

**EVALUASI KEBERSIHAN LINEN DI KAMAR HOTEL**

**NOVOTEL BUKITTINGGI**

**Proyek Akhir Ini Diajukan  
Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar  
Sarjana Terapan Pariwisata**



Oleh :

Yoga Saputra Praja

191000293302029

**PROYEK AKHIR PERHOTELAN**

**FAKULTAS PARIWISATA**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT**

**2023**

**PERNYATAAN PERSETUJUAN SIDANG PROYEK AKHIR**

Proyek akhir ini telah diperiksa, disetujui, dan disahkan oleh Tim Pembimbing untuk selanjutnya dipertanggung jawab kan pada Sidang Proyek Akhir Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.

Pembimbing 1



Rozi Yuliani S.ST.Par.MM  
NIDN. 1031078602

Pembimbing 2

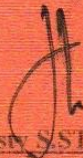


Vina Kumala MM, Ak  
NIDN. 1017057103

Bukittinggi, 23 Agustus 2023

Menyetujui :

Ketua Program Studi Perhotelan



Wina Asty S.ST.Par.M.Par  
NIDN. 1019048301

## PERNYATAAN PENGESAHAN SIDANG PROYEK AKHIR

Tim Penguji Sidang Proyek Akhir Mahasiswa Program Studi Perhotelan Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat, menyatakan bahwa Proyek Akhir yang diajukan oleh :

Nama : Yoga Saputra Praja

NIM : 191000293302029

Judul : Evaluasi Kebersihan Linen di Kamar Hotel Novotel Bukittinggi

Telah berhasil dipertahankan dihadapan tim penguji dan diterima sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Pariwisata pada Program Studi Perhotelan Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat

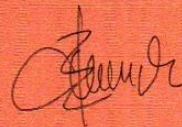
Bukittinggi, 23 Agustus 2023

Penguji I



Sri Ariani, S.Pd, M.Pd  
NIDN. 1026118003

Penguji II

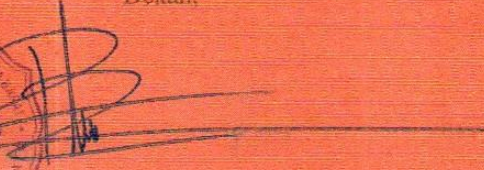


Winda Diana, M.Par  
NIDN. 1009058801

Menyetujui

Dekan,



  
Rozi Yuliani S.ST.Par.MM  
NIDN. 1031078602

**TOURISM FACULTY**

**PROGRAM STUDI PERHOTELAN**

**LAST PROJECT, AUGUST 2023**

**Evaluasi Kebersihan Linen di Kamar Hotel Novotel Bukittinggi**

**ABSTRACT**

**Yoga Saputra Praja (2023).** The definition of "cleanliness" is a condition that looks clean, healthy and beautiful. A clean environment is the basic right of every human being to obtain health in their livelihood. Cleanliness is one sign of a state of good hygiene.

The definition of linen itself is the cloth or linen used in hotel operations. Linen Section This section has the duties and responsibilities for procurement and replacement for the purposes of the Housekeeping department and other departments.

Hygiene and sanitation management is a critical aspect in the hospitality industry. Linens, such as towels, bed sheets, and napkins, are an important part of the guest experience at a hotel. To ensure optimal linen cleanliness, many hotels use a comprehensive evaluation approach, one of which is the CIPP (Context, Input, Process, and Product) model in evaluating the cleanliness of linen in hotel rooms.

**Keyword : Cleanliness, Linen, CIPP Indicators**

**FAKULTAS PARIWISATA**

**PROGRAM STUDI PERHOTELAN**

**PROYEK AKHIR, AGUSTUS 2023**

**Evaluasi Kebersihan Linen di Kamar Hotel Novotel Bukittinggi**

**ABSTRAK**

**Yoga Saputra Praja (2023).** Pengertian “kebersihan” adalah merupakan suatu keadaan yang tampak bersih, sehat dan indah. Lingkungan yang bersih merupakan hak dasar setiap manusia dalam memperoleh kesehatan dalam penghidupannya. Kebersihan adalah salah satu tanda dari keadaan hygiene yang baik.

Pengertian linen itu sendiri adalah kain atau lena yang dipergunakan di dalam operasional hotel. Linen Section Bagian ini mempunyai tugas dan tanggung jawab atas pengadaan dan penggantian untuk keperluan Housekeeping department dan department lainnya.

Pengelolaan kebersihan dan sanitasi adalah aspek kritis dalam industri perhotelan. Linen, seperti handuk, spre, dan serbet, merupakan bagian penting dari pengalaman tamu di hotel. Untuk memastikan kebersihan linen yang optimal, banyak hotel menggunakan pendekatan evaluasi yang komprehensif, salah satunya adalah model CIPP (Context, Input, Process, dan Product) dalam melakukan evaluasi kebersihan linen di kamar hotel.

**Kata Kunci : Kebersihan, Linen, Indikator CIPP**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Yoga Saputra Praja

NIM : 191000293302029

Dengan ini menyatakan bahwa Proyek Akhir saya yang berjudul **Evaluasi Kebersihan Linen di Kamar Hotel Novotel Bukittinggi** adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber yang saya kutip secara langsung maupun tidak langsung ataupun yang dirujuk benar. Jika ternyata dikemudian hari dinyatakan karya saya ini merupakan hasil dari mencontoh (plagiat) sebagian atau keseluruhan dari karya ini maka saya bersedia diproses sesuai dengan hukum dan perundang-undangan yang berlaku di Negera Republik Indonesia.

Bukittinggi, 23 Agustus 2023

Saya yang menyatakan



Yoga Saputra Praja

## **RIWAYAT HIDUP**

Yoga Saputra Praja, dilahirkan di Kisaran pada tanggal 05 Oktober 1997 adalah putra dari dua bersaudara dari pasangan orang tua Bapak Armen Roza dan Ibu Suriati.

Penulis menyelesaikan pendidikan Sekolah Dasar di SD 05 Puncak Lawang pada tahun 2010, Madrasah Tsanawiyah Pasaman pada tahun 2013 dan Sekolah Menengah Kejuruan Negeri (SMKN) 1 Pasaman pada tahun 2016. Pada tahun ini juga penulis diterima di jurusan Perhotelan Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.

Yoga Saputra Praja

## KATA PENGANTAR

Hotel 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. Industri perhotelan seharusnya memberikan pelayanan dengan baik kepada tamu secara profesional dan kreatif untuk menarik tamu sehingga menghasilkan kepuasan kepada tamu. Namun didalam hotel terdapat beberapa tamu komplain perihal tentang kebersihan linen. Oleh karna itu penulis mengangkat penelitian tindakan dengan judul **“Evaluasi Kebersihan Linen di Kamar Hotel Novotel Bukittinggi”**

Penulis bersyukur telah menyelesaikan karya tulis ini walaupun berbagai hambatan dan kesulitan selama menyelesaikanya. Namun karna bantuan dan dorongan dari semua pihak, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulisan proyek akhir ini. Dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah membantu terutama kepada:

1. Orang tua dan keluarga yang selalu mendoakan penulis dalam proses penulisan proyek akhir
2. Ibu Rozi Yuliani S.ST.Par.MM selaku Dekan Fakultas Pariwisata sekaligus Dosen Pembimbing I bagi penulis
3. Ibu Wina Asty, S.Pd.,M.M.Par selaku Ka. Prodi Perhotelan Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.
4. Ibu Vina Kumala MM, Ak selaku Dosen Pembimbing II bagi penulis
5. Teman-teman yang selalu membantu dan mendukung penulis dalam penulisan proyek akhir ini



Penulis menyadari bahwa penulisan Proyek Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca, agar proyek akhir ini mendekati kata sempurna.

Bukittinggi, 09 Agustus 2023

Yoga Saputra Praja

## DAFTAR ISI

Lembar Judul.....	i
Lembar Persetujuan .....	ii
Lembar Pengesahan .....	iii
Abstract.....	iv
Abstrak.....	v
Pernyataan Orisinalitas .....	vi
Kata Pengantar .....	viii
Daftar Isi .....	ix
Daftar Tabel.....	xi
Daftar Gambar .....	xii

### BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	6
1.3 Pematasan Masalah.....	7
1.4 Perumusan Masalah .....	7
1.5 Tujuan Penelitian.....	7
1.6 Manfaat Penelitian .....	7

### BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Kerangka Teoritis .....	9
2.1.1 Pengertian Evaluasi.....	9
2.1.2 Indikato – Indikator Evaluasi.....	9
2.1.3 Tujuan Evaluasi .....	12
2.1.4 Jenis Metode Evaluasi .....	13
2.1.5 Pengertian Kebersihan .....	14
2.1.6 Pengertian Kamar.....	15
2.1.7 Pengertian Linen .....	17

2.2 Penelitian Terdahulu .....	22
2.3 Kerangka Konseptual .....	29
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Jenis Penelitian .....	30
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian .....	31
3.3 Objek Penelitian .....	31
3.4 Informan .....	31
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	32
3.6 Instrumen Penelitian .....	34
3.7 Analisis Data .....	34
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Hasil Penelitian .....	36
4.1.1 Profil Tempat Penelitian .....	36
4.1.2 Struktur Organisasi Tempat Penelitian .....	38
4.1.3 Hasil Penelitian .....	39
4.2 Pembahasan Hasil .....	45
<b>BAB V PENUTUP</b>	
5.1 Kesimpulan .....	53
5.2 Saran .....	54
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	56
<b>LAMPIRAN</b> .....	

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian terdahulu.....	22
Tabel 3.1 Waktu penelitian .....	31
Tabel 3.2 Informan .....	32
Tabel 3.3 Instrumen Penelitian.....	34

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 <i>Hotel Novotel Bukittinggi</i> .....	2
Gambar 1.2 Guest Comment .....	3
Gambar 1.3 Guest Comment .....	4
Gambar 1.4 Guest Comment .....	4
Gambar 1.5 Spot Pada Linen .....	5
Gambar 1.6 Chemical .....	5
Gambar 1.7 Mesin Tumbler dan Mesin Iron Roller .....	6
Gambar 2.1 Kamar Novotel Bukittinggi .....	15
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual .....	29
Gambar 4.1 Gedung Hotel Novotel Bukittinggi .....	36
Gambar 4.8 Struktur Organisasi .....	38
Gambar 4.3 Wawancara dengan Narasumber .....	39

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang

Industri pariwisata merupakan salah satu penyumbang devisa terbesar bagi pembangunan Indonesia, sehingga tidak mengherankan jika perkembangan sektor ini terus membaik dan tetap menjadi sumber pendapatan utama bagi pembangunan Indonesia, tidak masalah. Hal ini sejalan dengan pandangan bahwa pariwisata merupakan penyumbang devisa terbesar kedua di Indonesia setelah minyak dan gas (Abraham, 2012:24). Oleh karena itu, bangsa Indonesia sangat bergantung pada pengembangan sektor pariwisata

Menurut SK Menteri Pariwisata, Pos, dan Telekomunikasi No. KM 37/PW. 340/MPPT-86 (dalam Sulastiyono dalam Maluto 2014:1), 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”. Industri perhotelan seharusnya memberikan pelayanan dengan baik kepada tamu secara professional dan kreatif untuk menarik tamu sehingga menghasilkan kepuasan kepada tamu.

