

**TINJAUAN *PARSTOCK LINEN* DI DEPARTEMEN
TATA GRAHA PADA HOTELPARDEDE
INTERNASIONAL MEDAN**

TUGAS AKHIR

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III

OLEH

CRIS SEVA APRIANI BR TARIGAN
NPM : 185307018



**PROGRAM STUDI PERHOTELAN
POLITEKNIK MANDIRI BINA
PRESTASI MEDAN
2021**

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pariwisata merupakan salah satu sumber perekonomian di negara Indonesia karena berperan dalam memberikan kontribusi bagi suatu negara Indonesia sebagai salah satu sumber devisa. Pariwisata di Indonesia memiliki potensial karena keanekaragaman hayati, budaya, bahasa, suku, agama, sejarah, dan kekayaan alam. Pariwisata juga bisa sebagai sektor industri yang menstimulasi industri-industrri produktif lainnya seperti industri akomodasi, industri kreatif, transportasi, makanan dan minuman usaha kecil dan menengah, pertanian dan pihak-pihak yang terkait seperti instansi-instansi, baik pemerintah maupun swasta, dan masyarakat. Kegiatan dalam bidang pariwisata sekarang ini merupakan sector yang sangat berpengaruh dalam beberapa sector seperti, sosial, budaya, ekonomi, politik dan pendidikan. Dengan adanya perkembangan di industri pariwisata maka kesempatan dan peluang kerja akan semakin meningkat. Selain itu dunia pariwisata telah berubah menjadi suatu kebutuhan kegiatan manusia.

Negara berkembang seperti Indonesia juga merasakan dampak dari perkembangan industri pariwisata. Pariwisata di Indonesia tumbuh dan berkembang dengan pesat, terbukti dari pembangunan berbagai tempat wisata di seluruh daerah-daerah yang ada di Indonesia. Pengertian pariwisata dalam UU RI No 10 Tahun 2009 “pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata yang di dukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh

masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah.” Tujuan wisatawan berkunjung ke suatu tempat bukanlah untuk tidur di hotel semata-mata. Melainkan menginapnya wisatawan di hotel dan akomodasi lainnya selalu dikaitkan dengan keperluan lain dengan motivasi yang beraneka ragam dengan kata lain, Sektor perhotelan bukan suatu hal yang mutlak harus ada karena tanpa hotel orang-orang juga dapat menikmati banyak obyek wisata dan tanpa kegiatan kepariwisataan dapat dikatakan akomodasi perhotelan akan lumpuh, sebaliknya pariwisata tanpa hotel merupakan suatu hal yang tidak mungkin. Ini berarti kehidupannya banyak bergantung pada banyak atau sedikitnya wisatawan yang datang, dapat dikatakan industri pariwisata itu sebagai suatu bangunan, maka sektor perhotelan merupakan tiangnya.

Secara umum sudah diketahui bahwa hubungan industri perhotelan dengan pariwisata saling berkaitan sangat erat. Ini tak lepas dari fakta bahwa industri perhotelan menjadi salah satu tulang punggung yang mendukung pembangunan sektor pariwisata. Banyak sekali kontribusi perhotelan yang berimplikasi bagi perkembangan pariwisata suatu daerah tujuan wisatawan tentunya akan dikunjungi oleh wisatawan tentu saja membutuhkan tempat menginap dan disinilah peran hotel sebagai tolak ukur untuk mengetahui seberapa banyak wisatawan yang berkunjung di daerah tersebut.

COVID 19 merupakan wabah penyakit yang berbahaya saat ini Wabah ini sangat melanda berbagai negara dunia Indonesia merupakan salah satu negara yang terdampak covid-19. Berdasarkan info grafis yang diterbitkan pada web Gugus Tugas Percepatan Penanganan Covid-19 pada 8 Mei 2020 (Gugus Tugas Percepatan Penanganan Covid-19, 2020), tercatat ada 13.112 kasus positif

covid-19 dengan jumlah korban meninggal dunia sebanyak 943 jiwa dan jumlah korban yang sembuh sebanyak 2.494 jiwa.

