaan/pelican bahan/pakaian.

C. Proses Pencucian

Proses Pencucian adalah proses menghilangkan kotoran, noda sehingga pakaian bebas dari kuman, bawahan tidak cepat rusak. Dalam melakukan proses pencucian perlu diketahui faktor yang mempengaruhi hasil cucian antara lain: (Novita, 2018: 12)

1. Jenis kotoran
2. Jenis bahan cucian (material) yang dicuci.
3. Jenis bahan pencuci (laundry chemicals)
4. Proses pencucian (temperature, mesin cuci, proses, waktu)

Dalam operasional hotel terdapat perlengkapan yang terbuat dari tekstil/kain/garment dan dikelompokkan menjadi: (Novita, 2018: 13)

1. *Housekeeping Linen* yaitu *linen* yang digunakan untuk operasional housekeeping (*Sheets, PillowCase, Bath towel, Hand Towel, Face Towel, Bath Mat* dan sebagainya).

2. *Food Beverage Linen* yaitu linen yang digunakan untuk operasional FBS/Restaurant (*Table Cloth, Napkin, Skirting, Velvet, Satin* dan lain sebagainya)
3. *Unifrom* ialah pakaian atau seragam yang di pakai karyawan.
4. *Cloth* ialah alat dari kain yang dipergunakan untuk membersihkan (*Dust Cloth, Glass Cloth, Rug, Mop, Lobby Duster*).

D. Area Kerja di Laundry terdapat section-section:

1. *Guest Laundry Section*, pencucian pakaian tamu (*Gues Valet*) dapat di bedakan menjadi Guest In House Laundry, cucian tamu.
2. *House Luandry Section* yaitu pencucian yang datangnya dari dalam hotel baik berupa linen (*Housekeeping Linen, FB Linen*) maupun uniform (pakaian kerja karyawan).

Perlengkapan kerja yang digunakan di *laundry* di bagi menjadi 2 macam: (Keliwar, 2022: 48)

1. Perlengkapan berupa peralatan kerja (mesin-mesin/ laundry Equipment).
2. Perlengkapan habis pakai (*Linen Supplies*)

E. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono, (2016: 2) dari kata “kualitas” sendiri mengandung banyak definisidan juga makna karena setiap orang memiliki arti yang berbeda beda, seperti kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan, kecocokan untuk pemakaian perbaikan berkelanjutan, bebas dari kerusakan

atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan, melakukan segala sesuatu yang membahagiakan.

Menurut Gronroos dalam Jasfar, (2012: 15), jasa merupakan suatu fenomena yang rumit. Kata jasa sendiri memiliki banyak arti dari ruang lingkup, dari pengertian yang sederhana, yaitu hanya berupa pelayanan dari seseorang kepada orang lain, bisa diartikan sebagai mulai dari pelayanan yang diberikan oleh manusia, baik dapat dilihat (*eksplisit service*) maupun yang tidak dapat dilihat, yang hanya bisa dirasakan (*implisit service*) sampai pada fasilitas pendukung yang harus tersedia dalam penjualan jasa dan benda-benda lainnya.

Menurut Zeithamal dan Bitner dalam Arief, (2020:1 20) mengemukakan arti kualitas jasa atau pelayanan merupakan penyampaian jasa yang baik atau sangat baik, jika dibandingkan dengan ekspektasi pelanggan. Menurut Wyekof dalam Arief, (2020: 118) mengungkapkan bahwa pengertian kualitas pelayanan sebagai tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian akan kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Sedangkan menurut parasuraman Arif, (2020: 118), kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara layanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas layanan yang di harapkan, maka layanan dapat dikatakan berkualitas dan memuaskan.

Berdasarkan definisi di atas, dapat kita simpulkan bahwa kualitas pelayanan ialah segala bentuk pelayanan yang dilakukan oleh seseorang atau penyelenggara jasa secara maksimal dengan segala keunggulan dalam rangka memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.

F. Strategi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Atau Jasa

Dalam meningkatkan kualitas jasa tidaklah mudah banyak faktor yang harus dipertimbangkan. Menurut Tjiptono (2016: 88) beberapa faktor dominan yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, diantaranya ialah:

1. Mengidentifikasi determinan utama kualitas pelayanan

Setiap perusahaan jasa yang berupaya memberikan kualitas jasa pelayanan terbaik untuk pelanggannya harus melakukan riset agar dapat mengidentifikasi jasa dominan yang penting untuk pasar dan kemudian memperkirakan penilaian yang diberikan pasar untuk perusahaan serta pesaing berdasarkan determinan tersebut. Sehingga diketahui posisi relatif perusahaan diamata pelanggan dibandingkan dengan pesaing agar dapat memfokuskan peningkatan kualitas pada aspek dominasi.

2. Mengelola harapan pelanggan

Tidak jarang suatu perusahaan melebih-lebihkan pesan komunikasinya kepada pelanggan mereka terpika. Hal ini seperti dapat menjadi boomerang, karena semakin banyak janji yang diberikan maka semakin besar pula harapan pelanggan yang pada gilirannya akan menambah peluang tidak dapat dipenuhi harapan pelanggan.

3. Mengelola bukti (evidence) kualitas jasa

Mengelola bukti kualitas jasa mempunyai tujuan untuk memperkuat persepsi pelanggan selama dan sesudah jasa diberikan. Karena itu, jasa merupakan kinerja dan tidak dapat dirasakan seperti barang, maka pelanggan cenderung memperhatikan fakta-fakta

tangible yang berkaitan dengan jasa sebagai kualitas pelayanan. Dari sudut pandang perusahaan jasa, bukti kualitas meliputi segala sesuatu yang dipandang pelanggan sebagai indikator seperti apa jasa yang akan diberikan (preservice expectation) dan seperti apa jasa telah diterima (post expectation).

4. Mendidik konsumen tentang jasa

Membantu pelanggan dalam memahami merupakan usaha yang sangat positif dalam rangka penyampaian kualitas jasa. Pelanggan yang terdidik dapat mengambil keputusan secara lebih baik sehingga kepuasan mereka dapat tercipta lebih tinggi. Dalam upaya mendidik ini dapat dilakukan dengan bentuk melkaukan pelayanan sendiri, membantu pelanggan kapan menggunakan jasa, bagaimana menggunakan jasa, dan menjelaskan kepada pelanggan. Alasan-alasan yang mendasari kebijakan yang saat bisa mengecewakan mereka.

5. Mengembangkan budaya kualitas jasa

Kualitas pelayanan merupakan sistem nilai organisasi yang menghasilkan lingkungan yang kondusif bagi pembentuk dan penyempurnaan kualitas secara terus-menerus. Budaya kualitas terdiri dari filosofi, keyakinan, sikap, norma, nilai, tradisi, prosedur, dan harapan yang dapat meningkatkan kualitas. Agar dapat menciptakan budaya kualitas yang baik maka dibutuhkan komitmen menyeluruh pada seluruh anggota organisasi.

6. Menciptakan automating quality

Dengan adanya otomatisasi dapat mengatasi variabilitas kualitas jasa yang disebabkan kurangnya sumberdaya manusia yang dimiliki. Namun sebelum memutuskan otomatisasi, perusahaan perlu melakukan penelitian seksama untuk menentukan bagian yang membutuhkan sentuhan manusia memerlukan otomatisasi.

7. Menindaklanjuti jasa

Menindaklanjuti jasa dapat memisahkan aspek-aspek jasa yang perlu ditingkatkan. Perusahaan perlu mengambil inisiatif untuk menghubungi sebagai atau semua pelanggan untuk mengetahui tingkat kepuasan dan persepsi mereka terhadap jasa yang diberikan. perusahaan dapat memberikan kemudahan bagi para pelanggan untuk berkomunikasi baik menyakut kebutuhan maupun keluhan pelanggan.

8. Mengembangkan sitem informasi kualitas jasa

Sistem informasi kualitas jasa suatu sistem yang menggunakan berbagai pendekatan secara sistematis untuk mengumpulkan data dan menyebarkan informasi kualitas jasa guna mendukung pengambilan keputusan, informasi yang dibutuhkan mencakup segala aspek, yaitu data saat ini dan masa lalu, kuantitatif dan kualitatif, internal dan eksternal serta informasi mengenai perusahaan dan pelanggan.