Salah satu hotel yang menjadi sorotan dari kajian ini adalah Hotel novotel bukittinggi. Novotel Hotel merupakan salah satu hotel berbintang empat yang ada dikota bukittinggi, Novotel Hotel beralamat di jl. Laras datuak bandaro,kota bukittinggi, Sumatera Barat. Novotel Hotel merupakan salah satu hotel group Accor . Novotel Hotel bukittinggi diresmikan pada tanggal 15

November 1995, dengan jumlah karyawan 103 orang dan memiliki 98 kamar dengan 5 *type* kamar yang berbeda. Selain itu Novotel Hotel juga mempunyai fasilitas lainnya seperti *Restaurant, Fitnes Center dan Meeting Room*. Dan tipe kamar yaitu *Panorama suite, Junior suite, Deluxe moauntai view, Deluxe, Superior*. *Departement* yang ada di Novotel Hotel yaitu, *Front Office departement, Marketing sales, Accounting departement, F&B service, F&B Product, HRD, Housekeeping depertment, Engineering*.

Gambar 1.1 Hotel Novotel Bukittinggi



Sumber : hasil olahan peneliti,2023

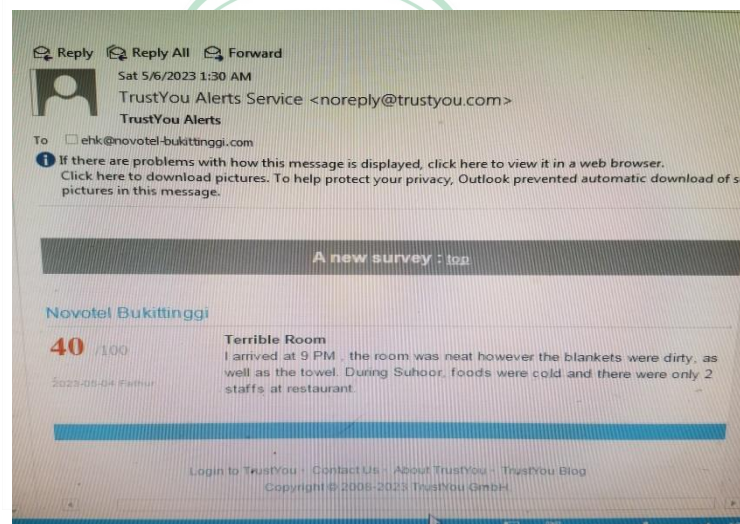
Novotel Hotel mempunyai beberapa departemen salah satunya housekeeping. Dan Departement Housekeeping memiliki beberapa divisi (section) salah satunya room attendant.

Room attendant salah satu bagian yang berada dalam housekeeping department yang menangani dan bertanggung jawab semua urusan mengenai kebersihan, kerapian, kelengkapan, kenyamanan kamar yang berpengaruh terhadap ketertarikan tamu untuk memakai jasa di dalam hotel. Room attendant adalah seorang staf atau pegawai yang bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan, keteraturan, dan kenyamanan kamar hotel. Tugas utama room attendant adalah melakukan pembersihan, perawatan, dan penataan

kamar hotel serta memastikan bahwa fasilitas kamar tersedia dan dalam kondisi yang baik.

Namun pada saat observasi awal yang dilakukan penulis tanggal 26 Maret 2023 dengan observasi dan mewawancarai bapak ilham bin aklim sebagai supervisor housekeeping Hotel Novotel bukittinggi. Mereka menyatakan untuk factor penghambat kerja secara garis besar nya tidak ada, tetapi salah satu yang dapat diidentifikasi adalah “*Tamu Compalain dikamar gara - gara linen nya kurang bersih (ada spot)*”.

Gambar 1.2 Guest Comment

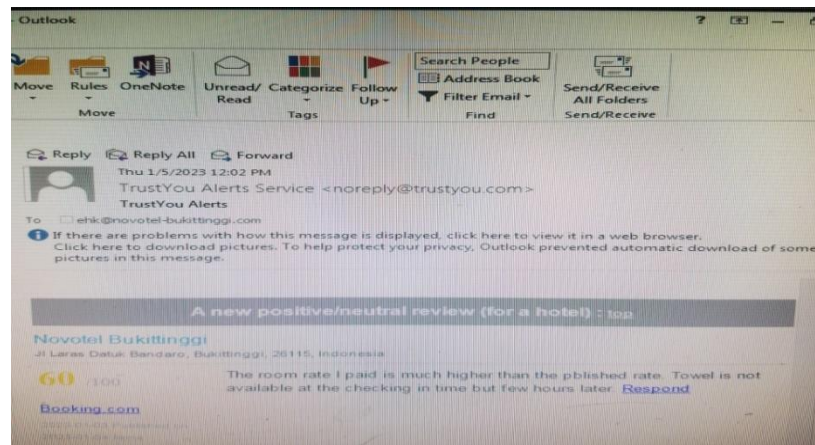


Sumber : Novotel trushyou,2023

Gambar 1.2 adalah review dari tamu dari bapak Andi, dia menyebutkan kamar nya rapi namun selimutnya kotor, begitu juga handuknya.



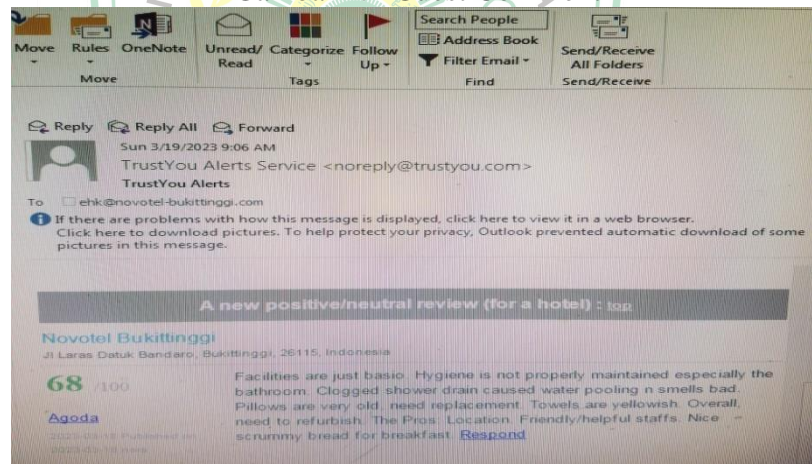
Gambar 1.3 Guest Comment



Sumber : Novotel trushyou,2023

Gambar 1.3 adalah review dari bapak Arif dia menyebutkan Tarif kamar yang saya bayar jauh lebih tinggi dari tarif yang dipublikasikan, handuk tidak bersih saat check-in).

Gambar 1.4 Guest Comment



Sumber : Novotel trushyou,2023

Gambar 1.4 adalah review dari bapak Andre dia menyebutkan Bantal sudah sangat tua perlu diganti. handuk kekuningan, secara keseluruhan perlu di perbarui.

Gambar 1.5 Spot Pada Linen



Sumber : hasil olahan peneliti, 2023

Gambar 1.5 Banyak nya terdapat noda spot pada linen seperti gambar di atas dapat mengakibatkan tamu akan komplain.

Gambar 1.6 Chemical



Sumber : hasil olahan peneliti, 2023

Gambar 1.6 Pemakaian produk chemical yang kurang tepat dapat mempengaruhi kebersihan dan kualitas linen.

Gambar 1.7 Mesin tumbler dan mesin iron roller



Sumber : hasil olahan peneliti, 2023

Gambar 1.7 Penggunaan peralatan pembersih yang kurang baik dapat mengakibatkan kebersihan dan kualitas linen kurang maksimal.

Berdasarkan penjelasan di atas maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang “*Evaluasi kebersihan linen di kamar Hotel Novotel Bukittinggi*”

## 1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Tamu mengeluhkan kebersihan linen di kamar hotel Novotel Bukittinggi
2. Banyaknya noda spot pada linen di dalam kamar hotel

3. Metode pemakaian produk chemical yang kurang tepat dapat memengaruhi kebersihan dan kualitas linen di kamar hotel
4. Penggunaan peralatan pembersih yang kurang baik dapat memengaruhi kebersihan dan kualitas linen di kamar hotel

### **1.3. Pembatasan Masalah**

Mengingat keterbatasan penulis, agar penelitian ini lebih terfokus maka peneliti membatasi masalah pada “*Evaluasi Kebersihan Linen di Kamar Hotel Novotel Bukittinggi*”

### **1.4. Rumusan Masalah**

Berdasarkan masalah dan batasan masalah diatas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana Evaluasi kebersihan linen di kamar Hotel Bukittinggi?

### **1.5. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui evaluasi kebersihan linen di kamar hotel bukittinggi.

### **1.6. Manfaat Penelitian**

Melalui penelitian ini penulis memiliki harapan agar penelitian ini memiliki manfaat bagi pemangku seperti :

1. Manfaat Praktis
  - a. Diharapkan dapat menjadi bahan acuan dan pertimbangan bagi Hotel Novotel Bukittinggi dalam mengambil keputusan tentang strategi peningkatan kebersihan dan penggantian linen dikamar hotel sebagai respons terhadap complain tamu.

