

ANALISIS KINERJA *ROOM ATTENDANT* DALAM PENYEDIAAN LINEN DI CEMPEDAK *PRIVATE ISLAND*

Mita Erdiaty Takaendengan¹, Efrat Mantiri Rumondor²,
Merryany Theovanny Bawole³, Hendry M.E. Kumaat⁴

¹. Program studi D4 Manajemen Pariwisata Global, Politeknik Negeri Manado

^{2,3,4} Program studi D4 Perhotelan, Politeknik Negeri Manado

Email:

takaendenganmita@gmail.com

Abstract: *Laundry section is an area that supports Cempedak Private Island's operations who is in charge of washing everything linen the one in the hotel. Laundry section whose working area is different from mainland Cempedak Island, has a main focus on linen services for Room Attendant hotels are sent to the island every day. This difference in work areas results in operational problems room attendant on the island becomes less efficient due to limitations in handling parstock linens and storage linen in Cempedak Private Island for daily hotel operational activities. This research aims to find out how the rotation system works linen (Room linen) on Cempedak Private Island, to find out what obstacles exist in linen management (Room linen), to find out efforts to deal with problems in linen management. The research method used in this research is a qualitative descriptive method. Qualitative plays an important role in obtaining and managing data. Data is presented in descriptive form where this approach focuses on in- depth explanations and descriptions of the phenomena being studied. The data taken is in the form of text and narrative which can provide broader insight into the research topic. The research results prove that, role laundry section in a hotel it will be more efficient if it uses machine power and requires attention from hotel management in providing work support facilities. The obstacles in providing linen supplies on Cempedak Private Island are the existence of laundry sections on different islands, limited equipment and limited manpower.*

Keywords: *role, laundry section, linen supply.*

Abstrak: *Laundry section* adalah suatu bidang yang menunjang operasional Cempedak Private Island yang bertugas untuk mencuci semua linen yang ada di hotel. *Laundry section* yang wilayah kerjanya berbeda daratan dengan pulau Cempedak, memiliki fokus utama pada pelayanan linen bagi *Room Attendant* hotel yang dikirim ke pulau setiap harinya. Dengan adanya perbedaan wilayah kerja ini mengakibatkan operasional *room attendant* di pulau menjadi kurang efisien karena keterbatasan dalam menangani *parstock* linen dan penyimpanan linen di Cempedak Private Island untuk keperluan kegiatan operasional hotel sehari-hari. Penelitian ini bertujuan, untuk menganalisis kinerja *laundry section* sistem rotasi linen (*Room linen*) di Cempedak Private Island, untuk mengetahui kendala apa yang ada dalam pengelolaan linen (*Room linen*), untuk mengetahui upaya dalam menangani masalah pada pengelolaan linen. Metode penelitian yang dipakai dalam penelitian ini adalah metode deskriptif yang bersifat kualitatif, Kualitatif menjadi peran penting dalam memperoleh dan mengelolah data. Data disajikan dalam bentuk deskriptif dimana pendekatan ini berfokus kepada penjelasan dan deskripsi yang mendalam terkait fenomena yang diteliti. Data yang diambil berupa teks dan narasi yang dapat memberi wawasan yang lebih luas mengenai topik penelitian. Hasil penelitian membuktikan bahwa, peran *laundry section* sangat penting untuk menunjang

operasional pada Cempedak *Private Island*. Adapun yang menjadi kendala dalam penyediaan *supply linen* pada Cempedak *Private Island* yakni keberadaan *laundry section* yang berada pada pulau yang berbeda, keterbatasan alat, dan keterbatasan tenaga.

Kata kunci : kinerja, bagian laundri, penyediaan linen.

Cempedak *Private Island* adalah sebuah resort yang terletak di Kawal, Kabupaten Bintan, Provinsi Kepulauan Riau, Indonesia. Cempedak *Private Island* dimiliki oleh organisasi yang bernama *The Island Foundation* yaitu organisasi yang sama yang menciptakan *Nikoi Island*. *Nikoi* dibuka pada tahun 2007 dan dengan cepat menjadi pelarian populer bagi mereka yang mencari pelarian dari keramaian. Cempedak *Private Island* memiliki luas 17 hektar dan berjarak 9 kilometer dari Kabupaten Bintan, 91 kilometer dari Singapura dan dapat ditempuh kurang lebih 30 menit menggunakan Cempedak *boat*. *The Island Foundation* adalah organisasi yang bertujuan untuk mengubah ekosistem pembelajaran di komunitas pulau kecil dan pesisir Indonesia melalui pembelajaran *sustainability*. Adapun *main office* dari Cempedak *Private Island* terdapat di *main island* yaitu di Kawal yang berbeda daratan dengan Cempedak *Private Island*, termasuk juga *laundry section*. *Laundry section* pada Cempedak *Private Island* adalah suatu bidang yang bertugas untuk mencuci semua *linen* maupun pakaian tamu yang ada di hotel yang juga memiliki peran penting dalam menunjang operasional Cempedak *Private Island*. *Laundry section* yang wilayah kerjanya berbeda daratan dengan pulau Cempedak, memiliki fokus utama pada pelayanan linen bagi *Room Attendant* hotel yang dikirim ke pulau setiap harinya. Dengan adanya perbedaan wilayah kerja ini mengakibatkan operasional *room attendant* di pulau menjadi kurang efisien karena keterbatasan dalam menangani *parstock linen* dan penyimpanan *linen* di Cempedak *Private Island* untuk keperluan kegiatan operasional hotel sehari-hari. Untuk menunjang kelancaran operasional, pengadaan *parstock linen* yang dimiliki oleh Cempedak *Private Island* dalam menjalankan operasional ada 3 pars: 1) pars untuk *setting villa*, 2) pars dicadangkan untuk pergantian, 3) pars lagi dicuci. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis kinerja *room attendant* yang ada di Cempedak *Private Island* serta untuk menganalisis kendala apa yang dihadapi *room attendant* dalam pengelolaan *linen (room linen)*.

