

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sejarah perkembangan hotel di Indonesia sudah di mulai sejak zaman dahulu, Pada abad ke-18 di kota-kota besar Eropa dan Amerika, mulai bermunculan hotel-hotel modern. selain memiliki fasilitas lengkap dan juga memiliki jumlah kamar yang banyak. Hotel-hotel modern mulai didirikan dibanyak kota besar, seperti London, Paris, Newyork, Boston, San Fransisco, dan lainnya. Para pengelola hotel-hotel ini tidak hanya menawarkan paket pelayanan kamar saja, tetapi juga mulai menyediakan tempat pertemuan dan konverensi beserta perangkat teknologi terbaru yaitu telepon dan televisi.

Di Indonesia perkembangan hotel secara modern diawali dengan dibukanya Hotel Indonesia (HI) di Jakarta pada tahun 1962 yang merupakan hotel pertama dan satu-satunya yang bertaraf Internasional di Indonesia. Dan pada tahun 1963 dibangunlah Hotel Bali Beach yang bertepatan di pulau bali, kemudian pada tahun 1970-an mulailah bermunculan hotel-hotel bertaraf internasional lainnya yang dimiliki oleh perusahaan swasta nasional. Kemudian industri pariwisata di Indonesia menanjak saat kepariwisataan di Bali mulai mendapat perhatian serius.. Para pengusaha nasional pada waktu itu membentuk suatu asosiasi yang disebut dengan *Organisasi Perusahaan Sejenis* (OPS). Saat ini di Indonesia telah terdapat organisasi untuk usaha perhotelan yang disebut *Perhimpunan Hotel dan Restaurant Indonesia* (PHRI). PHRI berperan sebagai asosiasi yang berpartisipasi dalam perkembangan usaha perhotelan dan usaha restaurant. Tak berbeda jauh dari pulau Bali dan kota Jakarta yang telah lebih dulu mendirikan sebuah hotel , kehidupan kepariwisataan di daerah lain pun turut melonjak naik.

Dafam Hotel Management sebuah perusahaan manajemen perhotelan Indonesia di bawah Dafam Group yang didirikan pada 2010. Di surabaya hotel Grand Dafam Signature Surabaya termasuk salah satu hotel yang di bawah naungan DHM. Hotel grand dafam signature surabaya ini memiliki lokasi yang sangat strategis terletak di jantung kota surabaya, kota terbesar kedua di Indonesia. Hotel ini hanya berjarak 50 menit ke bandara juanda dan beberapa menit dari stasiun kereta gubeng, menjadikan Grand Dafam Surabaya cocok untuk pelancong bisnis dan liburan, karena banyak tempat belanja dan tempat-tempat rekreasi di sekitarnya.

Hotel bintang 4 ini menawarkan 172 kamar yang nyaman dan elegan. Terdiri dari kamar superior, kamar deluxe, kamar executive, kamar junior suite, kamar royal suite, kamar grand royal suite, dan kamar grand royal suite.

Semua kamar dilengkapi dengan TV lcd dengan saluran kabel, kartu kunci yang disensor menggunakan kartu, akses broadband dan wifi gratis, control AC, cool bar, dan berbagai fasilitas yang disediakan oleh hotel untuk memberikan kenyamanan pada setiap tamu yang menginap. Tak hanya kamar saja hotel grand dafam juga menyediakn restorant Grandin, Hermier coffee inc, dan Previere Bar. Grand Dafam juga memiliki tempat olahraga dan rekreasi seperti kolam renang anak dan kolam renang dewasa indoor dengan dekorasi ikan virtual yang menakjubkan, GYM , sauna, steam, dan jacuzzi yang luas yang tidak lain untuk kebutuhan para tamu untuk memanjakan diri setelah seharian beraktifitas yang membuat lelah. Hotel Grand Dafam ini juga memiliki 8 meeting room yang terdiri dari Scarlet meeting room, Peacock 1 meeting room, Peacock 2 meeting room, Peacock 3 meeting room, Goldfinch meeting room, Eagle meeting room, Colibri meeting room, Canary meeting room, dan 1 ballroom besar Grand Peacock yang dapat menampung hingga 1000 orang.

