

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Pengertian *Housekeeping Department*

Menurut Nyoman S. Pendit (2005:274), *Housekeeping* adalah salah satu *department* atau bagian dalam hotel yang lazim disebut tata graham hotel yang mengurus hal-hal yang berkaitan dengan kebersihan, kerapian, kesehatan, keindahan, dan keserasian seluruh kamar, ruang tamu, lobi, *toilet* umum termasuk pertamanan dan perparkiran. Bagian binatu juga berada di pengawasannya.

Menurut pendapat Nawar (2002:2) , *Housekeeping* adalah bagian *department* yang mengatur atau menata peralatan, menjaga kebersihan, memberi dekorasi dengan tujuan agar rumah (hotel) tersebut tampak rapi, bersih, menarik dan menyenangkan bagi penghuni atau tamu yang menginap.

Sedangkan menurut Rumekso (2002:4), *Housekeeping* berasal dari kata *house* yang bearti rumah dan *keeping (to keep)* yang bearti memelihara, merawat atau menjaga. *Housekeeper* adalah orang yang bertugas memelihara, merawat, dan menjaga “rumah” yang dalam hal ini adalah hotel.

Melihat dari arti kata *house keeping* itu maka peran *Housekeeping Department* sangat penting di dalam suatu hotel. Karena tugas dan tanggung jawab housekeeping begitu luas maka untuk menjangkau secara keseluruhan serta dapat memberikan pelayanan serta kepuasan kepada

tamu maka *Housekeeping* dibagi menjadi beberapa seksi, serta harus ditunjang oleh tenaga-tenaga yang terampil dan professional

Terkadang *Linen Section* dan *Laundry Section* ini digabung menjadi satu *department* tersendiri sesuai dengan *work-load* (bobot tugas yang diembannya) atau menurut besar kecilnya areal tugas yang menjadi tanggungjawabnya.

## **B. Seksi-Seksi Di *Housekeeping Department***

Menurut Rumekso (2002:7) untuk menunjang kelancaran tugas sehari-hari, *Housekeeping Department* dibagi menjadi beberapa seksi menurut areal tugas masing-masing, yaitu :

### **1. *Floor Section (Room Section)***

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

### **2. *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 maupundi dalam gedung kecuali kamar hotel. *Public area* ini dibagi menjadi beberapa subseksi yaitu sebagai berikut:

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

### **3. *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.

### **4. *Laundry Section***

*Laundry section* adalah salah satu bagian di dalam *Housekeeping Department* yang bertanggung jawab atas semua cucian yang dikirim kepadanya.

## **C. Pengertian *Laundry***

*Laundry* selalu mendapat perhatian yang sangat besar baik dari pihak manajemen maupun tamu, hotel menyediakan fasilitas *laundry* yang

memadai demi kepuasan tamu serta untuk kelancaran operasional hotel.

Berikut pengertian *laundry* menurut beberapa ahli :

Menurut Bagyono (2006:59), *department laundry* adalah salah satu *department* di hotel yang bertanggung jawab atas pencucian, baik pencucian pakaian tamu (*laundry, dry cleaning, dan pressing*), seragam karyawan maupun *linen-linen* hotel (*house laundry*) dan pencucian pakaian atau *linen* dari luar hotel (*outside laundry*).

Nyoman S. Pendit (2005:324) mengatakan bahwa *Laundry* adalah bisnis binatu khusus untuk mencuci dan menyetrika pakaian, *linen*, gordena, dan lain-lain dengan tarif yang ditentukan.

Sedangkan menurut Rumekso (2002:23) bahwa *laundry* adalah salah satu bagian di dalam *Housekeeping Departement* yang bertanggung jawab atas semua cucian yang dikirim kepadanya. Cucian-cucian yang dikirim ke *laundry and dry cleaning section* dapat dibedakan menjadi 2 bagian besar, yaitu :

a. *House laundry*

*House laundry* disebut juga *non revenue producing works* karena tidak menghasilkan uang secara langsung, tetapi merupakan sarana pendukung pelayanan terhadap tamu. Segala macam cucian milik hotel yang terdiri dari :

- a. *Linnen supplies* yang digunakan *Housekeeping Department (Floor Section)* antara lain *sheets, pillow case, blanket, bed skirt, bed pad, bed cover, curtain*, dan *towel*.
  - b. *Linen supplies* yang digunakan *Food and Beverages Department* seperti *table cloth, multon, napkin, place mat/tray mat, apron, table skirting, glass towel*, dan *kitchen towel*.
  - c. *Uniform* milik seluruh karyawan hotel.
- b. *Guest laundry*