KAJIAN TEORETIK

Kinerja

Pendapat beberapa ahli yang menjelaskan tentang definisi kinerja yaitu sebagai berikut: Armstrong & Baron (1998) mendefinisikan bahwa kinerja adalah hasil kerja yang memiliki hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan pelanggan, dan kontribusi ekonomi. Selanjutnya Bernardin & Russell (1993) menyatakan bahwa kinerja adalah hasil yang dapat diobservasi dan diukur berdasarkan standar kerja yang telah ditetapkan dalam suatu organisasi. Selain itu Rivai (2004) menjelaskan bahwa kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan oleh setiap individu sebagai prestasi kerja sesuai dengan perannya dalam organisasi. Mangkunegara (2005) menyatakan bahwa kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Dari berbagai definisi tersebut, kinerja dapat disimpulkan sebagai hasil kerja seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi yang diukur berdasarkan standar tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Tata Graha

Tata graha (Housekeeping) menurut Darsono (2011) sebagai bagian yang bertanggung jawab untuk menjaga, merawat, dan mengatur kerapian, kebersihan kamar tamu, ruangan umum, restoran, bar, dan outlet lainnya. Kehadiran petugas tata graha sangat penting bagi manajemen hotel dan tamunya memastikan bahwa ruangan selalursih. Hotel menghasilkan lebih banyak uang dari sewa kamar karena lebih banyak tamu. Tugas *housekeeping* adalah sebagai berikut: a) Menciptakan suasana hotel yang bersih, menarik, nyaman, dan aman; 2) Memberikan pelayanan yang baik kepada tamu supaya tamu merasa puas saat berkunjung maupun menginap di hotel; 3) Mempersiapkan, menata, dan memelihara kebersihan kamar-kamar hotel; 4) Bertanggung jawab atas pemeliharaan kebersihan seluruh *outlet* dan ruangan umum hotel. Tanggung jawab *housekeeping* adalah sebagai berikut:

- 1) Ruang tamu (*guest room*)
- 2) Gang (*corridor*);
- 3) Restoran dan tata letak pesta (*restaurant and banquet hall*);
- 4) Ruang kantor (*office*);
- 5) Toilet tamu (*guest toilet*);
- 6) Toilet karyawan (*employee toilet*)
- 7) Loker karyawan (*employee locker*)
- 8) Taman di dalam dan di luar ruangan (*in and out door garden*)
- 9) Kolam renang (*swimming pool*)
- 10) Halaman parkir (*parking area*).

Sasaran *housekeeping* adalah sebagai berikut:

Bersih: Kebersihan suatu ruangan dan kamar tamu di hotel sangat menentukan apakah tamu akan betah tinggal di hotel atau tidak. Tingkat kebersihan suatu hotel bahkan menjadi hal utama yang dinilai tamu terhadap suatu hotel.

Menarik: Dengan dasar kebersihan pada suatu ruangan dan ditunjang dengan perlengkapan serta dekorasi yang serasi maka ruangan akan menjadi menarik.

Nyaman: Lingkungan dan ruangan hotel yang bersih, menarik, dan tenang dengan pelayanan yang memuaskan akan membuat tamu dan pengunjung merasa nyaman dan betah tinggal atau berkunjung kembali ke hotel.

Aman: Faktor penting yang selaludidambakan pengunjung atau, yaitu keamanan. Keamanan tamu lama berkunjung atau menginap di hotel meliputi keamanan pribadi dari kecurian, kebakaran, dan bahaya dari peralatan hotel.

Linen

Menurut Poespo (2005): *Linen* adalah serat yang berasal dari tanaman *flax* (*Linum usitatissimum*). Serat ini memiliki karakteristik kuat, tahan lama, dan memiliki daya serap yang baik. Selanjutnya, menurut Kadolph (2007): *Linen* adalah serat yang diekstrak dari batang tanaman *flax* dan telah digunakan selama ribuan tahun. Serat ini memiliki kekuatan tinggi, daya serap yang baik, dan memberikan rasa sejuk saat dipakai. Menurut Ernawati dkk (2008) menjelaskan pula bahwa *Linen* merupakan salah satu serat alam yang berasal dari batang tanaman *flax*. Serat ini memiliki sifat kaku, kurang elastis, dan mudah kusut. Selain itu