Housekeeping Department atau yang sering di sebut dengan tata graha adalah salah satu bagian atau department yang ada di dalam hotel yang menangani hal-hal yang berkaitan dengan keindahan, kerapian, kebersihan, kelengkapan, dan kesehatan seluruh kamar juga area-area umum lainnya, agar seluruh tamu maupun karyawan dapat merasa nyaman dan aman berada di dalam hotel. Selain itu *housekeeping department* merupakan bagian dari hotel yang bertugas membuat perencanaan, perawatan/pembersihan semua kamar yang ada di hotel, ruang kantor, lobby, terrace, corridors, lift / elevator, toilet umum, public area, ruang loker, ruang linen dan unuform, halama, taman, kolam renang, dan ruang parkir.

Depatment Housekeeping terdapat beberapa section yaitu *Executive housekeeping* adalah pimpinan tertinggi dalam department housekeeping yang bertanggung jawab atas kelancaran seluruh kegiatan atau operasional yang terkait dengan masalah penyiapan kamar dan kebersihan area umum hotel. *Assistant housekeeper* bertugas untuk membantu tugas-tugas dari housekeeper seperti mengawasi kelancaran penyiapan kamar tamu. *Room Supervision* adalah seseorang yang bertanggung jawab untuk mengawasi kegiatan pembersihan kamar serta mengecek apakah kamar sudah dalam keadaan bersih dan siap di jual, Menyiapkan rencana kerja dan peralatan yang diperlukan. *Room division* bertanggung jawab untuk memastikan bahwa seluruh operasional dari pelayanan tamu berjalan dengan baik dan bertugas untuk menggerakkan bawahannya. Room attendant petugas yang bertugas untuk merawat, menyiapkan, dan membersihkan kamar hotel. Store keeper adalah seseorang yang bertugas dan bertanggung jawab penuh atas kelancaran operasional di bagian penyimpanan dan pengeluaran barang dari gudang.

Laundry attendant bertanggung jawab atas seluruh kelancaran operasional dibagian kedatangan dan pengambilan linen dan laundry tamu yang menginap di hotel bersih maupun yang kotor.

Salah satu bagian dari housekeeping yang bertanggung jawab atas pengadaan linen dan towel bersih demi kenyamanan saat tamu menginap menjadikan operasional perusahaan berjalan dengan lancar adalah bagian Linen dan Laundry attendant . Linen dan Laundry attendant merupakan bagian dari housekeeping department yang bertugas Menyediakan linen dan towel yang di butuhkan room boy untuk operasional, merawat linen dan towel yang di miliki hotel, memelihara kebersihan linen dan towel agar tidak cepat rusak, merapikan linen, towel dan laundry tamu yang menginap di hotel, mengawasi keluar masuknya linen,towel dan laundry tamu, dan menyimpan linen dan towel yang diperlukan. Mengatur pendistribusian linen dan towel. Membuat laporan keluar masuknya barang linen atau towel serta laundry tamu yang menginap karna memang hotel menggunakan *outside laundry*. membuat bil laundry untuk laundry tamu yang menginap di hotel. Serta menagihkan kepada tamu jika memang tamu tidak memiliki deposite.

Dilihat dari beberapa tugas seorang *Linen dan Laundry attendant* dapat dikatakan bahwa tugas dari Linen dan Laundry attendant tidak sedikit serta membutuhkan ketelitian untuk menjaga linen dan towel tetap pada tempat dan perhitungannya.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang ditemukan di atas, adapun perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :.