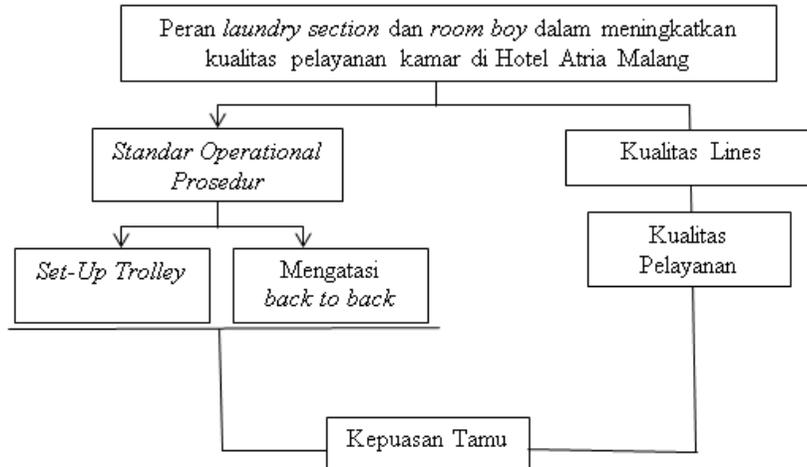
BAB V

PERAN *LAUNDRY SECTION* DAN *ROOM BOY* HOTEL

A. Kerangka Pemikiran dan Desain Penelitian

Pelayanan fasilitas-fasilitas tamu juga harus memenuhi kebersihan, agar tamu betah di dalam hotel dan merasa nyaman. Dalam mengelola usaha jasa perhotelan, peningkatan pelayanan yang baik suatu masalah yang benar-benar harus diperhatikan. Adanya pelayanan yang baik bagi para tamu, tamu akan merasa puas sehingga hotel akan mendapat kepercayaan yang baik. Dengan demikian hotel akan dapat menarik banyak tamu untuk menginap sehingga akan meningkatkan pendapatan yang lebih besar. Laundry dan room boy merupakan bagian yang sangat penting di dalam hotel karena laundry dan room boy memberikan pemasukan yang tidak sedikit serta laundry dan room boy juga memberikan peranan yang sangat penting untuk meningkatkan mutu pelayanan di hotel, sehingga dalam hal ini bagian laundry dan room boy harus mengutamakan kualitas pelayanan.

Berdasarkan masalah pokok yang dikemukakan di atas, maka dapat diajukan hipotesis penelitian adalah sebagai berikut : Diduga bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Atria Malang”



Gambar 5.1 Kerangka Pemikiran

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Metode deskriptif menurut Nawawi (2015: 63), dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan dengan fakta-fakta yang tabak atau sebgaimana adanya. Desain Penelitian ialah harus adanya beberapa strategi dalam penelitian kualitatif. strategi dalam penelitian kualitatif yaitu intrtssktif dan non interatif.

B. Sampel dan Data

Kota Malang menjadi prioritas ekspansi bisnis hotel karena merupakan kota terbesar kedua di Jawa Timur setelah Surabaya. Malang juga memiliki kelebihan dalam sektor industri, pariwisata dan pertanian dan juga dikenal sebagai kota pelajar karena banyaknya perguruan tinggi yang berkualitas. Saat ini kota Malang telah menjadi pilihan destinasi bagi pelancong bisnis dan wisatawan lokal ataupun mancanegara, sehingga hal ini banyak menarik para investor untuk mengembangkan bisnis hotel di kota ini.

Atria Hotel tahun 2013 dan berlokasi strategis di Jl. Letjen S. Parman No. 87 – 89. Lokasi dapat diakses sekitar 20 menit dari bandara Abdul Rachman Saleh serta berada di jalan utama menuju Surabaya maupun menuju daerah Kota Batu.

Parador yang dipercaya sebagai pengelola Atria hotel merupakan operator hotel baru yang cukup agresif dan dalam satu tahun ini sudah dikenal dengan kesuksesannya dalam mengelola hotel. Melihat perkembangan Kota Malang, Parador menghadirkan Atria Hotel dengan mengusung jargon best values & best location conference hotel dengan sarana pendukung mice yang baru dan kualitas layanan berkonsep warmth & comfort.

Atria Hotel memiliki 175 kamar yang terbagi dalam 3 tipe berbeda, yaitu : tipe Deluxe dengan luas 26 m², tipe Executive dengan luas 40 m² dan tipe Suite yang memiliki luas terbesar yaitu 52 m². Seluruh kamar telah dilengkapi fasilitas internet hingga 10 mbps dan televisi LED dengan pilihan 56 channel lokal maupun internasional. Untuk memenuhi kebutuhan mice, Atria Hotel hadir dengan fasilitas 6 ruang meeting berkapasitas hingga 100 orang dan grand ballroom dengan luas 1.000 m² yang dapat menampung hingga 1.500 orang, sangat cocok untuk acara gathering perusahaan maupun pesta pernikahan.

Atria Hotel juga dilengkapi dengan fasilitas kolam renang, pusat kebugaran (fitness center), pusat perbelanjaan oleh-oleh (Batee Store), tradisional spa, serta layanan antar jemput dari dan ke bandara. Fasilitas internet juga tersedia diseluruh area termasuk ruang pertemuan dan restoran.

Atria Hotel Malang sejak soft opening 1 Oktober 2013 sampai saat ini telah mencapai occupancy rate 75%. Karena itu dapat menjadi pilihan favorit bagi pelancong bisnis dan wisatawan local maupun mancanegara. Parador Hotels & Resorts mengelola hotel bintang 5 Grand Atria, bintang 4 Atria, bintang 3 Ara Hotels, bintang 2 Fame Hotels serta bintang 1 Starlet Hotels. Memiliki visi dan misi yang cukup kuat, yakni menjadi operator hotel terbesar yang berbasis di Indonesia yang memiliki standar kualitas terbaik dengan konsep pelayanan “Modern Asian Hospitality” di tiap lininya, Parador yakin akan menjadi nomor satu pada bidangnya.

1. Teknik Sampling

Teknik cuplikan (Sampling) ialah pembatasan jumlah dan jenis sumber data yang akan digunakan dalam penelitian. Dalam penelitian kualitatif yaitu dengan diambil salah satu perwakilan informasinya dengan kelengkapan dan kedalamannya. Mengerah pada generalisasi teoritis. Atau bisa di sebut dengan internal sampling. Teknik cuplikan di bagi beberapa jenis sebagai berikut:

a. Purposive Sampling

Penelitian ini memilih informan yang dianggap mengantahui informasi dan masalahnya secara mendalam dan dapat dipercaya untuk menjadi sumber data yang valid.

b. Cuplikan Waktu

Cuplikan waktu yang dpilih dan dipandang tepat untuk pengumpulan informasi sesua dengan permasalahan yang dikaji. Contohnya ialah jika ingin meneliti pekerjaan pabrik bekerja, sikap, ketekunan dan disiplin dilakukan pada waktu aktif melakukan pekerjaannya.

c. **Snowball Samping**

Digunakan bila peneliti salah satu lokasi tetapi tidak tahu siapa yang tepat untuk dipilih sebagai narasumber karena tidak mengetahui kondisi dan struktur warga dalam lokasi tersebut. Peneliti bertanya pada seseorang yang menjadi informan pertama yang akan memberi informasi pada informan berikutnya.

Berdasarkan jenis-jenis cuplikan di atas maka narasumber yang digunakan dalam penelitian ini adalah room boy, petugas bag laundry, Manager Housekeeping, dan tamu.

2. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer dan data sekunder yang bersifat kualitatif. Data primer diperoleh melalui pengamatan langsung dilapangan, dan wawancara dengan pihak-pihak terkait seperti konsumen atau tamu hotel dan pihak perusahaan manajemen atau karyawan hotel Atria Malang, sedangkan data sekunder diperoleh melalui bahan pustaka, buku serta literatur.

3. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Ibrahim (2015: 79), mengumpulkan data adalah suatu pekerjaan penting dan sangat menentukan dalam suatu penelitian. Penggunaan teknik pengumpulan data yang tepat dalam penelitian memungkinkan diperolehnya data dan hasil yang objektif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah metode observasi,

wawancara, dan dokumentasi. Adapun penjelasan masing-masing metode tersebut sebagai berikut:

a. Pengamatan (Observasi)

Pengamatan merupakan alat pengumpulan data yang tertua; pada zaman dahulu misalnya, para filosof melakukan pengamatan terhadap masyarakat guna merumuskan nilai-nilai yang dianggap berlaku di dalam masyarakat-masyarakat tertentu. Sekarangpun, pengamatan masih tetap dianggap relevan sebagai alat pengumpul data.

b. Wawancara (interview)

Wawancara (interview) adalah situasi peran antara pribadi bertatap-muka (face-to-face), ketika seseorang yakni pewawancara mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang dirancang untuk memperoleh jawaban-jawaban yang relevan dengan masalah penelitian kepada seseorang responden.

Berikut ini beberapa jenis-jenis wawancara sebagai berikut:

1) Wawancara Pribadi

Wawancara pribadi adalah sebuah wawancara yang dilakukan 1 orang peneliti dengan 1 orang responden yang pertanyaannya bertahap dan berkembang dari arah riset ke dalam masalah penelitian.

2) Wawancara Tidak Terstruktur

Wawancara tidak terstruktur adalah wawancara yang dilakukan tidak berdasarkan pokok-pokok pertanyaan dan langsung diberikan secara spontan. Biasanya

pertanyaan dari panduan wawancara yang dikembangkan secara relatif.

3) Wawancara Terstruktur

Wawancara terstruktur dapat diartikan sebagai suatu wawancara yang memperhatikan unsur 5 W + 1 H tanpa berkembang menjadi pokok-pokok pertanyaan yang lain. Proses ini bisa memakan waktu relatif lantaran dibahas sesuai dengan topik penelitian yang dibuat.