*Guest laundry* adalah cucian yang berasal dari para tamu. *Guest laundry* disebut juga sebagai *revenue producing works* karena dapat menghasilkan uang secara langsung. *Guest laundry* tersebut seperti :

- 1) Tamu yang menginap di hotel tersebut (*inside guest*)
- 2) Tamu yang menginap di hotel lain (*outside guest*)
- 3) Para pelanggan, seperti para pengusaha, para pejabat instansi swasta atau pemerintah dan lain-lain yang sering mencuci pakaiannya, *bed cover, blanket* maupun *curtain* ke hotel karena mereka tidak memiliki mesin yang memadai.
- 4) Hotel-hotel kecil yang tidak memiliki fasilitas *laundry* sendiri.

Menurut Rumekso (2002:24) menyatakan bahwa untuk menjangkau tugas-tugas di dalam *Laundry* dan *Dry Cleaning section* terdapat beberapa petugas yang mempunyai tugas dan

tanggung jawab sendiri-sendiri, yaitu *Valet, Checker, Marker, Washer, Presser, Mungler, Dry Cleaning Operator* dan *Order Taker*.

1. *Valet* adalah petugas yang mengambil cucian tamu dari dalam kamar dan mengantarkannya kembali setelah diproses sehingga bersih dan rapi kembali.
2. *Checker* adalah petugas yang bertugas memeriksa cucian. Tugas *checker* adaah sebagai berikut :
  - a. Mengecek setiap *laundry bag* apakah cuciannya sudah sesuai dengan *laundry list* yang menyertainya.
  - b. Memeriksa setiap cucian, mengenai jenisnya, jumlah tiap jenis cucian, *service* yang diminta oleh tamu, nomor kamar tamu.
  - c. Memeriksa cucian, barangkali ada barang yang terbawa di dalam saku pakaian.
  - d. Memisahkan pakaian-pakaian yang menghendaki *special service, express service* agar didahulukan penanganannya.
  - e. Mengecek cucian barangkali ada yang terkena noda. *Checker* harus memberitahukan kepada *washer* agar diproses secaa khusus.
  - f. Mengecek cucian mungkin ada kancing baju yang lepas, jahitan sobek, dan lain-lainnya. Bila menemukannya maka harus diberikan kepada *seamstress* agar diperbaiki.
  - g. Memeriksa cucian-cucian yang telah selesai dicuci barangkali masih ada yang belum bersih.

- h. Memperhatikan *order* tamu, misalnya ada cucian-cucian yang minta dicuci secara manual, dikemas, *dipack* dan lain-lain.
- i. Melipat dan membungkus dengan *plastic bag* cucian-cucian kecil yang telah selesai dicuci.
- j. Pakaian-pakaian yang besar *dihanger*, ditata di dalam *trolley* beserta *laundry list* sesuai nomer kamarnya untuk dikirim ke tiap kamar oleh *valet*.

### 3. *Marker*

*Marker* bertugas sebagai berikut :

- a. Memberi tanda atau kode pada setiap cucian tamu berdasarkan nomor kamar.
- b. Memisah-misahkan cucian berdasarkan proses penanganannya, jenis bahan, warna cucian, tingkat kekotorannya.
- c. Setelah cucian dipisah-pisahkan, marker kemudian menyerahkannya ke *washer* untuk diproses sedangkan *laundry list* diberikan kepada *order taker* untuk dibuatkan *bill*.

### 4. *Washer*

*Washer* bertugas sebagai berikut :

- a. Menerima dan mengecek semua cucian dari *sorter* maupun *marker*, yang berupa *house laundry*, *guest laundry*, *outside laundry*.

- b. Memeriksa kotoran dan noda yang melekat pada cucian dan menyikatnya.
- c. Memisah-misahkan menurut jenis, warna, dan tingkat kekotorannya.
- d. Memasukkan cucian-cucian kecil dan halus ke dalam *net* agar tidak hilang atau rusak, lalu memasukkannya ke dalam *washing machine*,
- e. Mencuci dengan tangan cucian-cucian yang halus (kecil) yang tidak bisa dicuci dengan *washing machine*.
- f. Memindahkan cucian-cucian yang sudah di cuci ke mesin *extractor*.
- g. Memindahkan semua cucian yang sudah diperas ke dalam *drying tumbler* untuk dikeringkan.
- h. Mengeluarkan pakaian-pakaian dan *linen* yang sudah dikeringkan untuk diserahkan kepada *presser* untuk disetrika.
- i. Menjaga kebersihan area tugas.