1. Hal apa saja yang mendasari penggunaan *outside laundry*?
2. Apakah keuntungan dan kerugian dari penggunaan *outside laundry* di hotel?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin di capai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui apa saja keuntungan dan kerugian yang di dapatkan pihak hotel dari penggunaan *outside laundry* pada hotel Grand Dafam Signature Surabaya.
2. Untuk mengetahui hal apa saja yang mendasari penggunaan *outside laundry* pada hotel Grand Dafam Signature Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat bagi Penulis

Untuk menerapkan teori-teori yang telah dipelajari selama menimba ilmu di D3 Manajemen Perhotelan Universitas Airlangga Surabaya, dengan melihat situasi dan kondisi yang telah terjadi selama dalam objek penelitian.

2. Manfaat bagi Pembaca

Untuk menambah dan membuka wawasan serta berbagi pengalaman kepada mahasiswa yang akan menempuh tugas akhir maupun bagi mahasiswa jurusan perhotelan lainnya dan masyarakat umum yang membutuhkan.

3. Manfaat bagi D3 Perhotelan

Serta dapat mengetahui penerapan mata kuliah yang dilakukan oleh lembaga dengan membandingkan pada dunia kerja nyata yang berkaitan dengan bidang perhotelan khususnya pada department housekeeping. Untuk menambah perbendaharaan kepustakaan dan referensi.

1.5 Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka memiliki beberapa tujuan utama seperti menginformasikan kepada pembaca hasil-hasil penelitian lain yang berkaitan erat dengan penelitian yang dilakukan saat itu., menghubungkan penelitian dengan literatur-literatur yang ada, dan telah mengisi celah-celah dalam penelitian sebelumnya. (cooper, 2010; marshall dan Rossman, 2011 dalam Creswell, 2016).

Dari uraian judul tugas akhir oleh penulis mengenai “ penggunaan *outside laundry* pada Hotel Grand Dafam Signature Surabaya” maka perlu penjelasan mengenai awal mula hotel menggunakan *outside laundry* dan penggunaannya.

1.5.1 Pengertian Hotel

Hotel adalah sebuah bangunan yang didirikan dan dikelola dengan tujuan komersial dengan jalan menyediakann fasilitas penginapan untuk masyarakat umum. Dengan rincian fasilitas seperti jasa penginapan, jasa pelayanan barang bawaan, jasa penyedia makanan dan minuman, jasa fasilitas perabotan dan hiasan, serta jasa pencucian pakaian. (Endar dan Sri buku “pengantar akomodasi dan restoran” 1996: 8)

“Hotel adalah perusahaan atau badan usah yang menyediakan layanan menginap untuk orang-orang yang melakukan perjalanan. Dikelola oleh pemilik atau ownernya dengan layanan tempat tidur beserta asilitasnya makan dan minum serta fasilitas lengkap lainnya.

Untuk dapat menggunakan layanan yang disediakan oleh pemilik hotel, seseorang harus membayar dengan tarif atau harga yang telah ditentukan.” (Drs. Agus Sulastiyono, M.si dalam bukunya “teknik dan prosedur divisi kamar pada bidang hotel”. 2006 :5).

Pengertian hotel menurut SK Menteri Pariwisata, Pos, dan Telekomunikasi No. KM 37/PW. 340/MPPT-86 dalam Sulastiyono (2011:6), adalah "Suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman, serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial.

Bagian-bagian atau departement dalam hotel Bagian-bagian atau departemen yang terdapat dalam Hotel secara umum menurut teori sulastiyono (2011:63-186) adalah sebagai berikut :

1. **Kantor depan Hotel (*Front Office*)** : Peranan dan fungsi utama dari bagian kantor depan hotel adalah menjual (dalam arti menyewakan) kamar kepada para tamu. Oleh karena fungsinya itu, maka lokasi atau letak kantor depan hotel seharusnya berada di tempat yang mudah dilihat atau diketahui oleh tamu. Untuk membantu pelaksanaan fungsi bagian kantor depan hotel terbagi menjadi beberapa sub-bagian yang masing-masing sub-bagian memiliki fungsi pelayanan yang berbeda, karena peranana dan fungsi utama bagian kantor depan hotel adalah pelayanan penjualan kamar, maka penggunaan Yield Managament sebagai strategi penjualan

akan banyak berkaitan dengan sub-bagian pelayanan pemesanan kamar (*reservation*).