Metode wawancara yang dilakukan oleh peneliti dalam memperoleh data untuk penulisan hukum menggunakan wawancara terstruktur dengan pertanyaan yang sudah di susun penulis dan dijawab oleh narasumber.

4. Validasi Data

Menurut sugiyono (2013: 121) valid berarti instrument dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Validasi data penelitian sangat berhubungan erat dengan adanya penanganan terhadap teknik pengumpulan data ketika peneliti terjun kelapangan guna mencari dalam mengumpulkan informasi yang kemudia digunakan untuk menganalisis masalah atau menganalisis data.

Kegiatan validasi data dapa diartikan sebagai suatau pekerjaan dokumentasi yang mana merupakan sebuah tata cara atau metode pemuktian yang harus dilakukan dengan cara sesuai dengan tata cara, metode, bahkan prosedur penelitian yang berlaku. Di dalamnya, terdapat objek yang mana pada tiap bahan, proses, dan prosdurnya

sudah diatur. Dan adapun beberapa manfaat validasi data penelitian ialah sebagai berikut;

a. Lebih cepat

Dengan melakukan validasi data penelitian, maka proses entri data penelitian akan lebih cepat dari pada biasanya. Hal ini dikarenakan oleh proses validasi data penelitian yang sangat berhubungan dengan erat dan adanya sampel yang diberikan pada responden yang menjadi objek di dalam penelitian tersebut.

b. Memberikan kemudahan

Validasi data penelitian juga memberikan kemudahan dalam hal penggunaan data yang lebih besar. Hal ini karena validasi data penelitian akan memberikan batasan berupa pilihan untuk dipilih dan hanya akan menampilkan berbagai pilihan-pilihan penting atas adanya data penelitian yang mampu dihadirkan.

c. Peningkatan akurasi

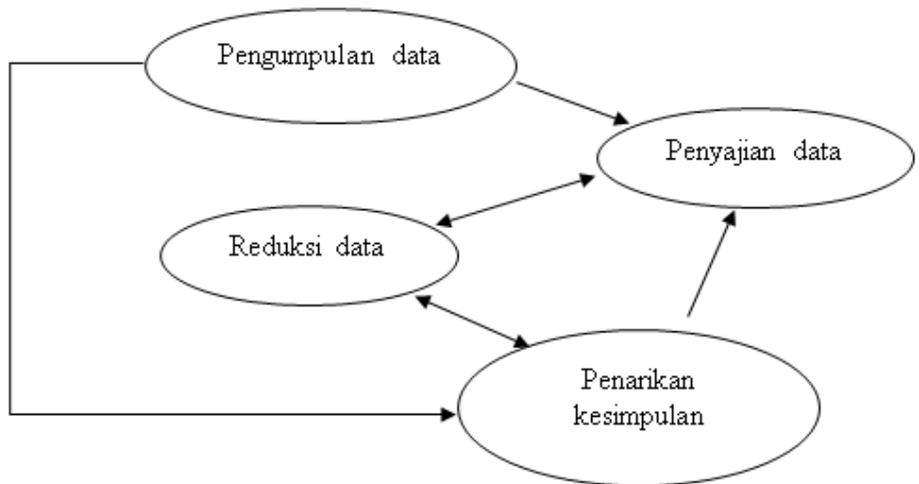
Selain itu, validasi data penelitian ini juga memiliki manfaat dalam hal peningkatan akurasi karena dilakukannya validasi data berguna untuk mengurangi adanya resiko yang berkaitan dengan kesalahan atau kekeliruan bahkan error dalam data penelitian.

5. Teknik Analisis Data

Menurut Noeng Muhadjir (2018) analisis data sebagai upaya mencari menata secara sistematis catatan hasil observasi, wawancara,

dan lainnya untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang kasus yang diteliti dan mengacukan sebagai temuan bagi orang lain. Sedangkan untuk meningkatkan pemahaman tersebut analisis perlu di lanjutkan dengan berupanya mencari makna. Pada dasarnya analisis data kualitatif dapat diperinci menjadi model interaktif dan model alir.

Pengumpulan data lapangan tentu berkaitan dengan teknik penggalian data, dan ia berkaitan pula dengan sumber jenis data setidaknya sumber dalam penelitian kualitatif berupa Kata-kata dan Tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen atau sumber data tertulis, foto, dan statistik.



Gambar 5.2 Teknik Analisis Data

C. Cara *Set-Up Trolley Kamar* yang Sesuai *Standart Operational* Prosedur di Hotel Atria Malang

Terkait cara *set-up trolley* kamar yang sesuai *standart operational* prosedur di Hotel Atria Malang, peneliti melakukan wawancara dengan beberapa petugas di Hotel Atria Malang, seperti pada yang dilakukan dengan Juana Hartini selaku *Daily Worker/Room Boy*. Hasil wawancara dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.1 Wawancara Pihak *Daily Worker/Room Boy* Mengenai *Set-Up Trolley Kamar*

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Sudah berapa lama anda bekerja sebagai room boy di Hotel Artia Malang?	2-3 tahun
2	Saat anda pertama kali bekerja di Hotel Artia Malang, apakah diberi pelatihan mengenai pelayanan yang harus diberikan room boy kepada tamu?	Iya karena hal yang wajib diberikan pertama kali adalah pelatihan yang sesuai SOP
3	Apa tugas dan tanggung jawab anda sebagai Room Boy?	Bertanggung jawab dalam kebersihan kamar dan memperhatikan kerapihan dan kelengkapan kamar sesuai sop sebelum di gunakan oleh tamu hotel
4	Bagaimana cara set-up trolley kamar sesuai standar operasional prosedur di Hotel Artia Malang?	Pertama dusting trolley terlebih dahulu setelah dusting trolley selesai lanjut menata aminities untuk kelengkapan kamar hotel selanjutnya menata linen sesuai tempatnya di trolley

Berdasarkan wawancara di atas maka tanggungjawab seorang room attendant adalah menjaga kebersihan, kerapihan, dan kelengkapan kamar sebelum digunakan oleh tamu Hotel serta dilakukan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku di Hotel.

Selain itu, peneliti juga melakukan wawancara dengan Ignatus Setyo Retno Nugroho selaku pihak SPV. Hasil wawancara tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 5.2 Pihak SPV Mengenai *Set-Up Trolley Kamar*

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Sudah berapa lama anda bekerja sebagai di Hotel Artia Malang?	Jalan 5 tahun
2	Saat anda pertama kali bekerja di Hotel Artia Malang, apakah diberi pelatihan mengenai pelayanan yang harus diberikan kepada tamu?	Iya, dijelaskan mengenai hotel knowledge, bagaimana memberi pelayanan prima ke tamu, SOP mengenai job desk
3	Bisakah anda menceritakan bagaimana cara set-up trolley kamar sesuai standar operasional prosedur di Hotel Artia Malang?	Untuk linen di lipat & di susun dengan rapi sesuai dengan tipe linen masing-masing sehingga memudahkan Room Attendant ketika akan mengerjakan kamar. Untuk guest supplies di atria sudah di set up kan oleh OT (<i>Order Taker</i>) di dalam kotak-kotak yang tersedia, sehingga Room Attendant ketika set up trolley pagi hanya perlu set up kotak-kotak guest supplies & amenities dibagian atas trolley

Selain itu, terdapat wawancara yang dilakukan dengan Manda Puspita selaku Order Taker/OT Laundry bahwa:

Tabel 5. 3 OT (*Order Taker laundry sec*) Mengenai *Set-Up Trolley Kamar*

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Sudah berapa lama anda bekerja sebagai Petugas Bag Laundry di Hotel Artia Malang?	6 tahun
2	Saat anda pertama kali bekerja di Hotel Artia Malang, apakah diberi pelatihan mengenai pelayanan yang harus diberikan Petugas Bag Laundry kepada tamu?	iya, pada saat pertama kali join dengan Hotel Atria Malang diberikan training mengenai handling dan SOP Laundry Att
3	Apa tugas dan tanggungjawab anda sebagai Petugas Bag Laundry di Hotel Artia Malang?	Menghandle semua linen dan uniform baik mulai perawatan, pencucian dan penyimpanan
4	Bisakah anda menceritakan bagaimana cara set-up trolley kamar sesuai standar operasional prosedur di Hotel Artia Malang?	untuk set up trolley kita harus menghitung hunian kamar yang nantinya akan kita kerjakan agar jumlah kebutuhan yang kita bawa tidak kurang dan tidak lebih

Berdasarkan uraian di atas bahwa cara set-up trolley kamar sesuai standar operasional prosedur yaitu dilakukan adalah OT (*Order Taker*) menata linen sesuai dengan tipe linen masing-masing sehingga akan memudahkan *room attendant* kemudian di *set up* di kotak-kotak yang tersedia sehingga *room attendant* ketika *set up trolley* pagi hanya perlu set up kotak-kotak *guest supplies* dan *amenities* di bagian atas *trolley*.