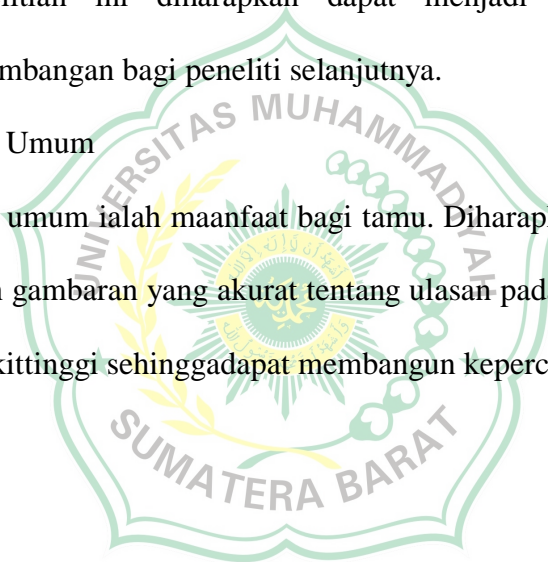
- b. Diharapkan dapat menjadi bahan acuan dan pertimbangan bagi Hotel Novotel Bukittinggi dalam mengambil keputusan tentang membangun kepercayaan dan citra perusahaan yang baik bagi konsumen dan calon konsumen melalui ulasan pada Google Review.

## 2. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan, sumbangan pemikiran dan informasi bagi penulis dan pembaca.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pedoman dan pertimbangan bagi peneliti selanjutnya.

## 3. Manfaat Umum

Manfaat umum ialah manfaat bagi tamu. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan gambaran yang akurat tentang ulasan pada Google Review Hotel Novotel Bukittinggi sehingga dapat membangun kepercayaan pada Hotel.



## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1 Kerangka Teoritis**

##### **2.1.1 Pengertian Evaluasi**

Evaluasi adalah suatu proses sistematis untuk menilai kinerja suatu program atau kegiatan dengan menggunakan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya (Sugiyono, 2017). Evaluasi dilakukan untuk mengetahui sejauh mana program atau kegiatan tersebut berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan dan untuk mengetahui kelemahan dan kekuatan dari program atau kegiatan tersebut (Sugiyono, 2017).

Cross dalam Sofan Amri (2013) menyatakan bahwa Evaluasi merupakan proses memahami, memberi arti, mendapatkan dan mengkomunikasikan suatu informasi bagi keperluan mengambil keputusan agar dapat menentukan kondisi, dimana suatu tujuan telah dapat dicapai

##### **2.1.2 Indikator-Indikator Evaluasi**

Menurut Widyodoko (2017, hlm. 181) evaluasi model CIPP dapat diterapkan dalam berbagai bidang seperti pendidikan, manajemen, perusahaan, dan sebagainya serta dalam berbagai jenjang baik itu proyek, program, maupun institusi. Model evaluasi CIPP merupakan salah satu kerangka kerja untuk merancang evaluasi CIPP yang

meliputi dimensi tipe-tipe evaluasi, kegunaan evaluasi, dan langkah-langkah dalam evaluasi proses.

Meneurut Aucamp (2016) Pengelolaan kebersihan dan sanitasi adalah aspek kritis dalam industri perhotelan. Linen, seperti handuk, sprei, dan serbet, merupakan bagian penting dari pengalaman tamu di hotel. Untuk memastikan kebersihan linen yang optimal, banyak hotel menggunakan pendekatan evaluasi yang komprehensif, salah satunya adalah model CIPP (Context, Input, Process, dan Product) dalam melakukan evaluasi kebersihan linen di kamar hotel.

#### 1. Konteks (Context)

Konteks melibatkan pemahaman mendalam tentang lingkungan operasional hotel dan kebutuhan tamu. Dalam hal evaluasi kebersihan linen, aspek konteks meliputi:

- a. Standar dan Kebijakan: Menetapkan standar kebersihan linen yang harus dipatuhi oleh staf pembersih. Hal ini mencakup frekuensi pergantian linen, prosedur pencucian, penggunaan deterjen yang tepat, dan lain sebagainya.
- b. Ketersediaan Sumber Daya: Mengidentifikasi sumber daya yang diperlukan untuk menjaga kebersihan linen, seperti jumlah staf pembersih, peralatan cuci, dan bahan pembersih.
- c. Karakteristik Kamar: Menilai berbagai jenis kamar dan perbedaan kebersihan yang mungkin diperlukan untuk kamar-

kamar tersebut, misalnya kamar tamu, suite, atau kamar dengan fasilitas khusus.

- d. Umur dan Kualitas Linen: Mengamati umur linen dan menilai apakah linen masih dalam kondisi baik atau perlu diganti.

## 2. Input

Input melibatkan semua langkah awal dalam proses evaluasi kebersihan linen, seperti:

- a. Penjadwalan Pemeriksaan: Menentukan jadwal inspeksi kebersihan linen. Pemeriksaan dapat dilakukan setelah setiap tamu meninggalkan kamar atau dalam interval tertentu.
- b. Metode Pemeriksaan: Menentukan metode dan kriteria yang akan digunakan untuk menilai kebersihan linen. Ini dapat mencakup pemeriksaan visual, penggunaan alat deteksi noda, atau pengujian laboratorium untuk bakteri atau alergen.

## 3. Proses (Process)

Proses mencakup semua langkah operasional yang dilakukan untuk menjaga kebersihan linen:

- a. Pembersihan dan Pencucian: Mengikuti prosedur pencucian yang benar untuk memastikan penghilangan noda, bakteri, dan kotoran lainnya. Dalam proses ini, jenis deterjen, suhu air, dan metode pengeringan juga sangat penting



- b. Penyimpanan dan Penanganan: Menentukan cara penyimpanan yang tepat untuk mencegah kontaminasi setelah pencucian. Penanganan yang baik juga diperlukan agar linen tidak rusak.

#### 4. Produk (Product)

Produk adalah hasil akhir dari evaluasi kebersihan linen, yang dapat diukur melalui beberapa indikator :

- a. Kebersihan Visual: Evaluasi sederhana berdasarkan penilaian visual mengenai bersih atau tidaknya linen.
- b. Kualitas Bau: Memastikan linen bebas dari bau yang tidak diinginkan setelah dicuci.
- c. Kebebasan dari Noda: Memeriksa apakah semua noda dan tanda kotoran telah dihilangkan.
- d. Kebersihan Mikrobiologis: Pengujian laboratorium untuk memeriksa tingkat bakteri, jamur, dan alergen pada linen.

#### 2.1.3 Tujuan Evaluasi

Menurut Wirawan (2011), tujuan dalam melaksanakan evaluasi antara lain :

- a. mengukur pengaruh terhadap masyarakat
- b. menilai apakah telah dilaksanakan sesuai dengan rencana
- c. mengukur apakah pelaksanaan sesuai dengan standar
- d. evaluasi dapat mengidentifikasi dan menemukan mana dimensi yang jalan dan mana yang tidak jalan

- e. evaluasi dapat dipergunakan mengembangkan kemampuan staf serta memberikan masukan kepada pimpinan atau manajer menanggapi kinerja staf dalam melayani masyarakat
- f. jika terjadi staf kompetensinya rendah maka perlu dilakukan pengembangan dengan segera.

#### 2.1.4 Jenis Metode Evaluasi

Menurut Tayibnapi (dalam Rusdiana, 2017) membagi metode evaluasi menjadi 3 bagian yaitu :

##### a. Metode kualitatif

Pada pendekatan kualitatif, karakteristik yang menonjol adalah pada posisi evaluator dalam pelaksanaan evaluasi. Tujuan utama evaluasi program dengan pendekatan kualitatif adalah mendapatkan gambaran yang menyeluruh tentang suatu program disemua aspeknya. Royse et. Al., (Rusdiana 2017 ). Dalam pendekatan kualitatif, tipe informasi yang dikumpulkan, analisis data dan cara penyimpulan dalam evaluasi program berbentuk deskripsi sehingga orang lain dapat mengetahui gambaran tentang program yang dievaluasi. Sedangkan alat yang digunakan untuk memperoleh data yaitu catatan tentang kasus, wawancara, kuesioner, transkripsi rekaman suara, video, atau berupa foto.

##### b. Metode kuantitatif

Penelitian yang melibatkan pengukuran data kuantitatif dalam bentuk angka dan dianalisis dengan uji statistika tertentu

untuk mencari kesimpulan akan lebih tepat menggunakan metode penelitian kuantitatif. Dalam penelitian kuantitatif, objek berada diluar peneliti sehingga nilai objektivitas sumber informasi harus diutamakan. Untuk itu sampel yang digunakan harus dipertimbangkan agar mewakili populasi. Semua jenis evaluasi program yang menggunakan metode kuantitatif mempunyai karakteristik, acuan atau standar dalam melaksanakan evaluasi (Rusdiana, 2017).

c. Metode gabungan

Model evaluasi campuran (mix-evaluation model) adalah dua model evaluasi yang digunakan secara bersama-sama dalam suatu kegiatan evaluasi (Wirawan, 2011).

### 2.1. 5 Pengertian Kebersihan

Menurut ahli yaitu Arifin (Hardiana, 2018: 501) kebersihan merupakan suatu keadaan yang tampak bersih, sehat dan indah. Lingkungan yang bersih merupakan hak dasar setiap manusia dalam memperoleh kesehatan dalam penghidupannya.

Kebersihan adalah salah satu tanda dari keadaan hygiene yang baik. Kebersihan badan meliputi kebersihan diri sendiri seperti mandi, gosok gigi, mencuci tangan, dan memakai pakaian yang bersih. Demikian juga kata kebersihan berasal dari kata keadaan bersih yang berarti tidak kotor, jernih, suci dan murni (Sangian, 2011) .

Menurut Wibowo (2019: 38) Kebersihan lingkungan merupakan salah satu tolak ukur kualitas hidup masyarakat. Masyarakat yang telah mementingkan kebersihan lingkungan dipandang sebagai masyarakat yang kualitas hidupnya lebih tinggi dibandingkan masyarakat yang belum mementingkan kebersihan. Salah satu aspek yang dapat di jadikan indikator kebersihan lingkungan adalah sampah. Bersih atau kotornya suatu lingkungan tercipta melalui tindakan-tindakan manusia dalam mengelola dan menanggulangi sampah yang mereka hasilkan.

#### **2.1. 6 Pengertian Kamar**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), arti kamar tidur adalah bilik tempat tidur. Kamar tidur adalah tempat pribadi dimana anda akan menghabiskan sebagian besar waktu anda. Tempat ini sangatlah pribadi dan berhubungan langsung dengan kenyamanan penghuninya. Tak heran, terdapat banyak sekali desain kamar tidur yang dapat anda pilih sesuai dengan standar kenyamanan anda yang berbeda satu sama lain.