#### 5. *Presser*

Tugas *presser* adalah sebagai berikut :

- a. Membuka kran *steam* dan membersihkan alat pengepres
- b. Menyetrika semua cucian mulai dari leher baju sampai ujung lengan baju.
- c. Menghaluskan bagian bahu dan punggung.



- d. Mengepres bagian lengan.
- e. Menyetrika bagian belakang baju.
- f. Menggantung semua cucian yang sudah selesai disetrika dengan *hanger*.
- g. Menyerahkan cucian-cucian tadi kepada *checker* untuk diproses selanjutnya.

#### 6. *Mungler*

*Mungler* mempunyai tugas seperti *presser*, hanya saja yang disetrika adalah cucian-cucian besar milik hotel itu sendiri atau milik hotel lain yang dicucikan, yang berupa *linen supplies*, seperti *sheet, pillow case, table cloth, napkin*. Tugas *mungler* yang lain adalah melipat semua *linen supplies* yang telah disetrika, memisahkan misahkan menurut jenis dan ukurannya, dan kemudian mengirimnya ke *linen room*.

#### 7. *Dry Cleaning Operator*

*Dry Cleaning Operator* adalah petugas yang melakukan proses pencucian secara *dry cleaning (solvent)* menggunakan *dry cleaning machine*.

#### 8. *Order Taker*

Tugas *Order Taker* adalah sebagai berikut :

- a. Menerima telepon yang ditujukan ke *laundry section*, baik dari tamu yang ada di kamar maupun dari seluruh *departments* serta seksi yang ada di dalam hotel tersebut.
- b. Mengerjakan administrasi *laundry*, antara lain :
  - 1) Membuat *laundry bill* dan segera mengirimkannya ke *Front Office Cashier* untuk ditagihkan saat tamu *check out*.
  - 2) Membuat laporan harian, mingguan, bulanan atas penggunaan obat-obat pencuci.
  - 3) Membuat laporan harian, mingguan dan bulanan mengenai penghasilan dari *laundry*.
  - 4) Membuat *purchase request* dengan persetujuan atasan atas obat-obat pencuci yang hampir habis.
  - 5) Membuat *store request* atas persetujuan atasan untuk meminta atau mengambil barang di gudang.
  - 6) Membuat *work order* kepada engineering department bila ada kerusakan mesin-mesin laundry supaya segera diperbaiki.
- c. Mengarsip surat-surat yang masuk ke *laundry* dan laporan-laporan yang telah dibuat.

#### **D. Siklus Pencucian**

Menurut Bagyono (2006:60), proses pencucian mempunyai 9 langkah, yaitu:

1. *Flush*

Langkah pertama yaitu melarutkan dan menghilangkan kotoran yang larut dalam air agar dapat mengurangi beban kotoran untuk langkah pencucian berikutnya.

2. *Break*

Pada tahap ini produk pelarut beralkalin tinggi ditambahkan untuk melarutkan kotoran.

3. *Suds*

Ini adalah siklus pencucian yang sebenarnya, di mana deterjen ditambahkan.

4. *Carryover suds* (pembilasan menengah)

Langkah pembilasan ini menghilangkan kotoran dan kandungan alkalin untuk membantu pemutih bekerja lebih efektif.

5. *Bleach*

Menggunakan pemutih ini dimaksudkan untuk membunuh bakteri, memutihkan kain, atau menghilangkan noda.

6. *Rinse*

Dua kali atau lebih pembilasan digunakan untuk menghilangkan deterjen dan kotoran dari linen.

7. *Intermediate extract*

Langkah ini menyertai pembilasan pertama. Dalam hal ini perlu pemutaran dengan kecepatan tinggi untuk menghilangkan deterjen dan kotoran dari linen.

8. *Asam/ Softener atau Kanji/Sizing*

Softener dan asam ditambahkan pada kain tertentu. Kanji ditambahkan untuk membuat kain katun kaku, sizing ditambahkan untuk campuran polyster.

9. *Extract*

Pemutaran dengan kecepatan tinggi menghilangkan kadar air dan kelembaban dari *linen*. Lama putaran tergantung pada jenis kain, kapasitas, dan kecepatan *extractor*.