D. Cara Mengatasi *Back To Back* di Hotel Atria Malang

Biasanya pihak hotel akan kewalahan saat *back to back* meningkat karena jam *check in* dan *check out* yang cukup singkat sehingga petugas room attendant harus segera menjalankan tugasnya. Berdasarkan pernyataan Juana Hartini selaku *Daily Worker/Room Boy* menyatakan pendapatnya melalui wawancara mengenai cara mengatasi *back to back* di Hotel Atria Malang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.4 Wawancara Pihak *Daily Worker/Room Boy* Dalam Mengatasi *Back to Back*

Pertanyaan	Jawaban
Bagaimana cara Hotel Artia Malang dalam mengatasi <i>back to back</i> ?	Cara mengatasi <i>back to back</i> di hotel atria adalah pertama pastikan tamu <i>c/o</i> sesuai ketentuan hotel setelah tamu <i>c/o</i> kamar tersebut harus segera di bersihkan terutama kamar EA biar pada saat jam <i>c/i</i> tidak ada tamu yang menunggu di lobi hotel

Kemudian, Ignatus Setyo Retno Nugroho selaku pihak SPV menambahkan pendapatnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.5 Wawancara Pihak SPV Dalam Mengatasi *Back to Back*

Pertanyaan	Jawaban
Bagaimana cara Hotel Artia Malang dalam mengatasi <i>back to back</i> ?	Di atria ketika OCC (Occupancy) kamar tinggi atau <i>back to back</i> biasanya ada tambahan manning untuk bagian relifer, relifer bertugas keliling ke setiap lantai untuk membantu making bed kamar-kamar

Pertanyaan	Jawaban
	<p>yang sudah check in / check out. sehingga semua Room Attendant bisa mengerjakan kamar dengan lebih cepat.</p> <p>Sedangkan untuk mensiasati back to back room, semua Room Attendant kita terapkan cara men selang-seling antara kamar yang masih extend & check in / check out, biasanya kita kerjakan 3 kamar check in / check out kemudian 1 kamar extend sehingga kamar-kamar check in / check out yang sudah ready bisa lebih cepat & lebih banyak yang bisa di jual</p>

Sedangkan, untuk bagian *Laundry Room* memiliki cara tersendiri untuk mengatasi *back to back*, hal ini diungkapkan oleh Manda Puspita selaku *Order Taker/OT Laundry* dan dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 5.6 Wawancara Pihak *Order Taker/OT Laundry* Dalam Mengatasi *Back to Back*

Pertanyaan	Jawaban
<p>Bagaimana cara Hotel Artia Malang dalam mengatasi back to back?</p>	<p>Tingkat hunian yang tinggi atau biasa kita sebut Back to Back di Hotel Atria Malang sangat sering terjadi bukan hanya weekend tetapi weekday juga sering terjadi. Untuk menyiasatinya kita harus pastikan linen sesuai dengan part stock yaitu minimal 3 par stock (yang sudah terset up dikamar, yang sedang dalam proses pencucian dan yang ready di trolley room att) Kalau kebutuhan linen sudah tercukupi standart 3 par nantinya untuk back to back</p>

Pertanyaan	Jawaban
	tidak akan ada kendala.

Berdasarkan hasil wawancara dengan para informan di atas maka dapat disimpulkan bahwa Hotel Atria Malang dalam mengatasi *terjadi back to back* adalah memastikan tamu melakukan *check in/check out* sesuai dengan waktu yang telah ditentukan oleh hotel karena setelah tamu check in/check out kamar tersebut harus segera dibersihkan terutama kamar sehingga tidak banyak tamu yang berada di *Lobby*. Selain itu, ketika di Hotel Atria Malang mengaloi OCC (*Occupancy*) permintaan kamar tinggi atau *back to back* akan menambahkan manning untuk bagian *relifer*, *relifer* bertugas keliling ke setiap lantai untuk membantu *room attendant* dalam making *bed* kamar-kamar yang sudah check in/ check out. Selain itu, semua *room attendant* menerapkan cara menselang-seling antara kamar yang masih *extend & check in / check out*, biasanya dikerjakan tiga kamar *check in / check out* kemudian satu kamar *extend* sehingga kamar-kamar check in / check out yang sudah ready bisa lebih cepat dan lebih banyak yang bisa di tempati. Selain itu, dari pihak *room laundry* akan memastikan linen sudah *terset-up minimal 3 part stock* sehingga jika tercukupi stick linen maka tidak akan terjadi kendala ketika *back to back*.

Tamu juga mengungkap pendapatnya mengenai check in hotel dari Tamu Hotel Atria Malang, hal ini dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 5.7 Wawancara Tamu Hotel

No	Pertanyaan	Mukhammad Zaenal Arifin (Tamu Hotel 1)	Clarissa Putri (Tamu Hotel 2)	Nadia Puspita (Tamu Hotel 3)
1	Bagaimana anda mengetahui mengenai Hotel Artia Malang?	Tau dari aplikasi Agoda	Agoda	Agoda
2	Bagaimana anda memesan kamar di Hotel Artia Malang?	Saya memesan kamar melalui aplikasi Agoda	Memesan melalui agoda karna lebih mudah	Agoda karna murah
3	Menurut anda bagaimana pelayanan yang diberikan oleh Hotel Artia Malang?	Cukup baik	Cukup baik, Saat <i>check in</i> saya datang sesuai dengan jam yang tertera pada aplikasi yaitu jam 2 siang dan saat saya datang saya hanya menunggu sebentar dan <i>reseptionis</i> sudah memberikan kunci serta mengarahkan saya untuk ke kamar dan	Baik, saya sudah 2 kali menginap di Hotel Atria selama ini check in dan check out cepat bahkan saat <i>check in</i> setelah pengecekan identitas saya hanya menunggu paling lama 5 menit deh langsung diberikan kunci dan diarahkan menuju kamar

No	Pertanyaan	Mukhammad Zaenal Arifin (Tamu Hotel 1)	Clarissa Putri (Tamu Hotel 2)	Nadia Puspita (Tamu Hotel 3)
			ketika saya masuk ke kamar, kamar juga sudah terlihat bersih dan rapi	
4	Menurut anda bagaimana kebersihan pada kamar anda?	Cukup bersih dan kamar juga dalam keadaan yang baik	Bersih dari selimut dan lainnya	Bersih petugas teliti dalam membersihkan kamar
5	Menurut anda bagaimana pelayanan yang diberikan oleh <i>room boy</i> ?	Cukup baik	Baik	Sangat baik
6	Menurut anda bagaimana pelayanan yang diberikan oleh petugas <i>laundry</i> ?	Cukup baik	Kayaknya baik ya, soalnya selimut, handuk juga bersih	Cukup baik kok
7	Apakah anda puas dengan pelayanan mereka?	Cukup baik	Sangat puas	Puas
8	Apakah ada keluhan mengenai kebersihan	Tidak ada keluhan yang berarti taapi handuknya	Sejauh ini belum ada sih	Tidak ada, kualitas linen seperti sarung bantal, handuk,

No	Pertanyaan	Mukhammad Zaenal Arifin (Tamu Hotel 1)	Clarissa Putri (Tamu Hotel 2)	Nadia Puspita (Tamu Hotel 3)
	pada kamar anda mengenai handuk, sprei, selimut, atau lainnya?	mungkin dapat di ganti karena saya yang dapat sudah kelihatan menguning, kemungkinan karena handuknya sudah terlalu lama digunakan di hotel		selimut, sprei dan lain-lainnya menurut saya bersih. Jelas sih hal ini menyangkut kepuasan konsumen karena kalau kita lihat kain yang kotor sobek atau ada bekas apa gitukan kita juga merasa geli jadi memang harus diperhatikan kualitas linen itu, namun sejauh ini kualitas linen Hotel Atria Malang cukup memuaskan karna petugasnya memperhatikan dengan baik

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh para tamu maka dapat dikatakan bahwa Hotel Atria Malang memiliki cara yang efektif dan efisien dalam mengatasi back to back atau pemesanan kamar yang tinggi.

E. Pentingnya Kualitas *Linen* dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu di Hotel Atria Malang

Linen pada Hotel Atria Malang yang terdapat pada kamar tamu (*guestroom*) hotel merupakan anggaran modal (*capital budget*) daripada housekeeping department yang sangat mahal (*very expensive*) yang dilakukan pembelian dalam jangka tahun tertentu. Perawatan linen hotel harus dilakukan, seperti menyediakan linen yang cukup dalam operasional hotel dengan minimal tiga par *stock*, yakni 1 bagian digunakan didalam kamar tamu hotel (*linen in use*); 1 bagian linen bersih didalam linen room (*clean linen*); dan 1 bagian linen kotor di laundry (*soiled linen*). Untuk mempertahankan kualitas linen hotel adalah seharusnya setelah dilakukan pencucian di laundry harus diistirahatkan selama 24 jam atau sehari, baru dapat digunakan sehari sesudahnya.

Setiap hotel memiliki cara masing-masing dalam menjaga kualitas linennya. Hotel Atria Malang juga memiliki cara tersendiri dalam menjaga kualitas linennya, hal ini diungkapkan oleh Ignatus Setyo Retno Nugroho dalam wawancaranya berikut ini.