Humphries (2009) menyatakan bahwa *Linen* adalah serat alami yang berasal dari tanaman *flax* dan dikenal karena kekuatannya, daya serap yang baik, dan kemampuannya untuk menjaga kesejukan. Serat ini juga memiliki kilau alami yang meningkatkan penampilannya. *Linen* adalah persediaan perlengkapan kamar atau perlengkapan kamar yang termasuk dalam kategori inventaris item yang berputar dan berada di bawah tanggung jawab *Executive Housekeeper*. Perlu diingat bahwa biaya pengadaan dan pemeliharaan linen adalah yang terbesar kedua di bagian *Housekeeping* setelah gaji karyawan. Oleh karena itu, diperlukan kebijakan dan prosedur yang jelas untuk mengelola persediaan linen, termasuk cara menyimpan, mengambil, menyerahkan, mencuci, menggunakan, dan mengganti barang. *Assistant manager Housekeeping Cempedak Private Island* mempunyai tanggung jawab atas kelengkapan dan kebersihan jenis-jenis *linen* yang digunakan oleh hotel seperti *linen* yang dipergunakan di kamar tidur, kamar mandi dan restoran. *Linen* tersebut adalah :

1. *Linen* untuk Kamar Tidur: *sheet, pillow case, blanket, bed cover, bed pad*
2. *Linen* untuk Kamar Mandi : *bath towel, hand towel, face towel, bath mat*
3. *Linen Restaurant: table cloth, guest napkin, tray cloth, service napkin*, dan lain-lain.

Menurut Menurut Darsono (2011), penyediaan *linen* adalah proses pengadaan dan pengelolaan bahan-bahan tekstil yang digunakan dalam industri perhotelan dan rumah sakit untuk memenuhi kebutuhan kebersihan, kenyamanan, dan estetika. Bagyono (2012) menjelaskan bahwa penyediaan *linen* adalah rangkaian kegiatan yang meliputi perencanaan, pengadaan, penyimpanan, perawatan, dan penggantian bahan-bahan tekstil yang digunakan dalam layanan akomodasi dan fasilitas umum. Selanjutnya Rumekso (2009) berpendapat bahwa penyediaan *linen* merupakan kegiatan menyiapkan, mengelola, dan mendistribusikan berbagai jenis kain dan tekstil yang digunakan dalam operasional hotel, termasuk sprei, handuk, taplak meja, dan lain-lain.

Room Attendant

Dalam jurnal Analisis Tugas *Room Attendant* Dalam Menangani *Complain* Tamu *Deluxe Room The Inn Suites Cangg* menurut Agusnawar (2000) *Room attendant* ialah bagian dari *Housekeeping* yang bertugas menjaga kebersihan, kerapian, kenyamanan, dan kelengkapan kamar-kamar hotel. *Room attendant* harus memiliki penampilan baik dan rapi meliputi tingkah laku, kejujuran, sopan santun pada tamu, atasan, teman, dan sejawat. Petugas pria disebut *Room Boy* sedangkan petugas wanita disebut *Room Maid*. Pihak tata graha khususnya seksi kamar juga dituntut untuk memberikan pelayanannya yang istimewa kepada tamu melalui *room attendant* agar tamu merasa puas selama tinggal di hotel dan diharapkan dapat menjadi pelanggan hotel. Pengelolaan *room linen* yaitu pengendalian seluruh kain-kain yang terdapat dalam suatu kamar hotel yang meliputi *bath towel, hand towel, face towel, sheet, bed pad, bath curtain* dan *bath mat*. Langkah-langkah pengelolaan *room linen* yang baik yaitu:

Inventory: Merupakan pengontrolan atau pengawasan pemakaian dan persediaan *linen* yang digunakan di kamar, di gudang *room boy 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.

Parstock: Untuk 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: Bersih, tidak robek, tidak bernoda, sudah disetrika, dilipat sesuai dengan standar/aturan, disimpan dengan benar.

Minimal perlengkapan *linen* yang harus dimiliki oleh suatu hotel dalam operasinya adalah 3 par dengan asumsi: 1) 1 par *linen* terpasang; 2) 1 par *linen* kotor di *Laundry*, 3) 1 par *linen* siap pakai. Jika diperlukan 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.

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*.

Penukaran *linen* kotor

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

Standar Pencucian

Tahap-tahap proses pencucian 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* (netralan alkali, *bleach*, dan pembilasan akhir), Memeras (*Extracting*), Pada tahapan ini dilakukan pemerasan dengan mesin *extractor*, untuk menghilangkan air dari bahan yang dicuci.

- g) 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*.
- h) Menghaluskan (*Ironing*), Untuk jenis *linen* yang ukurannya lebar dan rata seperti *sheet*, penghalusan dilakukan dengan menggunakan *Roll ironing machine*.
- i) 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.
- j) Penyerahan dan penyimpanan (*Storing*), *linen* diserahkan kembali dalam jumlah atau menurut hitungan yang sama.