#### **E. Jenis Noda dan Cara Menghilangkannya**

Pakaian maupun *linen* kotor harus disortir sesuai tingkat kekotoran maupun jenisnya. Tingkat kekotoran *linen* dibagi menjadi 3 kategori yaitu kotoran ringan, sedang, dan sangat kotor. Berikut menurut Rumekso (2002:158) tentang jenis noda beserta cara menghilangkannya :

1. Noda darah

Cara menghilangkannya :

a. *Linen*/pakaian yang terkena noda direndam dalam air dingin.

Usahakan perendaman ini dilakukan pada saat darah belum mengering.

b. Noda disikat dengan air sabun menggunakan *hand brush*.

c. Teteskan *chemichalquick-go* pada bagian yang terkena noda dan sikat pelan-pelan.

d. Setelah itu cuci dan bilas sampai bersih.

2. Noda tinta

Cara menghilangkannya :

- a. Cucian yang terkena noda tinta dicuci pada air yang mengalir.
- b. Disikat dengan memakai air sabun yang kental
- c. Teteskan *chemichalink-go* pada noda.
- d. Sikat pelan-pelan dan bilas dengan air bersih berulang-ulang hingga bersih.

3. Noda karat

Cara menghilangkannya :

- a. Cucian yang terkena karat dicuci air dingin yang bersih
- b. Teteskan *chemichal rust-go* pada noda, tunggu sampai bereaksi.
- c. Cuci dan bilas sampai bersih

4. Noda karena kopi, teh, bir, atau obat merah

Cara membersihkannya :

- a. Cucian direndam beberapa saat dalam air bersih.
- b. Teteskan *chemichal bon-go* pada noda.
- c. Sikat pelan-pelan sampai noda hilang.
- d. Cuci hingga bersih.

5. Noda buah-buahan, makanan, *sauce*

Cara menghiangkannya :

- a. Cucian yang terkena noda direndam air dingin beberapa saat.
- b. Bagian yang kena noda disikat dengan air sabun.

- c. Bila belum hilang, teteskan *chemichalquick-go* an sikat dengan *hand brush*.
  - d. Cuci dengan air biasa sampai bersih.
6. Noda yang mengandung minyak  
Cara menghilangkannya :
  - a. Noda disikat dengan air sabun kemudian dicuci.
  - b. Teteskan *tar-go* pada bagian yang terkena noda.
  - c. Bersihkan dengan *hand brush*.
  - d. Cuci dan bilas sampai bersih.
7. Noda cat  
Cara menghilangkannya :
  - a. Teteskan thinner pada noda.
  - b. Sikat sampai bersih.
  - c. Agar minyak cat hilang, cucian digosok dengan air sabun.
  - d. Cuci dan bilas sampai bersih.
8. Noda karena kena lunturan cucian lain  
Cara menghilangkannya :
  - a. Cucian yang terkena lunturan dibasahi air terlebih dahulu.
  - a. Rendam dengan air panas yang sudah dicampur *chemichalyellow-go*.
  - b. Tunggu beberapa menit sampai noda hilang.
  - c. Bilas dengan air biasa sampai bersih.

## F. Jenis-Jenis Bahan Pembersih *Laundry*

Menurut Bagyono (2006:80), bahan pencuci yang digunakan oleh *laundry* terdiri dari beberapa macam dan masing-masing jenis mempunyai fungsi tersendiri. Macam-macam bahan pencuci antara lain :

1. *Deterjen* adalah bahan kimia yang dapat menghilangkan ikatan antara kotoran dengan *linen*.
2. *Alkali builder* adalah bahan kimia yang akan membuat suasana pencucian pada  $\text{PH} > 7$  dan menjadi basa, karena pada keadaan basa lemak dan minyak akan lebih mudah diemulsikan dan menetralsir pengotoran yang bersifat asam.
3. *Bleach* adalah bahan kimia untuk memutihkan *linen* atau bahan yang dasarnya putih dan berguna untuk memusnahkan kuman (*disinfectant*). *Bleach* akan efektif pada larutan air dengan suhu 50 derajat celsius.
4. *Sour* adalah penetral air sabun yang tertinggal saat proses pembilasan.
5. *Softener* adalah pelembut cucian pada umumnya, khususnya untuk *towel*.
6. *Squestrant* adalah bahan kimia yang dapat mencegah karat dalam proses penelitian.