Tabel 5.8 Wawancara Pihak SPV Terkait Pentingnya Kualitas Linen

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Upaya apa yang dilakukan Hotel Artia Malang dalam meningkatkan kualitas linen?	kita sebagai karyawan yang bekerja di bidang jasa / pelayanan selalu berusaha memberikan kualitas pelayanan yang memuaskan bagi tamu. dengan kita memberikan atau set up linen dengan kualitas yang baik untuk tamu akan menciptakan kepuasan bagi para tamu & dengan begitu tamu dapan merasa lebih

		nyaman & bisa kembali menginap di hotel atria. kalau terdapat linen yang spot setelah pencucian dari outset akan kita kembalikan lagi untuk dilakukan treatment
2	Bagaimana cara Hotel Artia Malang Dalam menjaga kualitas agar tamu nyaman?	Misi hotel atria malang adalah memastikan tamu & pelanggan menikmati pengalaman yang berkesan dengan memberikan pelayanan prima & keramahamahan yang tulus dari hari, sehingga kita terkusus dari department Housekeeping harus bisa menerapkan misi tersebut dengan memberikan pelayanan yang prima kepada tamu, dengan contoh dari laundry section memberikan linen yang bersih kepada room boy, roomboy ketika mengerjakan kamar bisa membersihkan kamar dengan kualitas yang baik

Berdasarkan wawancara tersebut bahwa pihak SPV dalam menjaga kualitas linen adalah jika linen yang spot atau terdapat titik dari outset maka dikembalikan lagi untuk dilakukan treatment kembali agar spot tersebut hilang.

Sedangkan, Manda Puspita selaku *Order Taker/OT Laundry* menyatakan bahwa:

Tabel 5.9 Wawancara Pihak *Order Taker/OT Laundry* Terkait Pentingnya Kualitas Linen

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Upaya apa yang dilakukan	Tentu saja untuk kualitas linen

	Hotel Artia Malang dalam meningkatkan kualitas linen?	sangat berpengaruh besar terhadap kepuasan tamu yang menginap di Hotel Atria Malang karna dengan adanya linen yang spot,kusam,kasar,kusut maupun sobek tamu akan merasa tidak nyaman bahkan tidak akan kembali lagi untuk menginap. untuk menghindari hal tersebut linen Att harus dapat memastikan bahwa linen yang terdistribute ke masing ² pantry di tiap ² floor dalam kondisi tidak spot, tidak sobek dan tidak kusam/kusut
2	Bagaimana cara Hotel Artia Malang Dalam menjaga kualitas agar tamu nyaman?	selalu memberikan service excelent

Wawancara tersebut menemukan bahwa OT Laundry memastikan bahwa ada spot, sobek, kasar dan kusam/kusut pada linen yang dipasang pada kamar tamu, hal ini dilakukan agar merasa nyaman dan kembali lagi untuk menginap di Hotel Atria Malang.

Kualitas linen hotel yang mencakup faktor persediaan linen, pencucian linen, perawatan linen, dan pertukaran dan penggunaan linen dapat dipertahankan, seperti spreii (sheets), duvey, sarung bantal (pillow cases), handuk mandi (bath towels) dan alas kamar mandi (bath mats) dapat dipertahankan dan dijaga kebersihannya sehingga dapat memberikan kepuasan tamu hotel yang menginap pada Hotel Atria Malang.

Kepuasan tamu memegang peranan penting yang tidak dapat diabaikan begitu saja dan menjadi tantangan yang perlu ditindak lanjuti demi mempertahankan kepuasan tamu hotel yang menginap. Kepuasan tamu dapat

berupa anggapan ataupun pendapat yang positif atau negatif. tamu yang menginap pada hotel berbintang dapat menjadi puas atau tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak hotel berbintang akan menyebabkan mereka menjadi kembali untuk menginap di hotelnya kembali atau tidak. Hal ini dapat menjadikan permasalahan apabila wisatawan mendapatkan persepsi yang negatif.

F. Peran-Peran *Laundry Section* dan *Room Boy* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kamar Hotel Atria Malang

Ignatus Setyo Retno Nugroho selaku pihak SPV menyatakan pendapatnya mengenai pengaruh room boy dan laundry section dalam meningkatkan kualitas pada pelayanan di Hotel Atria Malang bahwa:

Tabel 5.10 Wawancara Pihak SPV Terkait Peran *Laundry Section* dan *Room Boy*

Pertanyaan	Jawaban
<p>Apa peran room boy dan laundry section dalam meningkatkan kenyamanan tamu Hotel Artia Malang?</p>	<p>Room boy & laundry section tidak kalah penting dalam pekerjaan di bidang hospitality, karena dalam dunia perhotelan tujuan utama tamu datang adalah untuk menginap jadi sebagai room boy harus bisa memberikan hasil kerja yang berkualitas, dengan cara menjaga kebersihan & kualitas kamar-kamar hotel yang akan dijual untuk tamu. serta laundry section pun juga harus memberikan linen yang bersih kepada room boy untuk menjadikan hasil kamar lebih berkualitas. dengan keterkatian dua aspek tersebut & bisa memaksimalkan hasil kamar untuk tamu-tamu yang menginap, tamu-tamu pasti akan merasa lebih nyaman & betah untuk menginap di hotel kita</p>

Berdasarkan wawancara tersebut ditemukan bahwa *room attendant & laundry section* saling berkaitan dalam meningkat kualitas pelayanan terhadap tamu hotel dengan cara dalam melakukan pelayanan *room attendant & laundry section* tetap ramah dalam berkomunikasi dengan para tamu.

Hal yang sama juga diungkapkan oleh Juana Hartini selaku *Daily Worker/Room Boy* bahwa:

Tabel 5.11 Wawancara Pihak *Daily Worker/Room Boy* Terkait Peran *Laundry Section* dan *Room Boy*

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apa pengaruh room boy dan laundry section dalam meningkatkan kualitas pada pelayanan?	Pengaruh room boy dan laundry section dalam meningkatkan kualitas pelayanan di industri perhotelan sangat penting; kualitas layanan mereka dapat memengaruhi pengalaman tamu dan reputasi hotel Anda. Berikut adalah pengaruh utama dari room boy dan laundry section dalam meningkatkan kualitas pelayanan
2	Apa peran room boy dan laundry section dalam meningkatkan kenyamanan tamu Hotel Artia Malang?	Untuk membuat Hotel Artia Malang bersih, nyaman, dan teratur, room boy dan laundry harus bekerja sama dengan baik. Upaya bersama ini memungkinkan hotel memberikan pengalaman menginap yang menyenangkan dan tak terlupakan bagi tamunya. Hasilnya akan berdampak pada ulasan yang baik, loyalitas tamu, dan citra yang kuat dari hotel.

Peneliti menemukan bahwa pelayanan dari *room attendant* dan *laundry section* berpengaruh dalam peningkatan kualitas pelayanan karena kualitas pelayanan dapat mempengaruhi pengalarni tamu dan reputasi hotel. Kualitas pelayanan yang baik akan membuat tamu kembali atau merekomendasikan hotel kepada orang lain. *Room attendant* dan *laundry section* harus bekerja sama dengan baik untuk membuat Hotel Artia Malang menjadi bersih, nyaman, dan teratur. Hal ini akan memberikan pengalaman menginap yang menyenangkan bagi tamu sehingga citra hotel menjadi meningkat.

G. PEMBAHASAN

1. Cara *Set-Up Trolley Kamar* yang Sesuai Standart Operational Prosedur di Hotel Atria Malang

Petugas yang melaksanakan pembersihan, merapihkan dan melengkapi keutuhan tamu dikamar adalah *room attendant* sedangkan pengawasan terhadap proses pekerjaan yang dilaksanakan oleh *room attendant* tersebut adalah *Room Supervisor*, menurut Sulastiono (2011). *Room Attendant* adalah petugas *FloorSection* yang menjaga kebersihan, kerapihan, kenyamanan dan kelengkapan kamar tamu. Definisi tersebut menunjukkan bahwa *Room Attendant* sangat berjasah dalam operasional hotel. Menurut Rumesko (2011) tugas *room attendant* bertanggung jawab atas kebersihan dan kelengkapan kamar-kamar tamu.

Room attendant di Hotel Atria Malang mempunyai tugas dan tanggung jawab antara lain:

- a. Menerima penugasan dan pengarahan dari *floor Supervisor*.
- b. Melakukan *handing over* dari *Room attendant night shift*, *morning shift* dan *evening shift*.