Macam-macam bahan pencuci (*Laundry Chemical*) yaitu:

- 1) Main *detergent*/deterjen, yaitu *chemical* yang dapat menghilangkan kotoran pada *linen*.
- 2) Alkali *Builder*, yaitu *chemical* yang membuat suasana cucian pada keadaan basa, sebab pada kondisi basa lemak dan minyak lebih mudah diemulsikan dan menetralsir kotoran yang bersifat asam.
- 3) *Bleach/Chlorin Bleach*, yaitu *chemical* untuk memutihkan
- 4) *Linen* dan memusnahkan kuman, *Oxy Brite (Oxygen bleach)*, yaitu *chemical* yang digunakan untuk menghilangkan noda pada pakaian berwarna.
- 5) *Sour/Neutralize*, yaitu *chemical* yang berguna untuk memetralkan alkalin agar *linen* tidak gatal dipakai dan tidak gosong saat disetrika.
- 6) *Emulsifier*, yaitu *chemical* untuk menghilangkan noda minyak, oli, dan lemak makanan.
- 7) *Water Hardnes/conditioner*, yaitu *chemical* yang digunakan untuk menetralkan kadar zat besi dan kapur.
- 8) *Softener*, yaitu *chemical* yang digunakan untuk melembutkan dan mengharumkan *linen*.
- 9) *Starch*, yaitu kanji untuk meratakan permukaan dan membuat bahan jadi kaku (biasanya untuk *table cloth* dan napkin).
- 10) *Solvent*, yaitu *chemical* untuk sistem pencucian *dry cleaning*.

Dalam jurnal yang berjudul “Pricing Policies in the Lin Supply Industry” *linen supply* atau persediaan *linen* menyediakan berbagai linen bersih kepada pelanggan melalui sistem pengambilan dan pengiriman yang teratur. Persediaan *linen*, tidak seperti *laundry*, memiliki sebagian besar *linen* yang dicucinya dan pada dasarnya menyewakan *linen* tersebut kepada pelanggannya. Pengiriman dilakukan sesering sekali sehari dan sesering sebulan sekali.

Biasanya, pabrik pemasok *linen* beroperasi dalam siklus lima hari. Setiap hari, setiap pengemudi pengiriman menjalankan bagian rute yang berbeda; yaitu, setiap hari dalam seminggu pengemudi mengantarkan *linen* bersih dan mengambil *linen* kotor dari pelanggan yang berbeda. *Linen* kotor yang diambil oleh pengemudi pada hari pertama siklus dihitung dan disortir oleh pekerja di dalam pabrik *linen* pada hari kedua siklus. Pada hari ketiga, *linen* dicuci dan dikeringkan di mesin besar yang dibuat khusus untuk industri *laundry*. Pada hari keempat, *linen* dipres, dilipat dan dibundel ke dalam paket-paket yang diperuntukkan bagi pelanggan tertentu. Sekali lagi, peralatan khusus berukuran besar biasanya digunakan untuk memproses *linen*. Pada hari terakhir siklus, *linen* yang sudah dikemas dipisahkan berdasarkan rute dan ditumpuk dalam keranjang besar, yang kemudian dibawa oleh petugas pengantar ke rumah mereka untuk dimuat. Dengan demikian, keesokan paginya, siklus siap dimulai kembali.

METODE

Metode kualitatif deskriptif adalah model yang digunakan dalam pengumpulan dan pengolahan data, data disajikan dalam bentuk deskriptif, dengan pendekatan ini berfokus pada penjelasan dan deskripsi yang mendalam tentang fenomena yang diteliti. Data yang dikumpulkan terdiri dari teks dan cerita, yang dapat memberikan pemahaman lebih lanjut tentang topik penelitian. Penulis mengumpulkan semua alat yang diperlukan sebelum memilih Pulau Cempedak Private sebagai subjek penelitian. Dalam hal ini, instrumen penelitian akan menghasilkan hasil dari observasi penulis dan hasil dari analisis, sintesis, dan evaluasi. Selanjutnya, berdasarkan hitungan statistik dan fakta yang diperoleh, penulis akan menarik kesimpulan spesifik. Untuk menentukan informan dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik pengumpulan sampel purposive. Ditentukannya informan berdasarkan dengan pertimbangan tertentu pada *manager*. Penulis juga menggunakan teknik observasi *passive partisipation* dimana pada teknik ini pengamatan dilakukan secara alami selama melakukan praktik kerja lapangan di Cempedak *Private Island*. Sumber data primer merupakan informasi yang berasal dari penemuan baru atau ilmu pengetahuan baru. Seperti laporan penelitian, buku teks, dan pengamatan langsung selama praktik kerja lapangan berlangsung dari Juli 2023 – Januari 2024. Sumber Sekunder merupakan Sumber data sekunder yang penulis pakai pada penelitian ini adalah berasal dari jurnal, artikel jurnal, situs *web*, dan publikasi pemerintah. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah:

- 1) Observasi: Observasi sebagai suatu proses melihat, mengamati, dan mencermati, serta merekam perilaku secara sistematis untuk tujuan tertentu pada bagian *Housekeeping Department* di Cempedak *Private Island*;
- 2) Wawancara kepada *Assistant Manager* di Cempedak *Private Island* sistem rotasi yang diterapkan;
- 3) Studi Pustaka: Cara ini dilakukan untuk mencari data atau informasi melalui membaca jurnal ilmiah, buku-buku referensi dan bahan-bahan publikasi yang tersedia di perpustakaan. Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Secara umum, penelitian kualitatif dalam melakukan analisis data banyak menggunakan model analisis yang dicetuskan oleh Miles dan Huberman yang sering disebut dengan metode analisis data interaktif. Mereka mengungkapkan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data kualitatif ada tiga, yaitu tahap reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan atau verifikasi.