Selain beberapa bahan pembersih untuk *laundry* diatas, terdapat juga macam- macam chemichal untuk menghilangkan noda-noda/spoting menurut Rumekso (2002:158), yaitu :

1. *Ink go* untuk menghilangkan noda tinta pada cucian.
2. *Quick go* untuk pembersih noda darah, susu dan makanan yang menempel pada cucian.
3. *Bon go* untuk menghilangkan noda yang terkena kopi, teh, bir.
4. *Tar go* untuk membersihkan noda-noda yang mengandung minyak, seperti *lipstick*, semir sepatu, dan lainnya.
5. *Yellow go* untuk menghilangkan noda pakain akibat terkena lunturan.
6. *Rust go* untuk menghilangkan noda karat.

#### **G. Jenis- jenis Peralatan *Laundry***

Semua peralatan di *laundry* mempunyai peran yang sangat penting karena berkaitan erat dengan operasional hotel. Oleh sebab itu, peralatan-peralatan yang ada di dalamnya yang setiap hari digunakan harus selalu dirawat agar tidak cepat rusak. Adapun alat-alat yang ada di dalam *laundry* menurut Bagyono (2006:73), diantaranya adalah :

##### *1. Washer Extractor*

Adalah mesin untuk mencuci pakaian dan *linen* kotor sekaligus berfungsi sebagai mesin pemeras. Mesin ini dioperasikan secara otomatis mulai dari awal pencucian (*start*) dan akan berhenti sesudah proses pemerasan (*extraction*).

##### *2. Drying Tumbler*

Adalah mesin yang berfungsi untuk mengeringkn cucian-cucian yang baru keluar dari mesin cuci. Mesin ini secara otomatis



dapat diprogram untuk waktu pengeringan/pemanasan (*drying time*) dan waktu pendinginan (*cooling time*).

### 3. *Flat Work Ironer*

Adalah mesin yang berfungsi untuk melicinkan, menghaluskan *linen-linen* yang berbentuk lembaran dengan cara digulung.

### 4. *Pressing Machine*

Mesin ini berguna untuk mengepres, melicinkan, menyetrিকা pakaian yang baru dicuci. Mesin ini mengeluarkan uap panas (*steam*) yang dimasukkan ke elemen baja yang berfungsi untuk menghaluskan kain.

### 5. *Dry Cleaning Press*

Mesin ini sifatnya tidak sama dengan mesin *press laundry* untuk *cotton*. Mesin ini tidak menggunakan alat besi panas, melainkan menggunakan uap panas (*steam*).

### 6. *Dry cleaning Machine*

Mesin ini berguna untuk mencuci pakaian yang tidak bisa dicuci dengan menggunakan air melainkan harus dicuci dengan menggunakan minyak atau *solvent* sebagai bahan dasarnya.

### 7. *Hand Iron Steam*

Adalah setrika panas yang menggunakan uap panas.

#### 8. *Ironer*

Setrika tangan yang biasa digunakan di rumah-rumah, biasanya digunakan kalau *steam iron* tidak berfungsi dan disediakan untuk tamu kalau ada yang menginap.

#### 9. *Marker Machine*

Adalah mesin untuk memberi tanda pada cucian tamu supaya tidak tertukar, biasanya dengan kode kamar, ataupun nomor urut yang ditandai atau diletakkan pada pita kecil yang ditempel di pakaian tamu.

#### 10. *Spot Removing Machine*

Alat untuk menghilangkan noda-noda pada cucian yang akan dicuci.

Selain peralatan yang menggunakan mesin ada juga peralatan manual yang berfungsi menunjang kelancaran operasional. Berikut jenis peralatan manual yang digunakan di bagian *laundry* :

- a. *Trolley linen*, digunakan untuk meletakkan cucian kotor dan bersih
- b. *Bucket*, digunakan untuk meletakkan bahan cucian dan sebagai tempat air.
- c. *Folding table*, digunakan untuk melipat *linen*.
- d. *Valet rack*, digunakan untuk meletakkan pakain tamu sesuai dengan kode pakaian tamu agar tidak tertukar dalam pengerjaannya.

- e. *Valet trolley*, digunakan oleh *valet* untuk mengirim pakaian yang telah dicuci ke kamar tamu.
- f. *Hanger*, digunakan untuk menggantung pakaian.
- g. *Hand brush*, digunakan untuk melakukan proses pencucian secara manual

#### H. Jenis-jenis *Linen Supplies*

Menurut Nyoman S. Pendit (2005:333), mengatakan bahwa secara tradisional berarti semua barang-barang yang dibuat dari kain *linen* seperti sprei, sarung bantal, taplak meja, lap tangan. Sedangkan sekarang dimaksudkan semua bahan-bahan tekstil yang digunakan hotel termasuk segala jenis handuk, gorden, dsb yang menjadi tanggung jawab *housekeeping* untuk penyediaan dan perawatannya.