- c. Menyiapkan trolley dengan peralatan kerja, guest supplies, cleaning supplies dan linen untuk setiap floor section (dilakukan room attendant night shift).
- d. Memeriksa kondisi atau status kamar, dan melaporkan status kamar sesuai dengan hasil pemeriksaan.
- e. Melaporkan kepada Floor Supervisor jika terjadi perbedaan status kamar.
- f. Membersihkan kamar sesuai dengan SOP yaitu:
 - 1) Mendorong trolley ke depan pintu, mengetuk pintu sebanyak 3 kali sambil mengucapkan identitas, bila tidak ada jawaban buka pintu perlahan-lahan.
 - 2) Periksa seluruh ruangan barangkali ada barang tamu yang tertinggal, jika ada laporkan ke office Housekeeping.
 - 3) Periksa keadaan semua lampu, AC, Televisi, dan Mini bar apabila ada kerusakan hubungi langsung Handyman.
 - 4) Membuka night curtain dan membuka jendela.
 - 5) Melakukan stripping sampai seluruh ruangan baik yang terdapat pada ashtray maupun yang berserakan di lantai lalu buang ke garbage humper yang ada di trolley.
 - 6) Stripping gelas, cangkir dan sendok teh lalu rendam air panas di washbasin.
 - 7) Stripping linen kotor yang terdapat di kamar maupun di kamar mandi

- 8) Proses making bed.
 - 9) Membersihkan kamar mandi.
 - 10) Lengkapi guest supplies untuk di kamar / tempat tidur.
 - 11) Dusting seluruh furniture yang ada di dalam kamar dengan menggunakan dushcloth dan chemical.
 - 12) Vacuum seluruh ruangan dimulai dan sudut yang terjauh dari pintu sampai keluar kamar.
 - 13) Memeriksa semua kelengkapan guest supplies baik yang ada di bath room maupun yang ada di kamar.
 - 14) Tutup jendela, rapihkan night curtain, hidupkan AC dan TV semprotkan by fresh di dalam ruangan.
 - 15) Setelah semua lengkap dan bersih melakukan pengecekan kembali apakah sudah benar-benar bersih dan tidak meninggalkan sampah lagi.
 - 16) Tutup pintu
 - 17) Mengisi room boy control sheet
- g. Melakukan turn down service dan membersihkan kamar yang late check-out, membantu pengiriman laundry yang bersih (diilakukan room attendant evening shift).
 - h. Membuat room attendant report dan mengembalikan kunci pada saat akhir penugasan.
 - i. Melaporkan kepada Floor Supervisor atau order taker jika ada barang tamu yang tertinggal.

- j. Menjaga penggunaan dan pemakaian atas biaya yang dikeluarkan untuk penggunaan guest supplies dan cleaning supplies.

Setiap *room attendant* harus menjaga kerapian dan kelengkapan trolley cartnya. Trolley merupakan gerobak, atau alat yang digunakan roomboy untuk mengangkut peralatan serta perlengkapan yang dibutuhkan pada saat pelaksanaan make up room. Roomboy harus memperhatikan kerapian serta kelengkapan guest supplies yang ditata di trolley cartnya. Namun, setiap hotel memiliki standar operasional yang berbeda-beda dalam set up trolley.

Hasil penelitian yang dilakukan di Hotel Atria Malang menyatakan bahwa cara set-up trolley kamar sesuai standar operasional prosedur yaitu dilakukan adalah OT (Order Taker) menata linen sesuai dengan tipe linen masing-masing sehingga akan memudahkan room attendant kemudian di set up di kotak-kotak yang tersedia sehingga room attendant ketika set up trolley pagi hanya perlu set up kotak-kotak guest supplies dan amenities di bagian atas trolley.

Hotel Atria Malang memiliki standar operasional tersendiri dalam menata trolley antara lain:

- a. Sebelumnya linen dilipat dan disusun dengan rapi sesuai dengan tipe linen masing-masing. Linen set up kan oleh OT (Order Taker) di dalam kotak-kotak yang tersedia, sehingga Room Attendant ketika set up trolley pagi hanya perlu set up kotak-kotak guest supplies dan amenities di bagian atas trolley.

- b. Selanjutnya, sebelum penempatan linen dan setelah selesai membersihkan kamar (pada saat storing) dusting-lah trolley terlebih dahulu sehingga trolley benar-benar terjaga kebersihannya.
- c. Penempatan linen, guest supplies, alat serta bahan pembersih, dalam kereta harus seragam dan konsisten.
- d. Secara berkala roda trolley harus diberi pelumas agar lancar pada saat didorong, dan tidak menimbulkan suara yang tidak enak didengar oleh tamu hotel.

2. Cara Mengatasi Back To Back di Hotel Atria Malang

Hasil penelitian menyatakan bahwa cara mengatasi back to back di Hotel Atria Malang adalah memastikan tamu melakukan check in/check out sesuai dengan waktu yang telah ditentukan oleh hotel karena setelah tamu check in/check out kamar tersebut harus segera dibersihkan terutama kamar sehingga tidak banyak tamu yang berada di Lobby. Selain itu, ketika di Hotel Atria Malang mengalami OCC (*Occupancy*) permintaan kamar tinggi atau back to back akan menambahkan manning untuk bagian *relifer*, *relifer* bertugas keliling ke setiap lantai untuk membantu *room attendant* dalam making bed kamar-kamar yang sudah *check in/ check out*. Selain itu, semua *room attendant* menerapkan cara menselang-seling antara kamar yang masih *extend & check in / check out*, biasanya dikerjakan tiga kamar *check in / check out* kemudian satu kamar *extend* sehingga kamar-kamar *check in / check out* yang sudah ready bisa lebih cepat dan lebih banyak yang bisa di tempati. Selain itu, dari pihak *room laundry* akan memastikan

linen sudah terset-up minimal 3 part stock sehingga jika tercukupi stick linen maka tidak akan terjadi kendala ketika *back to back*.

Menurut Tya (2021) *back to back* sendiri adalah istilah perhotelan yang mengartikan bahwa kamar yang sudah di check out oleh pengunjung di waktu yang telah ditentukan oleh hotel kemudian di check in lagi oleh pengunjung lainnya di hari yang sama. *Back to back* juga dapat diartikan tingkat hunian (*occupancy*) tinggi yaitu hari ini penuh, esok pun penuh karenanya proses membersihkan kamar harus cepat dan tepat waktu.

3. Pentingnya Kualitas Linen dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu di Hotel Atria Malang

Kualitas linen hotel seperti sprei (sheet), lapisan sprei (duvey), sarung bantal (pillow cases), handuk mandi (bathn towel), dan alas mandi (bath mat) sangatlah diinginkan oleh tamu hotel yang menginap dan menyebabkan tamu hotel apakah dilain waktu dan kesempatan akan menginap kembali atau tidak.

Hasil penelitian menyatakan bahwa kualitas linen penting dalam meningkatkan kepuasan tamu di Hotel Atria Malang karena jika ditemukan adanya spot, sobek, kasar dan kusam/kusut pada linen yang dipasang pada kamar tamu, maka akan membuat tamu merasa tidak nyaman dan tidak ingin kembali lagi untuk menginap di Hotel Atria Malang.

Hal ini sesuai dengan Hasiholan (2023) menyatakan bahwa kualitas sangat penting dalam hal linen hotel. Para tamu mengharapkan linen hotel bersih, halus, dan wangi. Linen berkualitas buruk dapat

mengakibatkan pengalaman tamu yang buruk. Noda, robekan, atau tekstur kasar pada linen dapat mengurangi kesan keseluruhan ruangan dan berdampak negatif terhadap persepsi tamu mengenai pengalaman menginapnya hotel tersebut. Dengan berinvestasi pada linen berkualitas tinggi, hotel dapat memastikan tamu mendapatkan pengalaman menginap yang menyenangkan.

Sebagai pemilik atau pengelola hotel, kenyamanan dan kepuasan tamu adalah prioritas utama. Salah satu aspek terpenting dalam memberikan pengalaman nyaman bagi tamu adalah memastikan linen hotel bersih, wangi, halus dan berkualitas tinggi. Ada beberapa cara dalam menjaga kualitas linen agar tetap bersih, wangi, dan halus antara lain: (Prayetno, 2018: 21)

a. *Inventory*

Inventory merupakan pengontrolan atau pengawasan pemakaian dan persediaan linen yang digunakan di kamar, di gudang room attendant station, outlet di linen room dan di laundry. Dilaksanakan sebuah tim yang dipimpin *Executive Housekeeper* dan *Laundry Manager* dan seorang *controller* atau *Accounting Department* diikutsertakan dalam penghitungan jumlah linen dan pemeriksaan ketepatan laporan *inventory* secara bersama-sama. *Inventory* bisa dilakukan pagi hari, sore hari, atau malam hari. Frekuensi pelaksanaan *inventory* ditentukan oleh *Executive Housekeeper* dan sedapat mungkin dilakukan sebulan sekali.

b. *Parstock*

Dalam mendukung lancarnya pelaksanaan penyiapan kamar tamu hendaknya hotel memiliki persediaan linen yang memadai. Yang dimaksud linen yang memadai adalah:

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

Minimal perlengkapan linen yang harus dimiliki oleh suatu hotel dalam operasinya adalah 3 par dengan asumsi 1 par linen terpasang, 1 par linen kotor di Laundry, dan 1 par linen siap pakai.

c. Perbaikan

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

d. *Linen Control*

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

e. Penukaran linen kotor

Hotel yang benar-benar standar, biasanya akan mengganti sprei stiap hari terutama kamar yang terisi atau yang berpenghuni, pada prinsipnya room linen harus diganti setiap kali digunakan (setiap hari).

f. Standar pencucian

Adapun tahap-tahap proses pencucian linen yaitu:

- 1) Penerimaan (*Receiving*), merupakan tahapan serah terima linen kotor di ruang penerimaan khusus atau yang telah ditentukan untuk penerimaan setiap harinya
- 2) Pemilihan (*sorting*) merupakan tahap pengelompokan linen berdasarkan jenisnya, dan tingkat kekotorannya.

