

**TINJAUAN KINERJA *LINEN ATTENDANT* DI  
DEPARTEMEN TATA GRAHA PADA HOTEL  
PARDEDE INTERNASIONAL MEDAN**

**TUGAS AKHIR**

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III

**OLEH**

**YOLANDA BR TARIGAN**  
**NPM : 185307028**



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

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pada tahun 2019 ini, dunia dikejutkan dengan wabah virus corona (Covid-19) yang menginfeksi hampir seluruh negara di dunia. Semenjak Januari 2020 telah masuk ke dalam darurat global terkait virus Corona. Ini merupakan fenomena luar biasa yang terjadi di dunia. Terhitung mulai tanggal 19 Maret 2020 hingga 20 Oktober 2020 sebanyak 214.894 orang terinfeksi virus corona, 12.734 orang meninggal dunia dan pasien yang telah sembuh sebanyak 293.653 orang. Virus corona menyebar dan menyerang seluruh negeri, tidak peduli negara maju, berkembang, atau miskin. Ada yang percaya dan mengantisipasinya dengan cepat, ada yang ragu untuk membuat keputusan dan ada yang tidak percaya, bahkan cenderung ‘menyepelekan’ virus ganas ini.

Pada akhirnya semua negara tidak berdaya menghadapi mikroba kecil yang tak terlihat ini. Virus Corona atau Covid- 19 ini masuk di Indonesia sejak awal 2020. Mengetahui adanya virus Covid-19 masuk di Indonesia pemerintah tidak tinggal diam. Banyak yang meragukan Indonesia terkait penanganan virus corona, Presiden Jokowi sejak awal pemerintah telah benar-benar mempersiapkan segala sesuatunya. Termasuk rumah sakit dengan ruangan standar isolasi. Penanganan yang cukup. Kita juga memiliki tim gabungan TNI/Sipil dalam penanganan ini.

Khususnya di Indonesia Corona Virus semakin meningkat sehingga industri pariwisata melakukan penanganan yang maksimal agar pengunjung bisa aman dan nyaman. Hal ini membuat pemerintah memberikan perhatian yang sangat besar terhadap pariwisata khususnya dunia perhotelan.

Pariwisata merupakan salah satu sumber perekonomian di negara Indonesia karena berperan dalam memberikan kontribusi 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-industri 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 sektor yang sangat berpengaruh dalam beberapa sektor 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 banyak bergantung pada banyak atau sedikitnya wisatawan yang datang.

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.

Hotel merupakan suatu bentuk bangunan, perusahaan, atau badan usaha akomodasi yang memiliki beberapa departemen yaitu *Housekeeping Department* yang bertugas membersihkan semua area hotel, *Food and Beverage Service department* yang menyediakan makanan dan minuman, *Front Office department* yang menyediakan pelayanan pertama pada tamu yang mau *Check-in* atau *Check-*

*out, Sales and Marketing department* adalah salah satu departemen yang ada di hotel, *engineering department* merupakan departemen yang ada di hotel yang bertugas melaksanakan perencanaan beserta alat-alat elektronik yang ada di hotel, *Human Resources department* adalah departemen yang ada di hotel yang memiliki tugas bertanggung jawab penuh terhadap pengembangan sumber daya manusia dalam sebuah hotel. *Security department* merupakan departemen yang bertugas menjaga keamanan area hotel, baik itu di *lobby*, melakukan *check* berkala di koridor dan area-area hotel lainnya. serta fasilitas jasa lainnya dimana semua pelayanan ini. 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 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.

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 diperlukan 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*.

Selama penulis melakukan penelitian di Hotel Pardede Medan penulis melihat bahwa kinerja *linen attendant* kurang baik dalam penanganan *linen*. Tidak menyimpan *linen* bersih dengan baik dan banyak *linen attendant* menjadikan *linen* sebagai kain lap, kinerja *linen* mencuci *linen* dengan cara yang tidak baik seperti terlalu banyak memasukkan *linen* ke mesin cuci sehingga mengakibatkan banyak *linen* yang sobek dan mencampurkan *linen* bersih dengan *linen* kotor sehingga mengakibatkan banyak *linen* yang rusak.

Dari masalah di atas penulis tertarik mengangkat judul **"TINJAUAN KINERJA *LINEN ATTENDANT* DI DEPARTEMEN TATA GRAHA PADA HOTEL PARDEDE INTERNASIONAL MEDAN"**

## **B. Identifikasi Masalah**

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

1. Bagaimana operasional penanganan *linen* di departemen Tata Graha pada Hotel Pardede Internasional Medan ?

2. Bagaimana tugas dan tanggung jawab *linen attendant* di Departemen Tata Graha pada Hotel Pardede Internasional Medan ?
3. Bagaimana pengawasan *supervisor* terhadap *linen attendant* di Departemen Tata Graha pada Hotel Pardede Internasional Medan ?

### **C. Tujuan Penelitian**

#### **1. Tujuan Formal**

Adapun tujuan formal dalam penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai salah satu syarat 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 operasional penanganan *linen* di Hotel Pardede Internasional Medan
- b. Untuk mengetahui bagaimana tugas dan tanggung jawab *linen attendant* di Hotel Pardede Internasional Medan
- c. Untuk mengetahui bagaimana pengawasan *supervisor* terhadap *linen attendant* pada Hotel Pardede Internasional Medan

### **D. Manfaat Penelitian**

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

#### **1. Bagi Penulis**

- a. Dapat menjadi tolak ukur sejauh mana kemampuan penulis dalam menganalisis operasional penanganan *linen*, Tugas dan tanggung jawab *linen attendant* di Departemen Tata Graha dan Pengawasan Supervisor terhadap kinerja *linen attendant* pada Hotel Pardede Internasional Medan



- b. Dapat menjadi tolak ukur sejauh mana kemampuan penulis dalam membandingkan teori yang didapat selama di perkuliahan terhadap kenyataan mengenai penanganan kinerja linen di departemen tata graha Hotel Pardede Internasional Medan
- c. Menambah wawasan, pengalaman dan ilmu pengetahuan penulis dalam hal penelitian

## 2. Bagi Hotel

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi pihak Manajemen dalam merumuskan kebijakan di Hotel Pardede Medan. Terutama tentang kinerja dalam penanganan *linen* di departemen tata graha pada Hotel Pardede Medan.

## 3. Bagi Akademik

- a. Sebagai referensi bagi mahasiswa yang mempunyai permasalahan dan metode yang sama dalam penelitian selanjutnya,
- b. Sebagai salah satu dokumen untuk melihat sejauh mana mahasiswa dapat menyerap ilmu yang telah diberikan selama mengikuti perkuliahan.