**Gambar 2.1 Kamar Novotel Bukittinggi**



**Sumber : hasil olahan peneliti, 2023**

Tipe kamar dibedakan berdasarkan luas, lokasi, dan fasilitas hotel yang disediakan. Kamar hotel suite adalah tipe kamar hotel yang memenuhi tiga syarat tersebut. Berdasarkan buku *Kantor Depan Hotel (Rev) yang disusun oleh AG. Darsono (2001:16)*, berikut adalah pembagian tipe kamar hotel :

1. *Single room*

Yaitu dalam satu kamar terdapat satu tempat tidur untuk satu orang tamu. Fasilitas yang disediakan sesuai standar perhotelan.

2. *Twin room*

Yaitu dalam satu kamar terdapat dua tempat tidur untuk dua orang tamu. Fasilitas yang tersedia adalah AC, TV, toilet, dan kamar mandi.

3. *Double room*

Yaitu dalam satu kamar terdapat satu tempat tidur besar untuk dua orang tamu. Umumnya terdapat fasilitas tambahan meja, kursi, kulkas mini, dan safe deposit box.

4. *Triple room*

Yaitu dalam satu kamar terdapat double bed atau twin bed untuk dua orang, dan ditambah fasilitas extra bed (untuk tiga orang tamu).

5. *Junior suite room*

Yaitu satu kamar besar terdiri dari ruang tidur dan fasilitas ruang tamu.

#### 6. *Suite room*

Kamar hotel suite adalah ruangan yang terdiri dari dua kamar, yaitu kamar tidur untuk dua orang, ditambah fasilitas ruang tamu, ruang makan, dan dapur kecil.

#### 7. *Presiden suite room*

Merupakan ruangan yang terdiri dari tiga kamar besar, yaitu kamar tidur, kamar tamu, kamar makan (kamar rapat), dan dapur kecil.

### 2.1.7 Pengertian Linen

Pengertian linen itu sendiri adalah kain atau lena yang dipergunakan di dalam operasional hotel. (Bagyono dan Orbani Ludfi, 2003:91).

Linen Section Bagian ini mempunyai tugas dan tanggung jawab atas pengadaan dan penggantian untuk keperluan Housekeeping department dan department lainnya. Michael (2017) menjelaskan bahwa Linen room section adalah seksi yang bertanggung jawab terhadap pengadaan dan penggantian linen untuk keperluan tatagraha, restoran, bar, banquet, dan outlet lainnya. Prosedur pengambilan dan pengiriman linen ke laundry adalah sebagai berikut :

1. Semua linen kotor dari tiap-tiap kamar dikumpulkan di room boy station oleh room boy. Semua linen yang kotor disortir dan dihitung, selanjutnya dikumpulkan di linen room. Dari linen room semuanya dikirim ke laundry plan, dikelompokan berdasar jenis dalam catatan linen dan laundry.

2. Setelah dimasukan ke laundry, kita dapat mengambil linen yang bersih.
3. Semua linen yang kotor dari outlet dikirim ke linen room dan dicatat dalam linen laundry delivery.
4. Setelah linen kotor diserahkan kepada linen attendant oleh linen attendant akan ditukar dengan yang bersih sesuai catatan.

Menurut Artyasa dalam Preyetno (2008: 21) 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 menurut Artyasa dalam Prayetno (2008: 21) yaitu :

1. 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 (Darsono, 1995: 86).

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.

## 2. Parstock

Menurut Seniarta (2002: 33) untuk mendukung lancarnya pelaksanaan penyiapan kamar tamu hendaknya hotel memiliki persediaan linen yang memadai. Yang dimaksud linen yang memadai adalah :

- a. Tersedianya jenis-jenis linen yang diperlukan
- b. Tersedianya jumlah masing-masing jenis linen sesuai dengan keperluan
- c. Tersedianya kondisi linen yang telah ditetapkan

Menurut Rumekso (2007: 165) minimal perlengkapan linen yang harus dimiliki oleh suatu hotel dalam operasinya adalah 3 par dengan asumsi :

- a. 1 par linen terpasang.
- b. 1 par linen kotor di Laundry.
- c. 1 par linen siap pakai.

## 3. 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.

## 4. 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 (Sulastiyono, 2010: 239). 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.

#### 5. Penukaran Linen Kotor

Menurut Sihite (2000: 220), 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).

Linen adalah kain yang dipergunakan didalam operasional hotel.

Linen merupakan persediaan perlengkapan kamar yang berada dibawah tanggung jawab housekeeper. Adapun jenis-jenis linen, seperti : handuk, sarung bantal, seprei, selimut, taplak meja, dan yang lainnya.

Sulastyono (1999 : 132-133) mengatakan adapun jenis - jenis linen tersebut ialah sebagai berikut :

1. Linen kamar tidur (bed linen) terdiri dari :
  - a. Seprei (Sheet)
  - b. Sarung bantal (Pillow Case)

- c. Selimut (blanket)
  - d. Bed cover
  - e. Mattras pad
2. Linen di kamar mandi terdiri dari :

- a. Bath mat
- b. Hand towel
- c. Bath towel
- d. Face towel

Menurut Wayan Suardana (1996:170) jenis-jenis linen pada department housekeeping dan food & beverage service adalah sebagai berikut :

1. Jenis – jenis linen Housekeeping :

- a. Sheet
- b. Pillow case
- c. Duve
- d. Blanket
- e. Hand towel
- f. Face towel
- g. Bath mat
- h. Bath towel
- i. Pool towel
- j. Bed skritting

## 2.2. Penelitian Terdahulu

Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu

No	Judul Penelitian	Nama Peneliti	Metode	Hasil
1.	PENGELOLAAN LINEN HOUSEKEEPING (ROOM LINEN) DI HOTEL PANGERAN PEKANBARU	Khusnul Khotimah, Dra. Hj. Rd. Siti Sofro Sidiq, M.Si, Ari Kresnaputra Agus, A. Par (2012)	kualitatif	<p>Berdasarkan informasi yang diperoleh dari linen attendant dan juga salah satu roomboy, yang dikomplainkan dari room linen ini adalah towel, khususnya bath towel dan hand towel. Ada juga yang komplain mengenai sheet, namun jarang. Dari sheet ini yang dikomplainkan biasanya sheet berbau (tidak harum) ada juga karena sheet bernoda. Komplain mengenai Bath towel dan Hand towel, itu seperti :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kondisi fisik towel yang kurang bagus (kusam, bernoda, jahitan pinggir koyak)</li> <li>2. Keterlambatan Roomboy dalam menyiapkan towel dalam kamar sebelum tamu check in. Selain itu penulis pernah menemukan pemakaian linen yang kondisinya sudah OOO (Out Of Order) dipakai untuk operasional. Hal ini disebabkan karena terjadinya kerusakan mesin kerja laundry, dan bermasalah pada hasil pencucian (adanya noda oli pada linen). Linen OOO dicuci kembali oleh laundry lalu digunakan untuk operasional. Meskipun hal ini tidak </li></ol>

				<p>sering terjadi, hanya saat darurat saja (terutama saat kamar penuh), namun jika melihat standar Hotel Pangeran Pekanbaru, linen yang sudah OOO tersebut sudah tidak layak pakai lagi, dan seharusnya dalam kondisi bagaimanapun hal tersebut tidak terjadi apalagi sebagai hotel bintang empat.</p>
2.	<p>KEBERSIHAN LINEN HOTEL TERHADAP KEPUASAN TAMU PADA HOTEL ATSARI DI PARAPAT SUMATERA UTARA</p>	<p>Robert Deffie (2022)</p>	<p>kualitatif</p>	<p>Kebersihan linen hotel seperti sprei (sheet), lapisan sprei (duvey), sarung bantal (pillow cases), handuk mandi (bath towel), dan alas mandi (bath mat) sangatlah diinginkan oleh tamu hotel yang menginap dan menyebabkan tamu hotel apakah dilain waktu dan kesempatan akan menginap kembali atau tidak. Persediaan linen hotel yang cukup sangat mendukung dalam operasional kamar tamu, khususnya untuk melengkapi kebutuhan tamu hotel yang menginap, baik linen tempat tidur, seperti sprei (sheets), duvey, dan sarung bantal (pillow cases) dan linen kamar mandi, seperti handuk mandi (bath towels) dan alas kamar mandi (bath mats). Persediaan linen kamar hotel tersebut dapat dikatakan mencukupi jika didasarkan pada persediaan minimal 3 par</p>

				<p>stock linen dan atau 5 persediaan maksimal 5 par stock linen. 3 Par stock linen mengandung pengertian bahwa satu bagian linen yang digunakan (linen in-use) di kamar tamu, satu bagian linen dalam proses pencucian di laundry setelah pengambilan linen kamar hotel yang kotor dari kamar tamu (soiled-linen), dan satu bagian pada linen room yang bersih dan disimpan di ruangan linen room (clean- linen). 5 Par stock linen mengandung pengertian bahwa disamping ketiga di atas, satu bagian linen untuk faktor emergency dan satu bagian linen untuk cadangan (reserved stock) persediaan linen</p>
3.	<p>SIRKULASI LINEN ROOM DALAM SISTEM KERJA HOUSEKEEPING DI HOTEL FOUR POINTS BY SERATON MANADO</p>	<p>Bet El Silisna Lagarense, Jonzon, Jemmy R. Pangemana, Vesty L Sambeka (2022)</p>	<p>Kualitatif</p>	<p>Berdasarkan wawancara diketahui bahwa alur sirkulasi linen di Hotel Four Points by Sheraton Manado terdapat proses sirkulasi yang harus diikuti untuk melancarkan sirkulasi linen tersebut Dalam proses collecting ada beberapa hal yang tidak dilakukan sehingga bisa memperlambat kelancaran alur sirkulasi misalnya linen kotor yang dikumpulkan diletakan di tempat yang tidak sesuai, sering di taruh dilantai sehingga bisa menambah noda baru ketika diinjak dan juga memperlambat</p>