1. **Reduksi Data:** Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, sehingga perlu

dicatat secara teliti dan rinci. Seperti telah dikemukakan sebelumnya, semakin lama peneliti ke lapangan, maka jumlah data yang diperoleh akan semakin banyak, kompleks, dan rumit. Untuk itu perlu dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, serta dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah penulis untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya apabila diperlukan. Reduksi data dapat dibantu dengan peralatan, seperti komputer, *notebook*, dan lain sebagainya. Dalam mereduksi data, setiap peneliti akan dipandu oleh tujuan yang akan dicapai. Tujuan utama dari penelitian kualitatif adalah pada temuan.

2. **Penyajian Data:** Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dengan adanya penyajian data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, dan merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.
3. **Penarikan Kesimpulan:** Penarikan Kesimpulan dalam analisis data dalam penelitian kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan mengalami perubahan apabila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang *valid* dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Cempedak dimiliki oleh kelompok kecil yang sama yang menciptakan Pulau Nikoi. Nikoi dibuka pada tahun 2007 dan dengan cepat menjadi pelarian populer bagi mereka yang mencari pelarian dari keramaian yang menjengkelkan. Pemilik semuanya telah tinggal di Asia untuk sebagian besar masa kerja mereka dan berbagi hasrat untuk alam bebas, alam, makanan, dan anggur. Inspirasi untuk mengembangkan Nikoi dan selanjutnya Cempedak datang dari kekecewaan terhadap standar akomodasi liburan yang ditawarkan yang mudah dijangkau dari Singapura. Entah itu gubuk penuh kutu atau hotel bintang lima yang mewah. Sensitivitas budaya, desain vernakular, pelayanan yang baik, dan kemewahan sederhana sepertinya tidak pernah terdengar. Keberhasilan Nikoi membuat pemiliknya mencari pulau lain untuk dikembangkan. Pelajaran dari Nikoi dan semangat untuk peka terhadap lingkungan, budaya lokal dan untuk melibatkan masyarakat setempat menginspirasi mereka untuk menggunakan bambu sebagai bahan bangunan utama di Cempedak.

Fasilitas Cempedak *Private Island*

1. Fasilitas Akomodasi: *Beach Villa, Sea View Villa, King Size Bed, Private Pool*
2. Fasilitas Makanan dan Minuman: *Restoran, Dodo Bar, Pool Bar.*
3. Fasilitas lainnya: *Staff kampong, SPA, Tennis courts, Kitchen garden, Boathouse, Jetty, Sandy point*

Visi dan Misi Cempedak *Private Island*

Visi

Jangka Pendek

Perluas kebun permakultur untuk meningkatkan sayuran dan buah-buahan yang ditanam di pulau dan pertanian. Buat program pelatihan formal untuk staff yang ada dan kandidat eksternal. Tetapkan rencana untuk membantu memperbaiki daerah yang terumbu karangnya telah rusak. Terus tingkatkan pengetahuan kita tentang sumber makanan dan terus pastikan bahwa makanan laut khususnya berasal dari stok dan sumber yang berkelanjutan. Mendirikan pusat daur ulang/pemilahan di Bintan untuk memproses lebih lanjut sampah dari Cempedak dan masyarakat setempat.

Jangka Panjang

Membantu mengembangkan rencana pengelolaan yang efektif untuk KKL yang ada mempekerjakan nelayan lokal untuk membantu melindungi zona larangan penangkapan ikan. Meningkatkan penggunaan sumber energi terbarukan untuk pembangkit listrik mengurangi emisi karbon hingga nol, meningkatkan resapan dan penyimpanan air hujan.

Misi

Conservation

Komitmen cempedak terhadap konservasi adalah untuk memastikan bahwa tidak hanya lingkungan dilindungi tetapi jika telah rusak dilakukan upaya untuk memulihkannya. Tugas penting dalam menjaga lingkungan adalah mendidik para tamu Cempedak dan masyarakat setempat. Konservasi juga merupakan komponen kurikulum yang diajarkan di pusat pembelajaran yang dijalankan oleh *Island Foundation*.

Community

Cempedak dibangun menggunakan bahan, tenaga kerja, dan jasa lokal dan bekas. Pemilik mengambil satu langkah lebih jauh dan mengajar banyak kontraktor mereka dan staf perdagangan dan teknik baru. Hal ini tidak hanya masuk akal secara operasional tetapi juga berarti bahwa, dalam jangka panjang, ada rasa saling menghormati dengan masyarakat setempat, staf dan pedagang semuanya bangga dengan proyek tersebut. Tinjauan tentang dampak komunitas kami memperkirakan bahwa bisnis tersebut memiliki dampak positif langsung bagi kehidupan 16.000 orang di Bintan dan pulau-pulau sekitarnya.

Culture

Bintan selalu berpenduduk relatif jarang dengan banyak migrasi ke daerah tersebut dari berbagai latar belakang etnis, dan karenanya tidak memiliki identitas budaya yang kuat yang Anda temukan di bagian lain Indonesia. Ada sangat sedikit situs budaya yang signifikan di pulau itu dan tidak ada di Cempedak itu sendiri. Namun demikian, Nikoi dan Cempedak telah bekerja sama dengan TIF untuk membantu mendokumentasikan dan menyelamatkan apa yang tersisa.