Indonesia mengkonfirmasi kasus pertama Covid-19 pada tanggal 2 Maret 2020. Pada saat itu Presiden Republik Indonesia mengkonfirmasi adanya dua orang di Indonesia yang positif terjangkit Covid-19. Semenjak konfirmasi yang dilakukan tersebut, jumlah kasus Covid-19 di Indonesia terus bertambah hingga sekarang. Covid-19 bukan hanya berdampak pada bidang kesehatan namun juga pada bidang lainnya seperti Pendidikan. Menurut data yang dikeluarkan UNESCO (UNESCO, 2020) Covid-19 telah mengakibatkan penutupan sekolah-sekolah. Pariwisata merupakan sektor yang ikut berperan penting dalam usaha peningkatan pendapatan. Indonesia merupakan negara yang memiliki keindahan alam dan keanekaragaman budaya, sehingga perlu adanya peningkatan sektor pariwisata.

Hotel merupakan suatu bentuk bangunan, perusahaan, atau badan usaha akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa dan penginapan, menyediakan makanan dan minuman serta fasilitas jasa lainnya dimana semua pelayanan ini diperuntukkan bagi semua masyarakat umum yang terbuka selama 24 jam dan secara komersial. Suatu hotel terdapat beberapa bagian atau departemen yang saling berhubungan dalam menyediakan pelayanan jasa kepada tamu-tamu hotel.

Salah satu departemen yang ada di hotel yaitu bagian Tata Graha atau yang lebih dikenal dengan *Housekeeping Department*. Departemen Tata Graha atau Housekeeping Department adalah salah satu bagian atau departemen yang ada di hotel yang bertanggungjawab dalam menangani dan memelihara kebersihan, kerapian, kelengkapan kamar-kamar tamu, restoran, bar, dan tempat-tempat

umum lainnya yang ada dalam hotel kecuali area dapur dengan tujuan agar seluruh tamu maupun karyawan dapat merasa nyaman dan aman berada di dalam hotel.

Melihat pengertian di atas dapat di simpulkan bahwa *Housekeeping Department* adalah bagian pada hotel yang sangat penting akan keberadaannya, dikarenakan memiliki tanggung jawab yang besar dalam menjaga seluruh kebersihan, kerapihan, dan kenyamanan di seluruh area hotel, baik area hotel bagian dalam maupun area hotel bagian luar hotel. Selain itu tugas Departemen Tata Graha yaitu merawat area - area hotel yang ada seperti kamar - kamar tamu dan juga ruangan *ballroom*, *meeting room*, restoran, *office*, yang terdapat di hotel dan seluruh toilet yang berada di hotel.

Salah satu bagian yang tidak kalah penting yang ada di *housekeeping department* yaitu *linen room section*. *Linen room section* merupakan divisi yang bertanggung jawab dalam pengadaan dan penggantian *linen* untuk keperluan tata graha, restoran, bar, *banquet*, dan *outlet* lainnya. *Linen* merupakan segala hal berbentuk kain yang termasuk dalam persediaan perlengkapan kamar atau *room supplies* yang dikategorikan sebagai *recycled inventory item* dan berada di bawah tanggung jawab *executive housekeeper*. Untuk menjaga kebersihan dan persediaan *linen* yang baik dalam sebuah hotel maka di perlukan penanganan yang baik dan benar. Penanganan *linen* merupakan suatu proses penanganan kebersihan, persediaan, perbaikan dan penyusutan *linen* dan pengontrolan serta pengaturan alur sirkulasi *linen* kebagian-bagian yang memerlukan *linen*.