				<p>runner dalam mengumpulkan linen kotor, sering digunakan sebagai lap pembersih dan tidak dipisahkan antara linen yang terkena noda dengan linen yang memerlukan perbaikan. Dalam pengiriman linen kotor terhambat karena terjadi masalah pada trolley, kondisi trolley yang digunakan tidak dalam keadaan bersih, roda trolley tidak baik/rusak. Hal tersebut dapat memperlambat alur sirkulasi linen. Penyortiran linen kotor dikategorikan baik, karena sesuai dengan proses sirkulasi bahwa sebelum dilakukan pencucian maka linen harus disortir berdasarkan jenis linen, jenis dan tingkat kotoran dan jenis warna sehingga mempermudah dalam pencucian linen. Proses pencucian dikatakan baik karena dilakukan sesuai proses sirkulasi sehingga tidak terjadi masalah. Dalam melakukan pengeringan/dryng dilakukan sesuai proses sirkulasi sehingga dikatakan baik. Dalam proses ironing atau penyetricaan ikatan baik karena dilakukan sesuai proses sirkulasi. Linen yang sudah di setrikan harus dilipat dengan baik diletakkan di meja sesuai dengan jenis linen untuk</p>
--	--	--	--	--

				mempermudah penghitungan dan pengiriman linen bersih ke pantry/gudang.
4.	KINERJA LINEN ATTENDANT DALAM PENANGANAN PARSTOCK DI HOTEL GRAND ORCHID SOLO	Pontianus Kuswiyata, , Erna Wigati (2022)	Kualitatif	<p>Kinerja linen attendant dalam penanganan parstock linen, yaitu merapikan linen kotor, menghitung linen kotor, menerima linen dari laundry, melipat linen bersih, melakukan pengecekan terhadap bill linen dari laundry, mencatat di linen log book, melakukan pengecekan dan penghitungan ulang, serta melakukan inventarisasi linen.</p> <p>Seorang linen attendant harus mengetahui bagaimana cara menyimpan linen dengan baik, karena hal ini akan mempengaruhi kelancaran tugas mereka. Cara penyimpanan linen di Hotel Grand Orchid adalah sebagai berikut, setelah linen attendant menerima linen yang bersih dari laundry, segera dihitung dan setelah sesuai lalu dilipat dan disimpan di rak penyimpanan (linen rack), diatur sesuai ukurannya, lipatan linen harus menghadap keluar agar memudahkan penghitungan maupun pengambilan. Pengambilan linen berdasarkan sistem FIFO (Fisrt In-First Out), di mana linen yang baru dikirim dari laundry disimpan di atas rak paling</p>

				<p>bawah agar digunakan belakangan setelah linen yang ada di atasnya dipakai, atau dengan kata lain yang tersimpan dahulu harus digunakan terlebih dahulu, yang disimpan belakangan baru digunakan kemudian. Hal ini dimaksudkan agar “long life” (umur) linen tersebut awet dan tidak mudah rusak, tempat penyimpanan tidak boleh lembab, sirkulasi udara harus lancar dan tidak berdebu sehingga linen tetap dalam keadaan bersih dan kering, tempat penyimpanan linen harus sudah terjangkau untuk memperlancar penukaran linen kotor dengan yang bersih ke tiap-tiap floor maupun food and beverage outlet, linen harus jauh dari kitchen</p>
5.	<p>PENGELOLAAN LINEN KAMAR DI INTERNAL HOTEL AMARIS SETIABUDHI BANDUNG</p>	<p>Erie Hidayat Sukriadi, Rachmat Astiana dan Nur Ahmad (2021)</p>	<p>kualitatif</p>	<p>pengelompokan linen dapat dipisahkan berdasarkan jenis serat benang, konstruksi bahan tekstil, warna, kotoran atau noda, dan prosedur finishing. Sehingga pada saat pemisahan perlu diperhatikan hal-hal tersebut. Selanjutnya supaya kegiatan pemisahan agar efektif dan efisien maka diperlukan juga transportasi distribusi yang jelas. Linen yang disimpan ataupun digunakan tidak akan terlepas dari namanya</p>



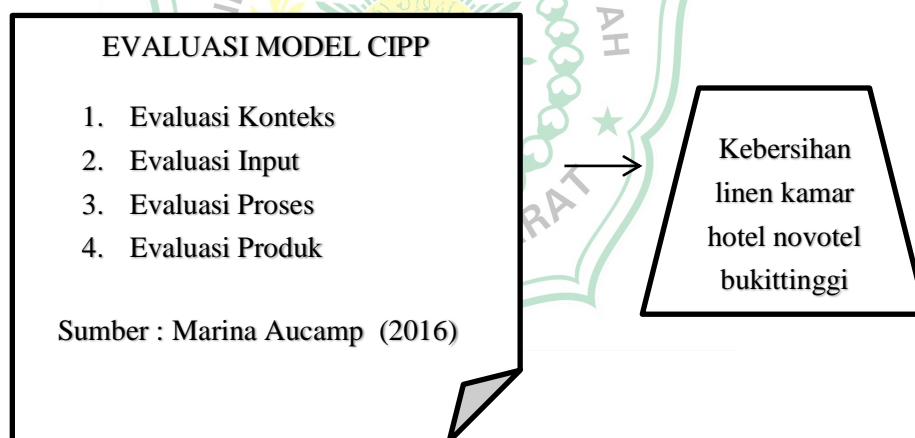
				<p>kerusakan. Untuk menentukan rusak atau masih layak pakai sebuah barang hendaknya harus mengenal faktor penyebab kerusakannya. Salah satu faktor yang umum rusaknya kain linen bisa dari pencucian. jenis kerusakan bisa dikategorikan juga dalam beberapa hal. Menurut Orbani (2017:302) bisa karena kerusakan yang timbul dari warna kusam pada linen, perubahan warna linen (warna kain menghitam), perubahan warna seperti kain menguning atau kecoklatan, bisa juga terjadi kerusakan karena noda yang dicuci tidak hilang, hingga kekuatan bahan kain yang hilang atau rapuh dan juga kerusakan pada pinggiran jahitan umumnya terjadi pada bath towel maupun bath mat atau kasus yang lebih ekstrim kerusakan yang diakibatkan bahan kimia.</p>
--	--	--	--	--

Penulis melakukan studi literatur dan mengumpulkan data dari penelitian-penelitian terdahulu yang telah dipublikasikan dalam jurnal ilmiah, artikel, dan sumber informasi terpercaya lainnya. Data yang dikumpulkan akan dianalisis untuk mengidentifikasi pola-pola umum terkait evaluasi kebersihan linen di kamar hotel. Meskipun penelitian sebelumnya telah mengidentifikasi beberapa

tantangan terkait kebersihan linen, penelitian ini menambahkan dimensi baru dengan menganalisis dampak kebersihan linen terhadap tingkat kepuasan tamu secara lebih mendalam.

### 2.3. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual ialah suatu bagian dari kerangka berfikir yang dapat digunakan sebagai pendekatan dalam pemecahan suatu masalah atau merupakan strategi dan pendekatan peneliti untuk memecahkan masalah penelitian, serta menyajikan hubungan yang terjadi antara konsep atau variable yang akan diteliti. Berikut adalah kerangka konseptual yang peneliti gunakan dalam penelitian ini.



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan penelitian evaluatif. Menurut Sugiyono (2019), metode penelitian kualitatif sering disebut metode penelitian karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (*natural environment*).

Nugrahani (2014) menyebutkan bahwa penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati; pendekatannya diarahkan pada latar dan individu secara holistic. Oleh karena itu, secara umum metode dari penelitian ini adalah penelitian kualitatif.

Penelitian ini merupakan penelitian evaluasi dengan pendekatan kualitatif. Melalui metode deskriptif dapat diketahui gambaran tentang “*Evaluasi Kebersihan Linen di Kamar Hotel Novotel Bukittinggi*”

Evaluasi adalah suatu proses sistematis untuk menilai kinerja suatu program atau kegiatan dengan menggunakan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya (Sugiyono, 2017). Evaluasi dilakukan untuk mengetahui sejauh mana program atau kegiatan tersebut berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan dan untuk mengetahui kelemahan dan kekuatan dari program atau kegiatan tersebut (Sugiyono, 2017).

### 3.2. Waktu dan Tempat Penelitian

Sesuai dengan latar belakang penelitian ini adapun lokasi penelitian yang akan dituju peneliti dalam menghimpun, mengumpulkan, dan mengambil data untuk mencapai tujuan penelitian ini yaitu di Hotel Novotel Bukittinggi yang beralamat di Jln. Laras datuk bandaro. Kota Bukittinggi, Sumatera Barat Pada Bulan Maret-agustus 2023.

Tabel 3.1 Waktu Penelitian

No	Kegiatan	Apr	Mei	Jun	Jul	Agt
1	Observasi awal					
2	Penyusunan proposal					
3	Bimbingan proposal					
4	Seminar proposal					
5	Pelaksanaan penelitian					
6	Penyusunan laporan					

Sumber: hasil olahan peneliti, 2023

### 3.3. Objek Penelitian

Menurut Sugiyono (2017) pengertian objek penelitian adalah “suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”.

Dalam penelitian ini yang menjadi objek penelitian kebersihan linen di kamar Hotel Novotel Bukittinggi.

### 3.4. Informan

Menurut Moleong (2015) Informan penelitian adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar

belakang penelitian dan merupakan orang yang benar-benar mengetahui permasalahan yang akan di teliti.

Informan adalah orang yang nantinya akan diwawancarai secara mendalam yang berkaitan dengan permasalahan yang akan diteliti dan dibahas dalam penelitian ini.

Dalam penelitian ini yang menjadi subjek penelitian adalah Executive Housekeeper, Supervisor, Staff Room Attendant dan Laundry Attendant Hotel Novotel Bukittinggi.

Tabel 3.2 Informan Hotel Novotel Bukittinggi

No	Nama	Jabatan	Informan
1	Sugeng Winoto	Executive Housekeeper	Informan Kunci
2	Ilham Bin Aklim	Supervisor Room Attendant	Informan Kunci
3	Fikri	Laundry Attendant	Informan kunci
4	Anggan	Room Attendant	Informan Kunci

### 3.5. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2018) pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai setting, berbagai sumber, dan berbagai cara. Bila dilihat dari settingnya, data dapat dikumpulkan pada setting alamiah, pada laboratorium dengan metode eksperimen, di rumah dengan berbagai responden, pada suatu seminar, diskusi, di jalan dan lain-lain. Bila dilihat dari sumber datanya, maka pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer dan sekunder.

Pengumpulan data merupakan suatu usaha untuk mendapatkan data yang valid dan akurat yang dapat dipertanggung jawabkan sebagai bahan untuk pembahasan dan pemecahan masalah. Untuk mendapatkan data-data di objek penelitian.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Observasi

Pengumpulan data melalui pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian guna memperoleh gambaran yang lebih jelas.

b. Studi Pustaka

Kegiatan yang dimaksudkan untuk mendapatkan sejumlah teori dan informasi yang erat hubungannya dengan materi penelitian. Hal ini dilakukan dengan mempelajari buku-buku referensi, majalah dan sumber-sumber lainnya.

c. Wawancara

Dalam segi metode pengumpulan data dengan wawancara, utamanya terletak pada penentuan atau pemilihan key-informan yang akan menjadi sumber data yang hendak dilakukan. Disini yang menjadi objek penelitian subjek penelitian adalah Housekeeper Novotel Bukittinggi, Supervisor dan Staff Room Attendent Hotel Novotel Bukittinggi.

d. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2018), dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku,

arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Dalam penelitian ini, dokumentasi dilakukan dengan cara merekam dokumen berupa gambar, dokumentasi data terlampir.