2. **Tata Graha Hotel (*Housekeeping*)** : Bagian tata graha (*Housekeeping*) adalah salah satu bagian yang mempunyai peranan dan fungsi yang cukup vital dalam memberikan pelayanan kepada para tamu, terutama yang menyangkut pelayanan kepada para tamu, terutama yang menyangkut pelayanan kenyamanan dan kebersihan ruang hotel. Dalam melaksanakan tugas-tugas dibidang pelayanan kenyamanan dan kebersihan ruang hotel, maka bagian tata graha juga harus melakukan kerjasama dengan bagian-bagian lainnya yang terdapat di hotel, seperti bagian kantor depan hotel (*Front office*), bagian makanan dan minuman (*Food & Beverage*), bagian mesin (*Engineering*), bagian akunting, dan bagian personel. Tanggung jawab bagian tata graha dapat dikatakan mulai dari pengurusan tentang bahan-bahan yang terbuat dari kain seperti taplak meja (*table cloth*), sprei, sarung bantal, korden, menjaga kerapihan dan kebersihan ruangan beserta perlengkapannya, sampai pada program pengadaan/penggantian peralatan dan perlengkapan, serta pemeliharaan seluruh ruangan hotel. Melihat ruang lingkup tanggung jawab bagian tata graha tersebut, maka yang dimaksud ruangan-ruangan hotel terdiri dari kamar-kamar tamu, ruang rapat, ruang umum seperti lobby. Corridor, restoran yang kesemuanya disebut sebagai *front of the house*. Disamping itu, bagian tata graha

juga bertanggung jawab terhadap kebersihan dan kerapihan bagian *back of-the-house* seperti bagian dapur, ruang makan karyawan, ruang ganti pakaian karyawan, ruang kantor dan sebagainya. Berkaitan dengan peranan dan fungsi bagian tata graha, maka para karyawan bagian tata graha dituntut untuk memiliki perilaku, pengetahuan, dan keterampilan tentang bagaimana menjaga kerapihan dan kebersihan ruangan hotel dengan menggunakan teknik dan prosedur serta peralatan yang benar. Dengan demikian dapat menjamin kualitas pelayanan yang sesuai dengan keinginan tamu.

3. **Makanan dan Minuman (*Food & Beverage*)** : Bagian makanan dan minuman merupakan salah satu bagian yang terdapat dihotel, yang mempunyai fungsi melaksanakan penjualan makanan dan minuman. Sekalipun melakukan fungsi menjual makanan dan minuman, tetapi dibalik itu semuanya terdapat kegiatan-kegiatan yang sangat komplek. Kegiatan itu adalah melaksanakan usaha pengembangan produk makanan dan minuman, merencanakan kegiatan-kegiatan yang dapat menarik tamu untuk makan dan minum di restoran hotel, melakukan pembelian bahan-bahan makanan dan minuman, penyimpanan bahan-bahan makanan dan minuman, melakukan pengolahan, penyajian makanan dan minuman serta penghitungan produk.

Sales and Marketing Departement : Bagian ini berfungsi dalam memasarkan produk hotel, serta kegiatan-kegiatan yang berhubungan

dengan pemasaran hotel, dengan berbagai cara bagian ini berusaha untuk mendapatkan tamu sebanyak mungkin ke dalam hotel, agar dapat menentukan banyaknya peningkatan pendapatan yang diperoleh melalui tamu-tamu yang menginap dan menggunakan fasilitas-fasilitas hotel.