Berikut adalah *Linen supplies* yang dipergunakan di *Housekeeping Department (Floor Section)* menurut Rumekso (2002:167), meliputi :

1. *Bed skirt*, berfungsi sebagai penutup *spring bed* hingga menutup seluruh kaki bed, warnanya disesuaikan dengan *interior*.
2. *Bedpad*, yaitu alas tidur yang dipasang diatas *matrass* yang berfungsi :
  - a. Sebagai peredam panas karena kasur yang terbuat dari busa, serta agar tamu dapat tidur dengan nyaman.

- b. Sebagai peredam kotoran. *Bed pad* ini dapat dilepas dan dicuci sementara kasurnya tetap bersih.
3. *Sheet*, terdiri dari dua jenis, yaitu *double sheet* yang berukuran 230 x 275 cm dan *single sheet* yang berukuran 175 x 275 cm.
4. *Blanket* adalah selimut, ada 2 jenis *blanket* yaitu yang berukuran *double* 230 x 250 cm dan yang *single* berukuran 175 x 250 cm.
5. *Bed cover* dipasang diatas *matrass* paling atas sebagai penutup *bed* sebelum dipakai oleh tamu. Warna *bed cover* disesuaikan dengan desain *interior* kamar.
6. *Pillow case* (sarung bantal) berukuran 50 x 75 cm
7. *Towel* (handuk) yang terdiri dari :
  - a. *Bath towel*, handuk mandi berukuran 60 x 122 cm
  - b. *Hand towel*, handuk untuk lap tangan berukuran 20 x 100 cm
  - c. *Face towel*, handuk khusus untuk lap muka berukuran 30 x 34 cm
  - d. *Bath mat*, dipakai untuk membersihkan kaki, sebagai keset berukuran 60 x 90 cm
8. *Glass curtain, hordiy*n jendelayang tipis, transparan disebut juga *netcurtain* karena seperti jarring.
9. *Night curtain*, hordiy)n jendela yang tebal yang dipasang atau ditutup padamalam hari, disebut juga *black out curtain* karena dari luar kelihatan gelap.

10. *Shower curtain, hordiy*n yang dipasang di dalam kamar mandi di atas *bath tub* ketika tamu mandi dengan *shower*. Ujung bagian bawah *showercurtain* ini masuk ke dalam *bath tub* sehingga air tidak menggenangi lantai kamar mandi.
11. *Dust cloth*, lap untuk membersihkan meja, kursi, cermin dan perlengkapan lain di dalam kamar.
12. *Glass cloth*, lap khusus untuk mengeringkan gelas-gelas sehabis dicuci.

### ***I. Inventory Linen Supplies***

Menurut Bagyono (2006:27), inventarisasi fisik semua *linen* yang digunakan dan disimpan merupakan tugas penting dalam kaitannya dengan pengelolaan inventarisasi *linen*. *Linen inventory* adalah suatu pekerjaan yang dilakukan untuk mengetahui keadaan *linen* dalam suatu waktu periode tertentu yang harus dilakukan secara berkala. Waktu yang lazim dipakai untuk *inventory* adalah sekali dalam sebulan pada saat tanggal akhir bulan yang bersangkutan. Semua *linen* yang digunakan untuk kegiatan operasional hotel perlu dilakukan *inventory*. Hal ini dilakukan agar tetap memiliki persediaan yang cukup untuk memenuhi kebutuhan *linen* hotel.

Tujuan *linen inventory* adalah :

1. Mengetahui jumlah *linen* yang beredar
2. Mengethui jumlah *linen* yang *lost*
3. Mengetahui jumlah *linen* yang *discard*

4. Mengetahui stok *linen* yang *on hand*
5. Mengetahui *cost*
6. Membuat *budget*

Sebelum melakukan kegiatan *inventory* akan dilakukan :

1. Pembagian *form inventory*
2. Pembagian tugas :

- a. *Laundry area*

Untuk *laundry attendant* dilakukan pada malam hari di lokasi *laundry* dan di *storage* sehari sebelum akhir bulan.