### 3.6. Instrumen Penelitian

Menurut Arikunto (2019) instrumen penelitian adalah instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data guna mempermudah pekerjaan peneliti dan agar hasilnya lebih baik, lebih akurat, lebih lengkap, lebih sistematis, dan lebih mudah diolah.

Tabel 3.3 kisi-kisi instrument

No	Variable	Sub Indicator
1	Evaluasi konteks	1. Standar dan kebijakan 2. Ketersedian sumber daya 3. Karakteristik kamar 4. Umur dan kualitas linen
2	Evaluasi input	1. Penjadwalan pemeriksaan 2. Metode pemeriksaan
3	Evaluasi proses	1. Pembersihan dan pencucian 2. Penyimpanan dan penanganan
4	Evaluasi produk	1. Kebersihan visual 2. Kualitas bau 3. Kebebasan dari noda 4. Kebersihan mikrobiologis

### 3.7. Analisi Data

Menurut Sugiyono (2017), analisis data adalah proses mengambil secara sistematis dan merencanakan data yang telah diperoleh dari wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, mengklasifikasikan fragmen data dan mereduksinya menjadi bagian-bagian kecil, untuk menyaring. melakukan

sintesa, pahami apa yang penting, apa yang dapat dipelajari, dan buat kesimpulan yang lebih mudah dipahami oleh diri sendiri dan orang lain. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan reduksi data, penyajian data dengan tekstual, dan penarikan kesimpulan.

a. Reduksi Data

Mereduksi data berarti merangkum, menentukan esensi, memfokuskan pada esensi, mencari tema dan pola serta membuang yang tidak perlu (Sugiyono, 2017). Penelitian ini berfokus pada meringkas poin-poin kunci evaluasi kebersihan linen di Kamar Hotel Novotel Bukittinggi.

b. Penyajian Data

Setelah data tersusun, langkah selanjutnya adalah menyajikan data agar lebih mudah dipahami. Dalam penelitian ini, data yang disajikan berupa teks deskriptif dan berbentuk tabel.

c. Penarikan Kesimpulan

Pada tahap ketiga, ditarik kesimpulan. Kesimpulan penelitian kualitatif berupa pengetahuan baru yang belum ada sebelumnya. Dalam bentuk foto atau deskripsi suatu objek yang sebelumnya dipertanyakan seperti yang terungkap setelah penelitian. Sebuah simpulan dibuat dalam bentuk teks yang naratif.



## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 4.1. Hasil Penelitian

##### 4.1.1 Profil Hotel Novotel Bukittinggi

PT. Grahamas Citrawisata ( the owning company of Novotel Hotel & Convention) adalah anak Perusahaan dari PT. Meta Achipelago Hotels (Martels) milik dari MEDCO GROUP.

PT. Grahamas Citrawisata membangun sebuah hotel yang diberi Nama Hotel Novotel Bukittinggi di Pusat kota Bukittinggi yang dibangun pada lahan milik Pemda tingkat I Sumatra Barat seluas 10.005 m<sup>2</sup> dengan luas bangunan 6.896 m<sup>2</sup> dengan bangunan 4 lantai termasuk basement (bangunan dasar). Novotel Bukittinggi adalah hotel berbintang 4 yang dikelola oleh ACCOR, salah satu perusahaan manajemen hotel terbesar didunia yang mempunyai jaringan Internasional.

Gambar 4.1 Hotel Novotel Bukittinggi



Sumber : olahan peneliti,2023

Novotel Bukittinggi mulai beroperasi (Soft Opening) pada bulan Agustus 1995 sementara peresmiannya ( Grand Opening) pada tanggal 11 November 1995. Kontrak Management Accor dengan PT Grahamas Citrawisata berakhir pada tanggal 11 November 2007. Kemudian Hotel ini dikelola langsung oleh PT Grahamas Citrawisata. Yang mana nama Novotel Bukittinggi diganti dengan The Hills Hotel & Convention.

Bangunan Hotel yang terkesan antik mempunyai filosofi bangunan “Natural ,Islamic dan Unik” di design oleh konsultan “Bunnag Architect International” dari Thailand dan beberapa konsultan bangunan lain dari Indonesia yaitu PT.Jaya CM Manggala Pratama, PT. Etakom Pranata Design Architecture serta PT.Cipta Bandara Rekayasa Interior.

Konsultan untuk struktur adalah PT. Ketira Engineering, untuk Kitchen & Laundry oleh Accor Asia Pasific, untuk design landscape oleh Bensley Design Group. Sementara Kontraktor Utamanya adalah PT. Layla Corporation. Hotel product knowledge :

Nama	: <b>Novotel Hotel &amp; Resorts Bukittinggi</b>
Lokasi	: Jl. Laras Dt. Bandaro Bukittinggi Sumatera Barat
Manajemen	: Novotel Bukittinggi
Pemilik	: PT. Grahamas Citrawisata
Jumlah kamar	: 98 kamar
Tipe kamar Superior	: 4 kamar
Tipe kamar Delux	: 42 kamar
Tipe Delux Mountain View	: 49 Room

Tipe Junior Suite : 2 kamar (King bed + Living Room + Mountain View)

President Suite : 1 kamar (2 Room ( 1 King Bed 1 Twin Bed + Living Room + Balcone + Mountain View)

#### 4.1.2 Struktur Organisasi Hotel Novotel Bukittinggi

Gamabar 4.2 Struktur organisasi Hotel Novotel



Sumber : Novotel, 2023

### 4.1.3 Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil wawancara peneliti terhadap beberapa informan yang terdiri dari Executive Housekeeper ,Supervisor , Laundry attendant dan Room boy attendant maka peneliti menemukan data berikut :

Gambar 4.3 Wawancara dengan Responden



Sumber : Penulis, 2023

1. Evaluasi Konteks (contex)
  - a. Standar dan Kebijakan

Menurut semua informan Hotel Novotel Bukittinggi memiliki standar tertulis yang mengatur evaluasi linen di kamar. Standar ini dirancang untuk memastikan bahwa semua linen yang disediakan kepada tamu tetap bersih, terjaga kualitasnya, dan memenuhi standar kebersihan yang tinggi. Frekuensi evaluasi dan penggantian linen diatur berdasarkan pedoman yang telah ditetapkan. Untuk frekuensi evaluasi, setiap kamar tamu menjalani pemeriksaan linen secara

menyeluruh setiap kali proses pembersihan kamar dilakukan. Selain itu, linen juga diperiksa saat check-out tamu. Kami menjadwalkan pemeriksaan ini secara berkala untuk memastikan bahwa linen yang digunakan oleh tamu selalu dalam kondisi optimal.

Penggantian linen dilakukan berdasarkan prinsip rotasi yang diatur dalam standar. Setelah sejumlah penggunaan, linen diganti dengan yang baru, bahkan jika kondisinya masih layak. Linen yang telah mencapai batas penggunaan tertentu akan diambil dari inventaris dan diganti dengan yang baru agar kenyamanan tamu tetap terjaga.

b. Ketersediaan Sumber Daya

Menurut semua informan untuk staff atau petugas laundry ada 3 orang, dan staff atau petugas room boy attendant nya ada 10 orang. Untuk mengelola proses pencucian dan pengeringan linen langkah langkah yang kita lakukan dengan Pencatatan dan Perencanaan , Jadwal Pembersihan , Sistem Otomatisas , fasilitas Mesin yang Memadai dan Chemical yang mantap.

c. Karakteristik Kamar

Menurut semua informan untuk type kamar nya disini kita memiliki beberapa type kamar tapi untuk ukuran linen nya semua nya sama ukurannya, Perbedaan karakteristik kamar

dalam sebuah hotel dapat berdampak signifikan pada kebutuhan kebersihan linen. Setiap jenis kamar mungkin memiliki aktivitas dan penggunaan yang berbeda, yang pada akhirnya akan mempengaruhi sejauh mana linen perlu dipertahankan agar tetap bersih, segar, dan nyaman bagi tamu.

d. Umur dan Kualitas Linen

Menurut semua informan untuk mengelola linen yang hotel Novotel Bukittinggi lakukan pertama Pencatatan Umur Linen: Hotel mencatat tanggal pembelian atau tanggal pemasangan linen di setiap kamar. Ini membantu dalam melacak umur setiap item secara individual. Yang kedua Penggantian Rutin : memiliki jadwal rutin untuk penggantian linen berdasarkan umur. Linen yang mencapai batas umur tertentu akan secara berkala digantikan dengan yang baru. Yang ke tiga Pemeriksaan Visual : Staf pembersih melakukan pemeriksaan visual secara rutin pada setiap linen di kamar untuk mendeteksi tanda-tanda aus, noda yang sulit dihilangkan, atau kerusakan lainnya. Yang ke empat Pengelompokan Linen: Hotel mungkin mengelompokkan linen berdasarkan umur atau kategori, sehingga memudahkan staf dalam mengelola penggantian dan pembaruan.

## 2. Evaluasi Input

### a. Penjadwalan Pemeriksaan

Menueurt semua informan menyatakan bahawa untuk pemeriksaan kebersihan linen hotel Novotel Bukittinggi melakukan pemeriksaannya setiap hari dan linen yang sudah terpakai oleh tamu”

### b. Metode Pemeriksaan

Menurut semua informan menyatakana bahwa metode yang hotel Novotel Bukittinggi gunakan dalam pemeriksaan kebersihan linen adalah dengan menggunakan metode visual atau secara manual. Staf pembersih atau supervisor kebersihan secara langsung memeriksa linen untuk mencari noda, kotoran, atau tanda-tanda keausan. Linen yang terlihat kotor atau rusak dapat ditandai untuk diganti atau diperbaiki.

## 3. Evaluasi Proses

### a. Pembersihan dan Pencucian

Menurut semua informan menyebutkan bahwa prosedur yang pencucian dan pembersihan linen yang hotel Novotel Bukittinggi jalankan disini sesuai kebijakan dan standar manajemn hotel. Staff kita melakukan nya dengan mencuci dengan mesin yang tersedia dengan menggunakan bahan pembersih yang sesuai takaran atau ssesuai standar yang telah ditentukan.