- 3) Menghilangkan noda-noda khusus (*spotting*), merupakan tahap penghilangan noda khusus pada linen
- 4) Mencuci (*Washing*), merupakan tahap pencucian linen dengan mesin, tahapan pencucian tersebut yaitu:
 - a) *Flush*, yaitu melarutkan dan menghilangkan kotoran yang larut dalam air agar dapat mengurangi beban kotoran.
 - b) *Pre-wash/break*, yaitu proses awal pencucian untuk membasahi linen dan melepaskan pengotor yang mudah larut dengan air. Pada tahap ini produk beralkalin tinggi ditambahkan untuk melarutkan kotoran.
 - c) *Main wash/suds*, yaitu proses pencucian yang sesungguhnya, dimana deterjen ditambahkan.
 - d) *Carryover suds/pembilasan menengah*, yaitu pembilasan untuk menghilangkan kotoran dan kandungan alkalin untuk membantu pemutih bekerja lebih efektif.
 - e) *Bleach/pemutihan*, yaitu penggunaan bahan pemutih untuk membunuh bakteri atau pelepasan noda organik (menggunakan konsentrasi larutan active chlorine).
 - f) *Rinse/pemerasan*, tujuannya untuk melepaskan kotoran yang sudah lepas dan chemical. Prosesnya bisa beberapa kali dilakukan tergantung tingkat pengotor, takaran deterjen, dan bleaching agent yang digunakan. Setelah itu proses *Neutralization/final*

rinse (penetralan alkali, bleach, dan pembilasan akhir).

- 5) Memeras (*Extracting*), Pada tahapan ini dilakukan pemerasan dengan mesin extractor, untuk menghilangkan air dari bahan yang dicuci.
- 6) Mengeringkan (*Drying*), Pada tahapan ini dilakukan pengeringan dengan cara mengatur waktu dan temperatur mesin sesuai dengan kebutuhan, untuk itu pengeringan dilakukan menurut tiap kelompok jenis linen.
- 7) Menghaluskan (*Ironing*), Untuk jenis linen yang ukurannya lebar dan rata seperti sheet, penghalusan dilakukan dengan menggunakan Roll ironing machine.
- 8) Menyeleksi dan melipat (*Sorting dan Folding*), Pada tahap ini dilakukan sekali lagi seleksi untuk memisahkan linen yang masih memiliki noda khusus yang tidak bisa dihilangkan atau dikeluarkan dari bahannya ataupun linen yang telah rusak dan tidak bisa digunakan atau difungsikan lagi karena termakan usia.
- 9) Penyerahan dan penyimpanan (*Storing*) Linen diserahkan kembali dalam jumlah atau menurut hitungan yang sama.

4. Peran-Peran *Laundry Section* dan *Room Boy* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kamar Hotel Atria Malang

Suatu hotel umumnya memiliki beberapa departemen operasional, salah satunya adalah *Housekeeping Department*. Departemen ini merupakan bagian yang sangat penting kedudukannya di dalam suatu hotel karena memiliki fungsi pelayanan untuk menjaga, merawat kebersihan, kerapian, keindahan dan kenyamanan di seluruh area hotel. Beberapa seksi yang bernaung di bawah *Housekeeping Department* seperti *Room Section* dan *Laundry Section*.

Room Section sebagai seksi yang bertugas menangani perawatan kamar hotel dilakukan oleh staf hotel dengan sebutan *Room boy* bagi petugas laki-laki yang bertanggungjawab mempersiapkan kamar sebagai upaya menerapkan kualitas pelayanan kamar yang terbaik agar tamu bisa merasakan kenyamanan dan kepuasan menggunakan fasilitas hotel. Sedangkan, *laundry section* adalah section yang bertugas dan bertanggung jawab terhadap semua proses pencucian linen-linen milik hotel maupun pakaian tamu serta seragam karyawan yang ada di hotel.

Laundry attendant adalah petugas yang bertanggung jawab terhadap semua proses pencucian linen-linen dari proses penerimaan cucian yang kotor, pemilahan cucian, proses pencucian, pengepresan linen, pengemasan sampai pengiriman cucian yang sudah selesai di proses ke linen section. dalam menjalankan tugasnya laundry attendant akan selalu menggunakan peralatan-peralatan mencuci modern maupun memproses cucian secara manual dan tidak lepas juga dari penggunaan bahan kimia pembersih.

Dalam menjadi seorang laundry attendant perlu mengetahui banyak hal tentang operational di laundry section, harus tahu tentang jenis linen dan tata cara perawatan linen, cara mencucinya baik menggunakan mesin maupun manual, penggunaan bahan pembersih, cara penyetricaanya dan hal-hal teknis lainnya. Seksi-seksi yang ada di bagian laundry adalah sebagai berikut:

- a. Seksi Kantor Binatu (*Laundry Office*) Seksi ini bertanggung jawab atas kelancaran tugas dan administrasi di binatu.
- b. *Seksi Counter*, Seksi ini bertanggung jawab atas kelancaran penerimaan dan pengembalian cucian bersih kepada tamu luar hotel yang mencuci outside laundry counter.
- c. *Deliver Valet* (Pengambil Cucian), Deliver adalah petugas yang bertanggung jawab atas pengambilan cucian cucian kotor ke laundry dan pengiriman cucian bersih kepada tamu di kamar. Semua cucian yang diantar harus sesuai dengan laundry list (daftar laundry).
- d. *Order Taker* (Pengambil Pesanan), Petugas ini bertanggung jawab atas order permintaan pencucian dari tamu lewat telepon. Setelah order taker menerima permintaan dari tamu maka order taker mencatat pada order taker mencatat pada order taker book dan memberitahukan kepada valet agar mengambil cucian tersebut
- e. *Checker* (Pengecek), Petugas ini bertanggung jawab memeriksa jumlah dan jenis cucian agar sesuai dengan laundry list.

- f. *Marker* (Penyortir), Seksi ini bertanggung jawab memberi tanda/kode pada cucian agar cucian tersebut mudah penanganannya saat pengembalian serta tidak terjadi kesalahan.
- g. *Washer* (Pencuci), Seksi ini bertanggung jawab pada pencucian pakaian yang dilakukan secara laundry yaitu menggunakan air dan obat pencuci.
- h. *Dry Cleaning* (Pencucian secara kering), Seksi ini bertanggung jawab pada pencucian yang dicuci secara dry cleaning.
- i. *Ironer* (Penyetrika linen-linen) Seksi ironer adalah seksi yang bertanggung jawab pada penyetrikaan cucian yang berbentuk lembaran, seperti sprei, sarung bantal, taplak meja, dan serbet.
- j. *Finisher* (Penyelesai), Finisher adalah seksi yang bertanggung jawab menyelesaikan pengepresan dan penyetrikaan pakaian tamu setelah selesai dikeringkan. Bila ada cucian yang belum bersih dan belum sempurna maka akan dikembalikan oleh seksi finisher untuk dicuci ulang.
- k. *Presser* (Penyetrika), Presser adalah seksi yang bertanggung jawab pada penyetrikaan cucian yang menggunakan setrika maupun setrika pres.

Sedangkan, room attendant atau room boy adalah petugas yang bertanggungjawab menjaga kebersihan, kerapian, keindahan, kenyamanan dan kelengkapan kamar kamar tamu. Sebelum kamar siap dijual, kondisi kamar harus dalam keadaan bersih, rapih, nyaman,

aman, dan tenang karena kamar merupakan produk utama dari hotel, untuk itu seorang room attendant harus melaksanakan tugasnya sesuai prosedur yang berlaku.

Room Boy bertanggung jawab terhadap pemeliharaan kamar-kamar tamu hotel, yang meliputi kebersihan, kerapian, keindahan dan kenyamanan tamu di hotel. Di dalam menjalankan tugas sehari-hari, room attendant harus mengadakan persiapan-persiapan yang lebih dikenal dengan "*Preparation Before Starting a Job*". Persiapan ini dilakukan oleh room attendant dengan tujuan mencegah pemborosan waktu dan tenaga. Hal ini dapat dilihat dari persiapan *trolley/ cart room attendant*. Persiapan yang kurang baik akan mempengaruhi pelaksanaan pembersihan kamar, dimana nantinya room attendant akan bolak-balik ke *pantry/floor station* untuk mengambil linen atau supplies yang kurang, keadaan seperti ini tentu saja memboroskan waktu dan tenaga. Persiapan kerja yang baik dapat mencegah pemborosan waktu dan tenaga serta memungkinkan room attendant untuk bekerja dengan tenang.

Hasil penelitian yang dilakukan di Hotel Atria Malang menyatakan bahwa peran-peran laundry section dan room attendant dalam meningkatkan kualitas pelayanan kamar Hotel Atria Malang adalah bekerja sama dengan baik untuk membuat Hotel Atria Malang menjadi bersih, nyaman, dan teratur. Hal ini akan memberikan pengalaman menginap yang menyenangkan bagi tamu sehingga citra hotel menjadi meningkat. Kualitas pelayanan yang baik akan membuat tamu kembali atau merekomendasikan hotel kepada orang lain.