4. ***Accounting Departement*** : Accounting Departement ini merupakan sebuah pusat bagi perusahaan hotel dalam menyelenggarakan penyusunan, pencatatan dan administrasi keuangan, dengan adanya departement ini maka pihak manajemen akan dapat mengetahui seberapa banyak pendapatan yang telah diperoleh serta bagaimana perkembangan perusahaan tersebut untuk masa yang akan datang.
5. ***Human Resource Departement*** : Bagian ini berfungsi melakukan kegiatan yang ada kaitannya dengan sumber daya manusia yang ada di lingkungan kerja hotel. Departement ini juga memiliki tugas dalam mengembangkan tenaga kerja yang ada serta mengatur dan menyelenggarakan pendidikan maupun latihan kerja bagi karyawan dari semua tingkatan.
6. ***Engineering Departement.*** : Departemen ini bertanggung jawab dalam kegiatan yang berhubungan dengan perencanaan dan konstruksi bangunan hotel, selain itu juga bagian ini peralatan dan perlengkapan hotel yang bersifat mekanik (mesin) serta mengurus pengadaan dan pemeliharaan instalasi listrik dan pengadaan air bersih untuk keperluan tamu maupun untuk keperluan karyawan hotel. Disamping fungsi dan tugas diatas, departement *engineering* juga mengurus perlengkapan dan peralatan yang bisa digunakan dalam hal yang berhubungan dengan

pencegahan dan penanggulangan kebakaran maupun yang berhubungan dengan keselamatan kerja.

1.5.2 Pengertian Linen and Laundry

Laundry adalah bagian dari *housekeeping* 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 dan linen dari luar hotel (*outside laundry*) (Bagyono 2006: hal 59).

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 Department* 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 :

1. 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.
2. 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. 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, Presser*.

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 berugas 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 secara 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 dibuahkan bill.

4. *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. Menggantungkan semua cucian yang sudah selesai disetrika dengan hanger.
- g. Menyerahkan cucian-cucian tadi kepada *checker* untuk diproses selanjutnya.

1.5.3 Penggunaan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI, 2002:852) penggunaan diartikan sebagai proses, cara perbuatan memakai sesuatu, pemakaian. Penggunaan sebagai aktifitas memakai sesuatu atau membeli sesuatu berupa barang dan jasa. Pembeli dan pemakai yang dapat pula disebut sebagai konsumen barang dan jasa. Dalam penelitian ini penggunaan adalah pemakaian jasa laundry untuk semua kebutuhan pencucian yang dibutuhkan oleh hotel.

1.6 Prosedure Penelitian

1.6.1 Lokasi dan Jadwal Penelitian

- a. Lokasi penelitian dilakukan secara sengaja (*purposive*), yaitu cara penentuan lokasi penelitian telah dipertimbangkan sehingga dapat diperoleh data yang dibutuhkan dan tercapainya tujuan penelitian itu sendiri. Penelitian ini dilakukan pada Hotel Grand Dafam Signature yang merupakan hotel bintang empat di Surabaya. Karena pada dasarnya lokasi yang strategis sangat dibutuhkan untuk penempatan hotel. Dan hal tersebut juga akan menunjang

keberhasilan hotel. Hotel Grand Dafam Signature Surabaya ini sudah memiliki lokasi yang sangat strategis karena hotel ini berada pada jantung kota Surabaya, kota terbesar kedua di Indonesia. Hotel ini hanya berjarak 50 menit ke bandara Juanda dan beberapa menit dari stasiun kereta Gubeng.

b. Jadwal Penelitian

Tabel 1.1 jadwal penelitian

No	Kegiatan	Oktober	November	Desember	Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni
		2019	2019	2019	2020	2020	2020	2020	2020	2020
1.	Interview									
2.	Persiapan Penelitian									
3.	Pelaksanaan Penelitian									
4.	Penulisan laporan									
5.	Bimbingan									
6.	Penyerahan laporan									

1.6.2 Teknik pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan pendekatan metode kualitatif, dengan teknik mengumpulkan data sebagai berikut :

1. Wawancara

Wawancara adalah suatu percakapan yang diarahkan pada suatu persoalan tertentu. Ini merupakan proses tanya jawab lisan yang dilakukan dua orang atau lebih dan saling berhadapan secara fisik. Teknik wawancara ini digunakan untuk mendapat keterangan-keterangan secara mendalam dari permasalahan yang di kemukakan.