#### b. Penyimpanan dan Penanganan

Menurut semua informan mengatur penyimpanan linen yang belum digunakan untuk memastikan kebersihan dan keutuhan sebelum diberikan kepada tamu merupakan langkah penting dalam menjaga kualitas layanan hotel. Dan ada beberapa penanganan untuk menghindari paparan debu terhadap linen : Area Penyimpanan Khusus, kontrol kelembaban , pemisahan Linen Bersih dan Kotor , menggunakan rak dan gantungan yang sesuai dengan linen, pembersihan Rutin.

#### 4. Evaluasi Produk

##### a. Kebersihan Visual

Menurut semua informan untuk kebersihan linen dievaluasi mengamati secara visual kondisi linen dan mencocokkannya dengan kriteria yang telah ditetapkan oleh manajemen. Kriteria yang digunakan untuk menilai bersih atau tidak kita meninjau dari linen nya tidak berbau dan tidak terdapat noda pada linen tersebut. Dan melakukan mengevaluasi linen setiap hari dan kriteria linen yang bersih itu seperti linen nya tidak berbau, tidak ada noda pada linen, warna linen masih bagus dan tidak linen yang robek.



b. Kualitas Bau

Menurut semua informan sebelum staff kita memasang nya staff kita melakuka penciuan terhadap linen dan apabila tidak harum maka staff kita akan menggnati nya dengan yang baru. Dan mencuci nya dengan deterjen dan pengharum khusus untuk linen”

c. Kebebasan dari Noda

Menurut semua informan sebelum melakukan pemasangan linen ke kamar hotel Novotel selalu melakukan pengecekan linen tersebut apa ada atau tidak nya noda pada linen tersebut. Dan apa bila ada linen yang bernoda kita ganti dengan yang baru. Dan linen yang bernoda tadi kita melakukan pencucian ulang”.

d. Kebersihan Mikrobiologis

Menurut semua informan untuk saat ini pengujian linen ke laboratorium kita belum melaksanakan nya terhadap pengujian tersebut.

## 4.2. Pembahasan Penelitian

### 1. Evaluasi Konteks

Konteks merupakan fondasi utama dalam evaluasi kebersihan linen di kamar hotel. Kesadaran akan pentingnya pengelolaan kebersihan dan sanitasi dalam industri perhotelan menjadi landasan mengapa evaluasi kebersihan linen dilakukan secara komprehensif. Kebersihan linen bukan hanya masalah praktis, tetapi juga memiliki dampak langsung pada pengalaman dan kepuasan tamu. Dalam konteks ini, pemahaman mendalam tentang standar dan kebijakan kebersihan linen menjadi landasan yang mengarahkan operasional hotel. Standar ini mencakup frekuensi pergantian linen, prosedur pencucian, penggunaan bahan pembersih yang tepat, dan perhatian terhadap detail-detail penting lainnya. Konteks juga mencakup faktor eksternal, seperti norma industri, peraturan kesehatan, dan harapan tamu terkait kebersihan linen. Selain itu, aspek konteks juga melibatkan pengenalan terhadap karakteristik kamar yang berbeda-beda, seperti tipe kamar, fasilitas yang disediakan, dan jenis linen yang digunakan. Mengidentifikasi karakteristik ini memungkinkan penyesuaian evaluasi kebersihan, sehingga mampu menjawab tuntutan kualitas yang beragam dari tamu yang menginap. Dalam konteks ini pula, umur dan kualitas linen dievaluasi untuk memastikan bahwa standar kebersihan tetap terpenuhi.

Kebijakan yang ditetapkan oleh hotel untuk evaluasi kebersihan linen di kamar adalah elemen penting dalam memastikan konsistensi dan

kualitas layanan. Kebijakan tertulis membantu staf memahami standar yang diharapkan dan prosedur yang harus diikuti. Dengan adanya kebijakan yang jelas, hotel dapat menghindari ketidakpastian dalam penanganan linen dan memberikan arahan yang konsisten kepada staf. Ini juga berperan dalam mengatasi situasi darurat atau perubahan yang tidak terduga dengan mengatur respons yang tepat.

Manajemen sumber daya merupakan faktor kunci dalam memastikan hotel mampu memenuhi permintaan linen dari tamu. Standar ini mengacu pada efisiensi dalam mengelola persediaan linen agar sesuai dengan tingkat hunian dan fluktuasi permintaan. Dengan merespons perubahan tingkat hunian dan permintaan secara tepat, hotel dapat meminimalkan risiko kekurangan atau kelebihan persediaan, serta menghindari situasi di mana tamu tidak mendapatkan linen yang mereka butuhkan.

Penataan dan rancangan kamar memainkan peran penting dalam evaluasi kebersihan linen. Standar ini mengarahkan hotel dalam memastikan bahwa linen dapat ditempatkan dengan mudah, rapi, dan estetik di setiap kamar tamu. Penempatan linen yang cerdas memfasilitasi proses perawatan kamar dan memungkinkan staf untuk menggantinya dengan efisien, tanpa mengganggu pengalaman menginap tamu.

Standar ini fokus pada pengelolaan umur dan kualitas linen yang diberikan kepada tamu. Dengan menjaga linen dalam kondisi baik dan

mematuhi batas umur yang ditetapkan, hotel dapat memastikan bahwa tamu selalu diberikan linen yang bersih, layak pakai, dan nyaman. Penggantian berkala dan pemantauan berkualitas membantu dalam menghindari noda, kerusakan, atau ketidaknyamanan bagi tamu selama masa menginap mereka.

Dalam keseluruhan, penggabungan standar kebijakan, ketersediaan sumber daya, karakteristik kamar, umur, dan kualitas linen membentuk pendekatan komprehensif untuk evaluasi kebersihan linen di kamar hotel. Standar ini membantu hotel dalam memberikan pengalaman menginap yang positif kepada tamu, mencerminkan profesionalisme dan perhatian terhadap detail, serta membangun reputasi yang baik dalam industri perhotelan.

## 2. Evaluasi Input

Input merupakan tahap strategis dalam evaluasi kebersihan linen di kamar hotel. Ini melibatkan penetapan langkah-langkah awal yang memberikan panduan operasional dalam menjaga kebersihan. Penentuan frekuensi pemeriksaan kebersihan linen didasarkan pada pemahaman tentang tingkat penggunaan kamar dan preferensi tamu. Frekuensi yang tepat akan membantu mencegah penurunan kualitas kebersihan dan memastikan linen siap digunakan oleh tamu berikutnya.

Standar untuk menilai evaluasi input dalam penjadwalan pemeriksaan kebersihan linen di kamar hotel melibatkan perencanaan yang efisien dan akurat. Penjadwalan yang baik harus

mempertimbangkan faktor-faktor seperti tingkat hunian, fluktuasi permintaan, dan prioritas tamu. Dengan menilai secara akurat, hotel dapat memastikan bahwa pemeriksaan linen dilakukan pada waktu yang sesuai, tanpa mengganggu kenyamanan tamu. Standar ini membantu hotel mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya staf dan menciptakan pengalaman menginap yang lancar.

Evaluasi input juga mencakup metode pemeriksaan yang digunakan untuk menilai kebersihan linen di kamar hotel. Standar ini mengacu pada panduan dan prosedur yang jelas yang harus diikuti oleh staf pemeriksaan. Metode pemeriksaan yang efektif melibatkan langkah-langkah sistematis dalam memeriksa setiap aspek linen, seperti kebersihan, kualitas, dan integritas fisiknya. Dengan menggunakan metode yang konsisten dan teliti, hotel dapat memastikan bahwa linen yang diberikan kepada tamu memenuhi standar yang telah ditetapkan.

Dalam menggabungkan kedua standar ini, hotel akan memiliki pendekatan yang holistik untuk evaluasi kebersihan linen di kamar. Penjadwalan pemeriksaan yang tepat waktu dan metode pemeriksaan yang akurat bekerja bersama-sama untuk memastikan bahwa linen yang diberikan kepada tamu selalu dalam kondisi terbaik, mendukung pengalaman menginap yang berkualitas, dan mencerminkan profesionalisme dalam layanan perhotelan.

### 3. Evaluasi Proses

Proses dalam evaluasi kebersihan linen di hotel melibatkan serangkaian tindakan yang dijalankan untuk menjaga dan memperbaiki kebersihan linen. Tahap pencucian dan pembersihan merupakan inti dari proses ini. Dalam tahap ini, pemilihan jenis deterjen yang sesuai dan pengaturan suhu cuci yang optimal adalah faktor penting yang memastikan penghilangan noda, bakteri, dan kotoran lainnya. Proses pengeringan juga harus diperhatikan agar tidak merusak linen. Penyimpanan dan penanganan linen pasca pencucian juga menjadi perhatian utama dalam proses ini. Linen yang telah dibersihkan harus disimpan dengan benar untuk mencegah kontaminasi pasca-cuci. Ini melibatkan metode penyimpanan yang tepat dan perhatian terhadap penanganan yang benar agar linen tetap dalam kondisi yang baik.

Standar untuk menilai evaluasi proses dalam penjadwalan dan pencucian kebersihan linen di kamar hotel melibatkan keseimbangan antara kebutuhan permintaan dan waktu yang dibutuhkan untuk mencuci linen. Penjadwalan yang baik harus memastikan bahwa linen yang digunakan oleh tamu diganti secara rutin dan efisien. Proses pencucian juga harus mengikuti standar kebersihan yang tinggi untuk memastikan bahwa linen yang disediakan selalu bersih dan bebas dari kuman. Dengan memadukan penjadwalan yang cerdas dan proses pencucian yang cermat, hotel dapat memberikan linen yang segar dan layak pakai kepada tamu.

Standar untuk menilai evaluasi proses dalam penyimpanan dan penanganan kebersihan linen di kamar hotel menekankan pada pengelolaan yang teratur dan higienis. Penyimpanan harus mempertahankan kebersihan dan mencegah kontaminasi atau kerusakan pada linen. Dalam hal penanganan, staf harus memiliki pemahaman yang baik tentang cara memindahkan, meletakkan, dan merawat linen dengan benar. Dengan mengikuti prosedur yang tepat, hotel dapat memastikan bahwa linen tetap dalam kondisi baik dari penyimpanan hingga digunakan oleh tamu. Dalam keseluruhan, standar evaluasi proses dalam evaluasi kebersihan linen di kamar hotel memastikan bahwa langkah-langkah yang diperlukan dilakukan secara efisien dan sesuai dengan standar kualitas yang tinggi. Dengan penjadwalan dan pencucian yang efektif serta penyimpanan dan penanganan yang tepat, hotel dapat menjaga reputasi pelayanan yang unggul dan memberikan pengalaman menginap yang memuaskan bagi tamu.