Hal ini serupa dengan pernyataan Wisnu (2021) yang menyatakan bahwa dalam hal ini bagian housekeeping berperan paling penting karena tugas dari bagian ini adalah tanggung jawab atas kerapian, keteraturan, kelengkapan kebersihan, kenyamanan seluruh ruangan yang ada di dalam maupun di luar hotel. Khususnya laundry section dan room attendant berperan penting dalam hal pemeliharaan kamar hotel dan kenyamanan tamu dengan menjaga kualitas linen.

H. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Cara *set-up trolley* kamar sesuai standar *operasional prosedur* yaitu dilakukan adalah OT (*Order Taker*) menata linen sesuai dengan tipe linen masing-masing sehingga akan memudahkan room attendant.
2. Cara mengatasi *back to back* di Hotel Atria Malang adalah memastikan tamu melakukan *check in/check out* sesuai dengan waktu yang telah ditentukan oleh hotel karena setelah tamu check in/check out kamar tersebut harus segera dibersihkan terutama kamar sehingga tidak banyak tamu yang berada di *Lobby*.
3. Kualitas linen dapat berpengaruh terhadap kepuasan tamu di Hotel Atria Malang karena jika ditemukan adanya *spot*, sobek, kasar dan kusam/kusut pada linen yang dipasang pada kamar tamu, maka akan membuat tamu merasa tidak nyaman dan tidak ingin kembali lagi untuk menginap di Hotel Atria Malang.

4. Peran-peran *laundry section* dan *room attendant* dalam meningkatkan kualitas pelayanan kamar Hotel Atria Malang adalah bekerja sama dengan baik untuk membuat Hotel Atria Malang menjadi bersih, nyaman, dan teratur. Hal ini akan memberikan pengalaman menginap yang menyenangkan bagi tamu sehingga citra hotel menjadi meningkat. Kualitas pelayanan yang baik akan membuat tamu kembali atau merekomendasikan hotel kepada orang lain.

I. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas maka dapat penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Diharapkan untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan kamar di Hotel Atria Malang maka peningkatan kinerja *room attendant* dan *laundry room* sesuai SOP menjadi hal yang perlu lebih diperhatikan dalam operasional hotel sehingga pelayanan Hotel Atria Malang dapat memberikan kenyamanan bagi tamu lebih maksimal.
2. Diharapkan untuk penelitian selanjutnya dapat menggunakan analisis kuantitatif untuk mendapatkan hasil yang lebih signifikan mengenai pengaruh kualitas linen terhadap kepuasan tamu serta peran-peran *laundry section* dan *room attendant* dalam meningkatkan kualitas pelayanan kamar Hotel Atria Malang.

DAFTAR PUSTAKA

- A, Ibrahim, M. (2015). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Alfabeta. Bandung.
- Agusnawar. (2002). *Operasional Tata Graha Hotel*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Agustino, Darsno. (2018), *Dasar-dasar Kebijakan Publik*. Alfabeta, Bandung.
- Agustinus, Darsono, (2011). *Front Office Hotel*. PT Gramedia Pustaka. Utama, Jakarta.
- Arief. (2020). *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Bayumedia Publishing. Malang.
- Bagyono. (2012). *Pariwisata dan Perhotelan*. Alfabeta. Bandung.
- Bagyono. (2014). *Pariwisata dan Perhotelan* Alfabeta, Bandung.
- Bayu Aji Purwoko. (2020) *Efisiensi kerja room attendant dalam menunjang operasional Housekeeping department di hotel wimarion semarang*.
- Branson, J. C., & Lennox, M. (2000). *Hotel Housekeeping Operationals*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Chair, Ira M. dan Pramudia, Heru. (2017). *Hotel Room Division Management*. Kencana, Jakarta.
- D Prayogi. (2018). *Pengaruh Kelengkapan Peralatan Room Attendant Terhadap Kinerja Housekeeping Di Hotel Santika Premiere Malang*. *Jurnal Pariwisata Persona*, Volume 03, No 1.
- Dea ali Fitriani, (2021). *kualitas Pelayanan Room Attendant di Ijen View Hotel dan Resort Bondowoso*. *Undergraduate thesis, Universitas Muhammadiyah Jember*.

- Dimiyati, Tjutju dan Ahmad Dimiyati. (2004). *Operations Research (Model-Model. Pengambilan Keputusan)*. Sinar Baru Algesindo. Bandung.
- Fandy, Tjiptono. (2016). *Service, Quality & satisfaction*. Andi. Yogyakarta.
- Hadari, Nawawi. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan kelima,. Gajah Mada University Press. Yogyakarta.
- Iverson. (2011). *Memahami Keterampilan Pribadi*. CV. Pustaka. Bandung.
- Jasfar, Farida. (2012). *9 Kunci Keberhasilan Bisnis Jasa*. Salemba Empat. Jakarta.
- Marlina, Endy. (2010). *Panduan Perancangan Bangunan Komersial*. Andy. Yogyakarta.
- Muhadjir, Noeng. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif Edisi IV*. Yake. Yogyakarta.
- Noor, M. F., Putra, H. M., Keliwar, S., & Nala, I. W. (2019). *Study of potential destinations for new tourism areas: Efforts to develop benanga reservoir as a potential tourist destination area*. *Jurnal Riset Inossa*, 1(2), 111–138.
- Novita, Yulia. (2018). *Housekeeping Laundry*. Mifan Karwa Sekawan. Dumai.
- Pendit Nyoman S. (2002). *Ilmu Pariwisata Sebuah Pengantar*. Pradnya. Jakarta.
- Pranata, Yudi. (2019). *Kualitas Pelayanan Room Attendet Terhaapat Tingkat Kepuasan Penanganan Di Bina Darma Hotel*
- Putri, E dan Wicaksono, F. (2015). *Peranan Housekeeping dalam Meningkatkan Kenyamanan Tamu di The Sahid Rich* Yogyakarta. *E-Journal: Jurnal. Khasanah Ilmu* 6 (2)

- Rumekso, SE. (2009). *Housekeeping Hotel – Floor Section*, ANDI. Yogyakarta.
- Samosir, Boy Salomo Leonard. (2014). *Pelaksanaan Kewajiban Pengelolaan Limbah Oleh Pengelola Usaha Laundry Dalam Pengendalian Pencemaran Lingkungan Hidup di Kota Yogyakarta*. Skripsi, Universitas Atma Jaya Yogyakarta
- Sembiring, M. (2015). *Omset Berlipat dari Bisnis Hotel, Tour, dan Travel*. Cemerlang Publishing. Jakarta.
- Sinrang, Andi. (2017). *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Hotel Grand Clarion Makassar*. Skripsi. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar Makassar.
- Sudarsono, Andriasan. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan*. Deepublish. Yogyakarta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Sulastiyono, Agus. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Alfabeta. Bandung
- Sulastiyono, Agus. (2016). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Alfabeta, Bandung.
- Trizno, Tarmoezi dan Heldin Manurung, (2004), *Profesional Hotel Front Liner*,. Kesaint Blanc. Jakarta.
- Wijoyo, Tuwuh Adhistyo. (2023). *Operasional Departemen Housekeeping di Dalam Hotel*. STIEPARI Press. Semarang.

Peran Laundry Section Dan Room Boy Hotel

Rifqa Haniya Dwita Alfanti
Ahmad Mansur, S.Pd., M.MPar

BIODATA PENULIS



RIFQA HANIYA DWITA ALFANTI , Lahir di Kudus pada 12 Agustus 2001, merupakan anak Ke - 2 dari 3 bersaudara dari pasangan bpk Heri Suprastiono dan ibu Sussetyowati. Bertempat tinggal di Kota Kudus, Provinsi Jawa Tengah.

Menempuh Pendidikan Sekolah Dasar di SDN 1 Adiwarno , lulus pada tahun 2013, melanjutkan Sekolah Menengah Pertama di SMPN 2 Mejobo Kudus, lulus pada tahun 2016 dan melanjutkan ke Sekolah Menengah Kejuruan di SMKN 3 Pati , lulus pada tahun 2019, serta pada tahun 2023 berhasil menyelesaikan S1 Manajemen Perhotelan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pariwisata Indonesia (STIEPARI) Semarang dan melakukan penelitian dibawah bimbingan dosen pembimbing Ahmad Mansur, S.Pd.,M.MPar



Ahmad Mansur, S.Pd., M.MPar, lahir di Magelang pada tanggal 30 April 1992, merupakan anak pertama dari 2 saudara. Profesi sebagai Dosen Entrepreneur di STIEPARI Semarang

Pendidikan Sekolah dasar di SDN Selomoyo lulus tahun 2004, kemudian SMP N 1 Kaliangkrik lulus tahun 2007. Kemudian SMK N 3 Magelang lulus tahun 2010, kemudian melanjutka S1 di Unnes tahun 2010 lulus tahun 2014 mengambil jurusan PKK Tata Boga. Kemudian melanjutkan Strata Dua (S2) di Stiepari Semarang lulus tahun 2015. Kemudian saat ini sedang studi lanjut Program Doktor Jurusan Pariwisata di Yogyakarta.



ISBN 978-623-88619-6-5 (PDF)