Pada saat penulis melakukan riset pada Hotel Pardede Internasional Hotel Medan penulis melihat bahwa banyaknya *Linen-linen* seperti *bed sheet* , *guest*

towel, pillow case terdapat di penyimpanan *linen (pantry)* dalam keadaan kotor ada juga yang dijadikan pajangan karena sudah tidak digunakan lagi, selain itu jumlah yang sangat sedikit dan tidak sesuai dengan *parstock linen* yang seharusnya *parstock linen* di hotel memiliki jumlah *stock linen* minimal 3 par untuk menjalankan operasional, sedangkan di hotel *pardede internasional medan* yang memiliki 117 kamar tidak mempunyai persediaan *linen* sesuai dengan 3 par tersebut, handuk mandi yang kotor dan sobek di pakai atau di sediakan dalam kamar tamu serta *sheet* yang tersedia dalam kamar tamu masih dalam keadaan kotor serta beraroma tidak sedap. Hal ini terjadi karena masalah dari persediaan *linen* yang sangat sedikit, sehingga *linen-linen* yang sudah terpakai oleh tamu pun masih dipakai lagi tanpa dicuci terlebih dahulu, dan mesin untuk membersihkan *Linen* di *Pardede Internasional Hotel Medan* hanya memiliki satu mesin pencuci hal ini yang membuat Operasioal pembersihan *Linen* menjadi terkendala, Hal tersebut yang membuat penulis mengangkat judul. “ **TINJAUAN PARSTOCK LINEN PADA DEPARTEMEN TATA GRAHA DI PARDEDE INTERNASIONAL HOTEL MEDAN**”

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan permasalahan yang akan dianalisa, maka penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Persediaan stok *Linen* di Departemen Tata Graha Pada Pardede Internasional Hotel Medan.
2. Bagaimana pengelolaan *Room Linen* di Departemen Tata Graha Pada Pardede Internasional Hotel Medan.
3. Bagaimana kepuasan tamu terhadap kebersihan *Linen* di Departemen Tata Graha Pada Pardede Internasional Hotel Medan.

C. TUJUAN PENULIS

1. Tujuan Formal

Adapun tujuan formal dalam penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai salah satu syarat akademik dalam menyelesaikan pendidikan Diploma III pada Program Studi Perhotelan di Politeknik Mandiri Bina Prestasi Medan.

2. Tujuan Operasional

Adapun tujuan operasional dari penulisan Tugas Akhir ini adalah:

- a. Untuk mengetahui persediaan *linen* di Departemen Tata Graha Pada Pardede Internasional Hotel Medan.
- b. Untuk mengetahui pengelolaan *room linen* yang ada di Departemen Tata Graha Pada Pardede Internasional Hotel Medan.
- c. Untuk mengetahui kepuasan tamu terhadap kebersihan *linen* di Departemen Tata Graha Pada Pardede Internasional Hotel Medan.

D. Manfaat Penelitian

Dengan dilaksanakannya penelitian ini, maka diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Bagi penulis
 - a. Penulis dapat mengetahui apa saja usaha-usaha yang dilakukan oleh Pardede Internasional Hotel Medan dalam meningkatkan jumlah *Parstock linen*.
 - b. Penulis dapat mengetahui apa saja masalah yang ada di Departemen Tata Graha Pada Pardede Internasional Hotel Medan
 - c. Penulis dapat membandingkan Teori yang didapat selama di perkuliahan terhadap kenyataan mengenai *Parstock linen* di departemen tata graha Hotel Pardede Internasional Medan.
 - d. Penulis dapat menambah wawasan selama melakukan penelitian di hotel.
2. Bagi Hotel
 - a. Hasil penelitian ini diharapkan bisa memberikan masukan dan pertimbangan bagi Pardede Internasional Hotel Medan dalam melakukan usaha-usaha peningkatan *parstock linen*.
3. Bagi Akademik
 - a. Sebagai referensi bagi mahasiswa yang mempunyai permasalahan dan metode yang sama dalam penelitian selanjutnya, Sebagai salah satu dokumen untuk melihat sejauh mana mahasiswa dapat menyerap ilmu yang telah diberikan selama mengikuti perkuliahan