Commerce

Cempedak beroperasi dengan prinsip utama bahwa bisnis yang menguntungkan adalah bisnis yang paling berkelanjutan. Sebagian besar keuntungan perusahaan diinvestasikan kembali setiap tahun untuk terus mengembangkan bisnis dan mengembangkan peluang lebih lanjut. Perusahaan memiliki beberapa proyek lain di pipa sebagai akibatnya perluasan dari bisnis akan memungkinkan perusahaan untuk lebih membangun upaya mereka dalam hal Konservasi,

Budaya dan Masyarakat.

General Manager

General Manager hotel merupakan orang yang mengelola operasional sehari-hari dan bertanggung jawab atas operasi yang efisien dan menguntungkan bagi perusahaan. Tugas dari *general manager* diantaranya:

- a. Mengelola hotel secara baik dan terkonsep
- b. Menjalankan proses atas visi misi yang direncanakan
- c. Membuat keputusan yang berhubungan dengan kemajuan dan perkembangan hotel.
- d. Memberikan laporan kepada manajemen puncak mengenai perkembangan hotel.

Human Resources Manager

Human Resources Manager memiliki peran untuk menyeleksi setiap karyawan yang akan bergabung dan memberikan pelatihan secara terus menerus kepada karyawan sehingga mampu memberikan pelayanan terbaik kepada para tamu di hotel.

Chief Engineering

Chief Engineering bertanggung jawab untuk operasi dan pemeliharaan mesin kapal dan bertanggung jawab atas pemeliharaan struk.

Food & Beverages Director

Food & Beverages Director bertanggung jawab penuh terhadap seluruh kinerja di departemen *Food & Beverages*, diantaranya *F&B Service* dan *F&B Kitchen*.

SPA

Spa Manager sangat penting untuk setiap lokasi menawarkan perawatan kecantikan dan pijat untuk klien mereka. Para profesional ini bertanggung jawab untuk mengelola fasilitas, memelihara persediaan, merekrut staff, memastikan kepuasan pelanggan, menyimpan catatan dan sebagainya.

Recreation

Recreation bertanggung jawab atas merencanakan, mengatur dan memimpin berbagai kegiatan untuk komunitas. Bekerja dengan semua jenis orang, dari anak-anak hingga lanjut usia, dan mereka berfokus pada sejumlah aktivitas berbeda, mulai dari berenang, yoga hiling hingga berkemah.

Reservation/Front Office

Reservation/Front Office adalah seseorang yang memastikan bahwa pekerjaan dari seorang *front office* itu berjalan dengan baik. Mencegah terjadinya kesalahan dalam bekerja, karena *front office* itu adalah kesan pertama dan kesan terakhir pelanggan terhadap hotel.

Purchasing & Store

Purchasing & Store Manager memiliki tugas mulai dari melakukan reset serta mencari barang dan *supplier* baru. Posisi ini juga memiliki tanggung jawab menjaga sekaligus mengawasi arus pembelian barang bahan baku dan jasa agar berjalan dengan lancar.

Sustainability

Sustainability Manager bertanggung jawab untuk mengembangkan, menerapkan dan memantau strategi lingkungan perusahaan atau organisasi. Bertanggung jawab juga untuk mengomunikasikan rencana, merumuskan anggaran, dan memasarkan strategi ramah lingkungan kepada vendor, pelanggan dan kolega.

Housekeeping

Housekeeping Manager seseorang yang bertugas untuk melakukan koordinasi dan memonitoring pekerjaan *housekeeping*. Melakukan realisasi dari anggaran dan rencana yang sudah dibuat, serta menyusun program-program dan anggaran tahunan.

Chief Security

Chief Security bertugas melakukan pengawasan terhadap tugas- tugas pengamanan yang dilakukan anggotanya dan kegiatan pelaksanaan pengamanan secara umum, merencanakan dan menyusun kegiatan keamanan dan pengamanan demi terciptanya suasana aman, nyaman, tentram dan dinamis di lingkungan.

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan, data jumlah *parstock linen* yang tersedia dengan jumlah rincian seperti yang tertera dalam tabel di bawah ini:

Tabel 1: Data Jumlah Parstock Linen di Cempedak Private Island

No.	Linen	Jumlah
1.	<i>King bed sheet</i>	63 pcs
2.	<i>King rubber sheet</i>	63 pcs
3.	<i>Pillow case</i>	252 pcs
4.	<i>Bath towel</i>	126 pcs
5.	<i>Beach towel</i>	126 pcs
6.	<i>Hand towel</i>	126 pcs
7.	<i>Face towel</i>	246 pcs
8.	<i>Bath mat/floor mat</i>	63 pcs
Total		1.065 pcs

Source: Cempedak Private Island

Secara keseluruhan, kinerja room attendant di Cempedak Private Island dalam penyediaan linen berperan besar dalam menciptakan pengalaman menginap yang nyaman bagi tamu. Perbaikan dalam manajemen housekeeping dan efisiensi kerja dapat meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan. Sistem rotasi *linen housekeeping (room linen)* yang ada di Cempedak *Private Island* Cempedak *Private Island* mempunyai total 1.065 pcs linen. Dengan jumlah per pars sebagai berikut:

Tabel 2: Jumlah Linen Per Pars

No.	Linen	Jumlah
1.	<i>King bed sheet</i>	21
2.	<i>King rubber sheet</i>	21
3.	<i>Pillow case</i>	84
4.	<i>Bath towel</i>	42
5.	<i>Beach towel</i>	42
6.	<i>Hand towel</i>	42
7.	<i>Face towel</i>	82
8.	<i>Bath mat/floor mat</i>	21