- b. *Linen room*

Menurut Nyoman S. Pendit (2005:332), *linen room* adalah suatu ruang dalam hotel atau rumah sakit yang khusus untuk urusan tata graha. Dalam ruangan ini segala urusan *Housekeeping* ditangani, seperti menyimpan semua kebutuhan *linen* hotel termasuk seragam karyawan hotel, laporan kerja karyawan bagian ini, keluar masuknya barang-barang untuk keperluan *housekeeping*. *Inventory* untuk yang di *pantry* biasanya dilakukan oleh seorang *linenrunner*, dia akan menghitung semua *linen* yang ada di *pantry* baik yang *soil* maupun yang *clean*.

c. Section masing-masing *room attendant*

Untuk di *room* biasanya dilakukan oleh *room attendant* untuk menghitung semua *linen* yang ada dan terpakai di *room* pada saat pagi hari setiap tanggal akhir bulan.

Cara melakukan *inventory* :

- a. Kita hitung jumlah masing-masing *item*, catat dalam *form* yang tersedia.
- b. Untuk yang *soil* juga dihitung termasuk yang terkena *spot* juga.
- c. Setelah semua selesai, kita masukkan dalam *form* lalu jumlah *seluruh item*.
- d. Selanjutnya hasilnya diserahkan ke *supervisor linen*. Setelah itu *supervisor linen* membuat laporan *linen inventory*, dari laporan ini akan dapat diketahui :
  1. Berapa *linen* yang masih beredar (layak pakai)
  2. Berapa jumlah *linen* yang *discard* dalam kurun waktu sebulan
  3. Berapa jumlah *linen* yang *spot* dalam kurun waktu sebulan
  4. Berapa jumlah *stock on hand* yang masih dimiliki
  5. Bagaimana *budget* untuk tahun berikutnya

Dari kegiatan *inventory* tersebut, kebutuhan untuk menambah kembali persediaan *linen* hotel ditentukan atas dasar masing-masing *inventory* fisik. Menurut Bagyono (2006:28) ketika melakukan *inventory*

fisik sangatlah penting untuk mengidentifikasi semua lokasi keberadaan *linen*. Hal ini berguna untuk memastikan bahwa semua *linen* terhitung.

#### **J. *Linen Parstok***

Pengertian *linen parstok* menurut Rumekso (2002:165), adalah jumlah persediaan *linen* yang dibutuhkan dalam peredaran, atau jumlah, persediaan *linen* yang diperlukan dalam operasional hotel. Salah satu tugas penting dan utama dalam pengelolaan inventaris adalah mempertahankan *par level* (jumlah normal) untuk semua barang yang di *inventory*.

Menurut Bagyono (2006:25) istilah “*par*” mengacu pada jumlah standar dari barang-barang inventaris yang harus tersedia untuk melaksanakan pekerjaan *housekeeping* harian dan rutin. Untuk menetapkan *par level linen*, *executivehousekeeper* perlu mempertimbangkan 3 faktor yaitu ;

##### a. Siklus *Laundry*

Ketika menyusun jumlah normal inventaris *linen*, maka harus diperhatikan siklus *laundry* pada hari- hari tersibuk hotel, yakni pada saat hotel berada pada tingkat hunian 100% selama beberapa hari berturut-turut.

Berdasarkan *laundry* yang efisien, ada 3 *par linen* yang penting dan 1 *par* tambahan, yaitu :

- 1) *Par* pertama, yang dicuci, disimpan, dan siap dipakai pada hari itu



- 2) Par kedua, *linen* kemarin yang dicuci hari ini
- 3) Par ketiga, *linen* yang harus diganti dari *guestroom* hari ini dan dicuci keesokan harinya.
- 4) Par tambahan, mungkin diperlukan jika perusahaan menggunakan layanan *linen* dari luar.

b. Penggantian linen

Setelah digunakan secara berulang-ulang, *linen* menjadi usang, rusak, atau hilang, maka *Executive Housekeeper* harus menentukan jumlah normal yang cukup, kebutuhan untuk penggantian stok dapat ditentukan dengan cara mempelajari laporan inventaris bulanan, perempat tahunan, atau tahunan yang berisi dokumen tentang kerugian dan keperluan penggantian. Aturan umum adalah menyimpan satu par penuh *linen* baru sebagai stok cadangan secara tahunan.

c. Situasi darurat

Gangguan listrik atau kerusakan peralatan mungkin dapat menghentikan operasional *laundry* hotel dan mengganggu jalannya peredaran *linen* dalam siklus *laundry*. Satu par penuh *linen* dapat digunakan sebagai cadangan hingga operasional kerja housekeeping berlangsung dengan lancar selama waktu darurat.