Dan diharapkan memperoleh data primer yang berkaitan dengan penelitian ini dan mendapatkan gambaran yang jelas untuk mempermudah menganalisis data selanjutnya. Wawancara ini dilakukan menggunakan pedoman wawancara. Hal ini dimaksudkan agar pertanyaan yang di ajukan oleh peneliti dapat terarah, tanpa mengurangi kebebasan dalam mengembangkan pertanyaan.

Pada penelitian kali ini peneliti mewawancarai bapak Safiril Prasetio selaku *Housekeeping Coordinator* dan Bapak Sigit Setiawan selaku *Supervisor Housekeeping* pada Hotel Grand Dafam Signature. Wawancara dilakukan dengan informan tersebut karena informan tersebut juga pernah berada pada bagian linen dan laundry.

2. Observasi

Pengumpulan data dengan observasi langsung adalah cara pengambilan data dengan menggunakan mata tanpa ada pertolongan alat standart lain untuk keperluan tersebut. Pengamatan tersebut memiliki kriteria sebagai berikut:

1. Pengamatan digunakan untuk penelitian dan telah direncanakan secara sistematis.
2. Pengamatan berkaitan dengan tujuan penelitian yang telah direncanakan.
3. Pengamatan tersebut dicatat secara sistematis dan dihubungkan dengan proporsi umum dan bukan di paparkan sebagai suatu set yang menarik perhatian saja.

4. Pengamatan dapat di cek dan di kontrol atas validasi dan reliabilitasnya

Pengamatan yang dilakukan penulis dalam penulisan tugas akhir ini adalah penggunaan *outside laundry* pada Hotel Grand Dafam Signature Surabaya. Dalam penelitian ini peneliti akan mengamati kegiatan yang dilakukan bagian Linen dan Laundry pada Hotel Grand Dafam Signature Surabaya. Observasi dilakukan pada 20 Desember – 19 Juni 2020 dan penulis akan mengobservasi setiap hal yang terjadi di hotel serta tindakan yang akan diambil ketika ada keterlambatan dalam pengiriman linen dan towel oleh vendor *outside laundry*.

1.6.3 Teknik Analisa Data

Pada bab ini peneliti akan menganalisis terhadap hasil pengumpulan data dan informasi yang terkait dengan permasalahan yang di bahas pada penelitian tersebut. Data dalam penelitian ini akan di analisis seperti yang dikatakan oleh Bodgan dan Taylor (moleong, 2010: 282-283) yaitu :

- 1) Membaca dan menganalisa data dan informasi yang didapat dari lapangan dengan teliti. Seluruh data yang sudah di dapatkan, baik berasal dari pengamatan, wawancara, observasi, dokumen, sebaiknya dibaca dan dipahami secara mendalam mengenai maksud yang dituju. Seluruh data dan informasi merupakan bagian penting dalam menghasilkan sesuatu yang diteliti. Setelah membaca dan meneliti

semua data dan informasi yang di dapat kemudian peneliti akan menganalisa data dan informasi yang di dapat. Setelah itu peneliti akan memilah-milah dan mengkategorikan data dan informasi yang didapat untuk dapat ditarik sebuah kesimpulan.

- 2) Membaca daftar pustaka yang berhubungan dengan masalah yang diteliti Dengan membaca daftar pustaka yang berhubungan dengan masalah yang diteliti, peneliti dapat membandingkan teori yang ada di daftar pustaka dengan hasil temuan dan data yang didapat. Gagasan, konsep, dan paradigma dari orang lain juga dapat membantu untuk membandingkan dengan hasil temun data dan informasi yang didapat.