Source: Cempedak Private Island

Berdasarkan wawancara yang dilakukan, menurut bapak Amadi selaku narasumber yang menjabat sebagai *Assistant Manager* di Cempedak *Private Island* sistem rotasi yang diterapkan yaitu 3 pars *linen* dibagi menjadi 3 bagian. 1 pars disiapkan untuk *setting villa*, 1 pars sebagai cadangan untuk pergantian (*change linen*) saat *occupied*, dan 1 pars lagi dicuci. Dengan adanya sistem rotasi ini sirkulasi penggunaan *linen* tetap berjalan. *Laundry section* di Cempedak *Private Island* memiliki fasilitas alat sebagai berikut:

Tabel 3: Peralatan *Laundry Section*

No.	Peralatan	Jumlah
1.	Mesin cuci	2 unit
2.	Mesin pengering	2 unit
3.	Setrika uap	2 unit
4.	Setrika elektrik	2 unit

Source: Cempedak *Private Island*

Kendala yang dihadapi dalam mengelola *linen* di Cempedak *Private Island*. Cempedak *Private Island* adalah sebuah resort yang terletak di sebuah pulau yang tidak satu daratan dengan *laundry department*. Kendala yang dihadapi dalam pengelolaan *linen* yaitu:

- Proses pengeringan *linen* memakan waktu yang cukup lama dikarenakan tidak semua *linen* berbahan tahan panas untuk dikeringkan di mesin pengering gas atau uap dan hanya mengandalkan sinar matahari.
- Proses pengeringan yang hanya mengandalkan sinar matahari menyebabkan terlambatnya proses pengiriman *linen* bersih untuk dikirim ke pulau.
- Penyetrikaan *linen* yang masih dilakukan secara manual dengan mengandalkan tenaga manusia yang juga dapat menyebabkan keterlambatan dalam kesiapan *linen* untuk dikirim ke pulau.

Manajemen housekeeping Cempedak *Private Island* menerapkan sistem rotasi 3 pars *linen*, 1 pars untuk *setting villa (check in)*, 1 pars dicadangkan untuk pergantian (*change linen*), dan 1 pars lagi dicuci. Sistem seperti diterapkan agar supaya sirkulasi *linen* tetap berjalan. Penulis mengamati sistem kerja *laundry section* di Cempedak *Private Island* yang dimana para staff masih menggunakan sinar matahari dalam hal mengeringkan sejumlah *linen* yang berbahan tidak tahan panas yang tidak bisa dikeringkan menggunakan mesin pengering tenaga gas atau uap. Staff *laundry section* juga masih menggunakan setrika manual dengan mengandalkan tenaga manusia untuk menyetrika semua *linen* yang sudah kering yang tentunya akan memakan waktu yang lumayan lama (kurang efisien). *Laundry section* pada Cempedak *Private Island* memiliki peran untuk mencuci semua *linen* di hotel. Peranan *laundry section* menurut penulis adalah suatu *section* yang bertugas menangani segala bentuk pencucian *linen*, pakaian tamu, maupun *uniform staff* hotel. *Laundry section* sangat berperan penting dalam menunjang operasional suatu hotel. Ditemukan kendala yang dihadapi karena sistem pengeringan dan penyetrikaan *linen* bersih yang kurang efisien dan juga dikarenakan keterbatasannya alat atau mesin sehingga terkadang menyebabkan terlambatnya pengiriman *linen* siap pakai ke pulau. Dengan adanya keterbatasan seperti itu, apabila mendapati *occupancy* yang tinggi dapat membuat *staff room attendant* kewalahan untuk melakukan pergantian *linen* terhadap kamar

occupied dan akan menimbulkan *complain* dari tamu. Oleh karena itu, dengan menambah fasilitas alat atau mesin dan juga mengoptimalkan penerapan sistem rotasi 3 pars *linen* dapat memudahkan *staff housekeeping department* dalam mengelola *linen* untuk menunjang operasional Cempedak *Private Island*

SIMPULAN

Efektivitas kinerja room attendant terjadi ketika Room attendant memiliki peran penting dalam memastikan penyediaan linen yang bersih dan berkualitas bagi tamu. Kinerja mereka dinilai berdasarkan ketepatan waktu, kebersihan, dan ketersediaan linen di setiap kamar. Tingkat kepuasan tamu ditentukan oleh kualitas layanan room attendant dalam penyediaan linen berpengaruh langsung terhadap tingkat kepuasan tamu. Pelayanan yang cepat dan linen yang bersih meningkatkan pengalaman tamu selama menginap. Beberapa faktor yang memengaruhi kinerja room attendant dalam penyediaan linen meliputi jumlah tenaga kerja, pelatihan, fasilitas kerja, dan sistem manajemen housekeeping. Namun kendala yang sering dihadapi antara lain keterbatasan stok linen, keterlambatan dalam pencucian dan pengiriman linen, serta kurangnya koordinasi antarbagian. Solusi yang dapat diterapkan mencakup peningkatan sistem manajemen inventaris linen, penjadwalan kerja yang lebih efisien, serta pelatihan bagi room attendant untuk meningkatkan efisiensi kerja. Diidentifikasi bahwa manajemen *housekeeping* Cempedak *Private Island* menerapkan sistem rotasi 3 pars *linen* sebagai sistem operasi perputaran *linen* untuk menangani kendala-kendala yang ditemui seperti keterlambatan pengiriman *linen* siap pakai dari *laundry* ke pulau, dan juga manajemen *housekeeping* melakukan pengadaan 5 – 10 pcs cadangan *linen* per *villa* yang hanya akan dipakai jika dalam keadaan darurat seperti terlambat masuknya *linen* siap pakai dari *laundry* ke pulau pada saat akan melakukan pergantian *linen* (*change linen*). Bagi perusahaan untuk mengoptimalkan peranan *laundry section* dengan merekrut *staff laundry* baru dan juga menambah fasilitas seperti mesin *flat press* dan mesin lainnya untuk menunjang operasional *housekeeping department*. Dan bagi penelitian selanjutnya saran yang dapat diberikan berkaitan dengan penelitian ini adalah untuk membuat secara spesifik pertanyaan dari rumusan masalah yang dibuat dan juga melakukan observasi dengan pengamatan yang lebih dalam untuk mendapatkan lebih banyak data yang diperlukan sehingga bisa mendapat informasi lebih banyak diluar hasil wawancara.