Menurut Agus Sulastiyono (2006:135) Kata *parstock* digunakan kembali dalam menentukan jumlah persediaan *linen* kamar, kata *parstock* adalah kelipatan jumlah *linen* yang dibutuhkan

untuk seluruh kamar tamu. Dengan demikian bila akan menghitung berapa jumlah setiap jenis *linen* yang harus tersedia dalam peredaran, maka harus ditentukan terlebih dahulu berapa jumlah setiap jenis *linen* yang dipasang di setiap kamar, kemudian menetapkan “*par*” yang diperlukan untuk setiap jenis *linen* tersebut (3, 4, atau 5 *par*).

Berikut menurut Rumekso (2002:165), Persediaan *linen* ideal adalah 5 *par* (lima set) dengan asumsi :

- a. 1 *par* terpasang
- b. 1 *par linen room*
- c. 1 *par* di main *linen room* sebagai cadangan
- d. 1 *par* kotor (belum dicuci)
- e. 1 *par* di *laundry* sedang dalam proses pencucian

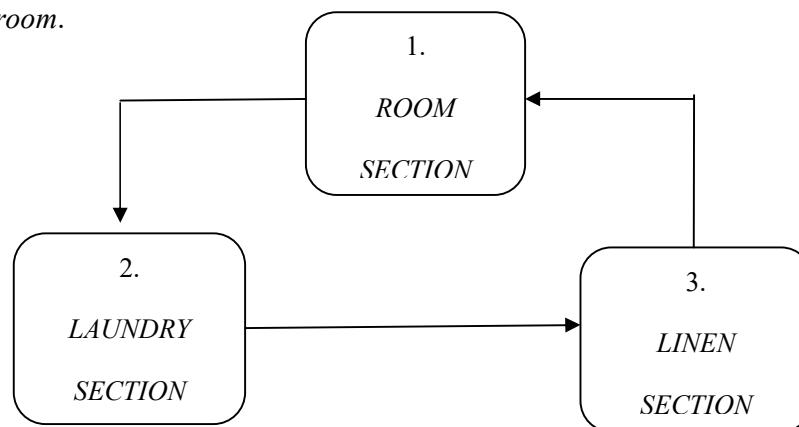
Hal ini tidaklah mutlak, tetapi tergantung terhadap kemampuan hotel seperti hotel yang berbintang sampai hotel melati serta *management policy* yang berlaku di masing-masing hotel. Adapun pengadaan *parstok* ini meliputi semua perlengkapan yang diperlukan baik di *floor section* maupun *food and beverages outlet*. Minimal perlengkapan *linen* yang harus dimiliki oleh suatu hotel dalam operasinya adalah 3 *par* dengan asumsi:

- a. 1 *par* terpasang
- b. 1 *par* kotor
- c. 1 *par* siap pakai

Untuk menghitung parstok yang diperlukan *Floor Section*, yaitu *linen supplies* yang digunakan di dalam kamar tamu, rumusnya adalah “**Jumlah Kamar X Jumlah Linen Supplies Yang Terpasang X Parstok**”

#### K. Sirkulasi *Linen Supplies*

Menurut Bagyono (2006:83) mengatakan bahwa dalam operasional *laundry* dan prosedur *laundry*, mengetahui adanya “Sirklus Operasional *Laundry*” yang merupakan perjalanan *linen* bersih dari stoknya untuk mengganti *linen* yang terpakai dan kotor, kemudian *linen* yang sudah kotor diproses untuk operasional *laundry*. *Linen* sirkulasi adalah perputaran atau peredaran penggunaan *linen* dalam waktu tertentu untuk operasional di suatu perusahaan atau sebuah hotel. Menurut Bagyono (2006:60), siklus *laundry* mengacu pada alur *linen* yang mempunyai langkah-langkah yaitu mengumpulkan *linen* kotor, membawa *linen* kotor ke *laundry*, mensortir *linen* kotor berdasarkan tingkat kekotoran maupun jenisnya, mencuci, memeras, *finishing*, melipat, menyimpan, memindahkan *linen* ke *linen room*.



Gambar 2.1 Alur perputaran *room linen*

Dari alur perputaran *room linen* diatas, maka dapat diuraikan sebagai berikut :

1. *Room section* mengumpulkan *linen* kotor yang telah terpakai pada kamar-kamar yang dibersihkannya lalu mengirimkannya ke *laundry section*.
2. *Laundry section* mensortir linen berdasarkan klasifikasi pencucian, selanjutnya proses pencucian sampai pelipatan *linen* bersih dilakukan pada bagian *laundry section* ini serta menyimpannya ke bagian *linen section*.
3. *Linen section* akan mendistribusikan *linen* yang bersih ke *room section*