DAFTAR RUJUKAN

- Alfanti, R. H. D., & Mansur, A. (2023). Peran Laundry Section Dan Room Boy Hotel. *Badan Penerbit Stiepari Press*.
- Armstrong & Baron (1998). Kinerja adalah hasil kerja yang memiliki hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan pelanggan, dan kontribusi ekonomi.
- Bagyono. (2012). Pariwisata dan Perhotelan. Bandung: Alfabeta.
- Benny I T. (2019) Modul Praktik Laundry Attendant. Manado: Ristekdikti Biddle, B.J. & Thomas, E.J. (1966). Role Theory: Concepts and Research. New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Bernardin & Russell (1993). Kinerja adalah hasil yang dapat diobservasi dan diukur berdasarkan standar kerja yang telah ditetapkan dalam suatu organisasi.

- Darsono, Agustinus. (2011). *Housekeeping Hotel*. Jakarta: PT Grasindo. Darsono, Agustinus. *Housekeeping Hotel*. PT Gramedia Pustaka Utama, 2011.
- Dewantara, Made Handijaya. "Analisis Tugas Room Attendant Dalam Menangani Complaint Tamu Deluxe Room The Haven Suites Cangu." *Journey: Journal of Tourismpreneurship, Culinary, Hospitality, Convention and Event Management*. Vol. 1. No. 1. 2019.
- Ernawati, Izwerni, & Nelmira, Weni. (2008). *Tata Busana untuk SMK Jilid 2*. Jakarta: Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan, Direktorat Jenderal Manajemen Pendidikan Dasar dan Menengah, Departemen Pendidikan Nasional.
- Gomes (2003). Kinerja merupakan ekspresi kemampuan seseorang dalam suatu pekerjaan yang dapat diukur berdasarkan standar tertentu.
- Hafidah, Riny. *Peranan Inspektorat pada Pencapaian Laporan Keuangan Yang WTP (Wajar Tanpa Pengecualian) Di Kabupaten Deli Serdang*. Diss. 2016.
- Humphries, Mary. (2009). *Fabric Reference* (4th ed.). Upper Saddle River, NJ: Pearson Prentice Hall.
- Kadolph, Sara J. (2007). *Textiles* (10th ed.). Upper Saddle River, NJ: Pearson Prentice Hall.
- Linton, Ralph. (1936). *The Study of Man: An Introduction*. New York: Appleton-Century-Crofts, Inc.
- Mangkunegara (2005). Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan.
- Merton, Robert K. (1968). *Social Theory and Social Structure*. New York: The Free Press.
- Paulus Widyalasmono Widjanarko Soetisna, S.ST.Par., M.Par, *Persediaan Linen*, (November 2023).
- Poespo, Goet. (2005). *Pemilihan Bahan Tekstil*. Yogyakarta: Kanisius. Politeknik Negeri Manado.
- Rahman, A. (1995). *Doktrin Ekonomi Islam*. Yogyakarta: Darma Bakti Wakaf.
- Rahmawati, E. D. (2023). *Laporan Tugas Akhir Peranan Seksi laundry untuk Menunjang Kelancaran Operasional Housekeeping di Eastparc Hotel Yogyakarta* (Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta).
- Rivai (2004). Kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan oleh setiap individu sebagai prestasi kerja sesuai dengan perannya dalam organisasi.
- Rozalinda, Ekonomi Islam :Teori dan Aplikasinya pada Aktivitas Ekonomi, 23. Sari, Dian Indah. "Analisis terhadap peranan dan strategi bank indonesia serta
- Rumekso. (2009). *Housekeeping Hotel Floor Section*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sari, D.I., (2015). Pemerintah dalam menjaga stabilitas sistem keuangan di Indonesia." *Moneter-Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, Volume 2, Nomor 1, tahun 2015.
- Soekanto, Soerjono. (2002). *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Soekanto, Soerjono. (2009). *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Steiner, Kevin Kearns. *Pricing policies in the linen supply industry*. Diss. Massachusetts Institute of Technology, 1979
- Zaman, Firdayanti. *Peran Order Taker Terhadap Kinerja Room Attendant Di Mercure Tateli Beach Resort*. Diss.