#### 4. Evaluasi Produk

Produk adalah hasil akhir dari evaluasi kebersihan linen dan mencerminkan kualitas layanan yang diberikan oleh hotel. Evaluasi produk ini penting karena langsung terlihat oleh tamu dan dapat mempengaruhi persepsi mereka terhadap hotel. Kebersihan visual menjadi indikator utama dalam evaluasi ini, yang mencakup penilaian apakah linen terlihat bersih dan bebas noda. Namun, evaluasi produk tidak hanya sebatas penilaian visual. Kualitas bau, kebebasan dari noda,

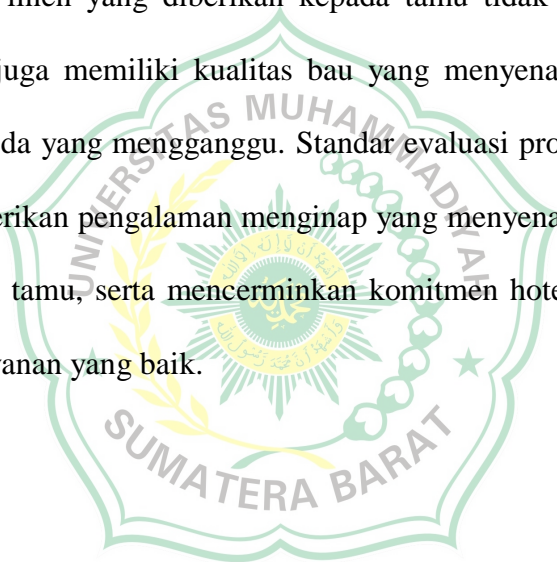
dan kebersihan mikrobiologis juga harus dievaluasi. Kualitas bau menunjukkan perhatian terhadap detail yang lebih dalam, sementara kebebasan dari noda dan evaluasi mikrobiologis memberikan jaminan bahwa linen benar-benar bersih dan aman digunakan oleh tamu. Pentingnya hasil akhir yang berkualitas dalam evaluasi produk berkaitan dengan citra hotel secara keseluruhan. Linen yang bersih, segar, dan bebas dari kontaminan memberikan pesan bahwa hotel peduli terhadap kesehatan.

Standar untuk menilai evaluasi produk dalam kebersihan linen di kamar hotel mengacu pada penilaian visual terhadap linen. Ini melibatkan penilaian staf terhadap apakah linen terlihat bersih dan bebas dari debu atau kotoran. Kebersihan visual adalah indikator awal mengenai kebersihan linen dan dapat memberikan kesan positif kepada tamu. Dengan mengikuti standar ini, hotel dapat memastikan bahwa linen yang diberikan kepada tamu terlihat segar dan terjaga dengan baik.

Standar evaluasi produk juga mencakup penilaian terhadap kualitas bau dari linen. Bau yang tidak sedap dapat memberikan pengalaman yang tidak menyenangkan bagi tamu. Oleh karena itu, hotel harus memastikan bahwa linen tidak hanya bersih secara visual, tetapi juga bebas dari bau yang mengganggu. Penilaian ini membantu dalam memberikan lingkungan yang nyaman dan menyenangkan bagi tamu selama masa menginap.



Standar untuk menilai evaluasi produk dalam hal kebebasan dari noda mengacu pada pengamatan terhadap apakah linen memiliki noda atau tanda-tanda kotoran yang sulit dihilangkan. Kebebasan dari noda penting untuk menjaga kualitas visual dan kenyamanan tamu. Dengan memastikan bahwa linen bebas dari noda atau kotoran yang terlihat, hotel dapat memberikan kesan profesional dan perhatian terhadap detail kepada tamu. Dalam menggabungkan standar ini, hotel memastikan bahwa linen yang diberikan kepada tamu tidak hanya terlihat bersih, tetapi juga memiliki kualitas bau yang menyenangkan dan kebebasan dari noda yang mengganggu. Standar evaluasi produk ini berfokus pada memberikan pengalaman menginap yang menyenangkan dan berkualitas kepada tamu, serta mencerminkan komitmen hotel terhadap kebersihan dan layanan yang baik.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **1.1. Kesimpulan**

Berdasarkan uraian pada pembahasan diatas, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa dari hasil evaluasi kebersihan linen di kamar hotel Novotel Bukittinggi, pendekatan model CIPP (Context, Input, Process, dan Product)

##### **1. Evaluasi Konteks**

Evaluasi konteks dalam kebersihan linen di kamar hotel merupakan proses yang kompleks yang melibatkan sejumlah faktor yang saling terkait. Tujuan dari evaluasi ini adalah untuk memastikan bahwa linen yang diberikan kepada tamu selalu bersih, layak pakai, dan memberikan pengalaman menginap yang nyaman.

##### **2. Evaluasi Input**

Evaluasi input adalah bagian integral dalam memastikan kebersihan linen di kamar hotel tetap terjaga. Dengan penjadwalan yang tepat, metode pemeriksaan yang efektif, dan penggunaan sumber daya yang baik, hotel dapat memberikan linen yang bersih dan nyaman kepada tamu, menciptakan pengalaman menginap yang positif.

##### **3. Evaluasi Proses.**

Evaluasi proses dalam kebersihan linen di kamar hotel membantu menjaga integritas dan kualitas linen dari awal hingga akhir. Dengan penjadwalan dan pencucian yang terkoordinasi, penyimpanan dan

penanganan yang baik, serta perhatian terhadap detail dan koordinasi yang baik antar departemen, hotel dapat memberikan linen yang bersih dan nyaman kepada tamu, menciptakan pengalaman menginap yang memuaskan.

#### 4. Evaluasi Produk

Evaluasi produk dalam konteks kebersihan linen di kamar hotel adalah tahap penting dalam memastikan bahwa linen yang diberikan kepada tamu memenuhi standar kebersihan dan kualitas yang tinggi, dan evaluasi produk adalah langkah penting dalam memastikan bahwa linen yang disediakan kepada tamu adalah dalam kondisi terbaik. Dengan memperhatikan kebersihan visual, kualitas bau, dan kebebasan dari noda, hotel dapat memberikan lingkungan yang nyaman dan berkualitas tinggi bagi tamu, menjadikan pengalaman menginap mereka lebih positif dan memuaskan.

#### 1.2. Saran

Dalam usaha jasa maupun pelayanan harus sesuai dengan standar operasional prosedur yang ada, sehingga para pelanggan merasakan kepuasan dengan pelayanan yang di berikan sesuai dengan mana mestinya dan itu juga bisa membuat tamu bisa kembali datang ke hotel. Oleh karena itu sebaiknya :

1. Perhatikan penggunaan bahan pembersih pastikan bahwa staff menggunakan bahan pembersih sesuai standar yang telah di tetapkan.

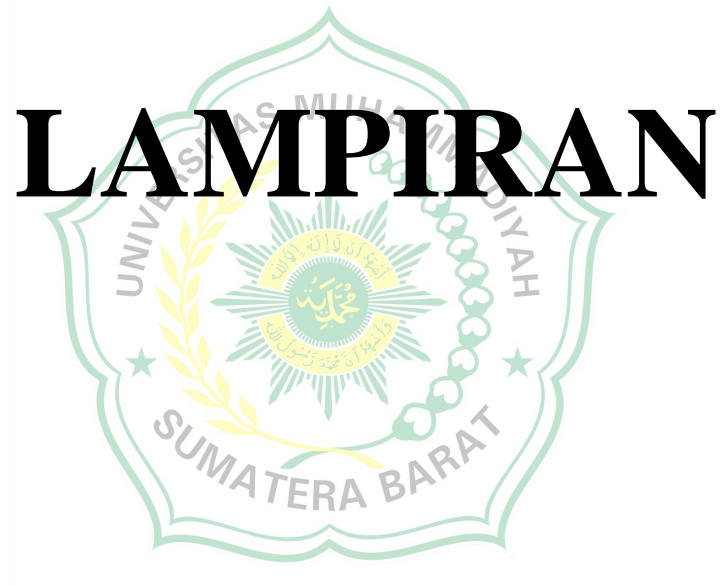
2. Respons Cepat terhadap Keluhan Tamu Tanggapi dengan cepat dan tepat jika ada keluhan dari tamu terkait kebersihan linen. Tinjau kembali prosedur dan pastikan masalah tersebut tidak terulang pada tamu yang lainnya.
3. Perhatikan Penggantian Linen yang teratur.



## DAFTAR PUSTAKA

- Abraham, S. (2012). *Job satisfaction as an antecedent to employee engagement. Journal of Management.*
- Amri, Sofan. 2013. *Pengembangan & Model Pembelajaran Dalam Kurikulum 2013.* Jakarta: PT. Prestasi Pustakarya.
- Arikunto, S. (2019). *Prosedur Penelitian.* Jakarta: Rineka cipta.
- Aucamp, 2016. *Housekeeping and Linen Management ( Chapter 23),* International Federation of Infection Control
- Bagyono . Ludfi Urbani . 2003 . *Dasar-dasar Housekeeping dan Loundry Hotel.* Yogyakarta : Adicita karya nusa
- Darsono, Max. (2001). *Belajar dan Pembelajaran.* Semarang. Penerbit IKIP Semarang Press.
- Darsono, Valentinus. (1995). *Pengantar Ilmu Lingkungan.* Yogyakarta : Penerbitan Universitas Atma Jaya
- Elis dan Rusdiana. 2017. *Evaluasi Pembelajaran.* Bandung: Pusaka Setia
- Hardiana, D. (2018). “*Perilaku Masyarakat dalam Menjaga Kebersihan Lingkungan Lingkungan Pantai Kecamatan Sasak Ranah Pasisie Kabupaten Pasaman Barat*”. *Jurnal Buana* 2.(5). 496-506.
- KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia). *Kamus versi online/daring (Dalam Jaringan).* di akses pada 10 Desember. 2020. <https://kbbi.web.id/didik>
- Moleong, L. (2015). *Metodologi penelitian kualitatif (Edisi revi).* Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Nugrahani, Farida. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif dalam Penelitian Pendidikan Bahasa.* Solo: Cakra Books
- Pengertian Hotel dalam SK Menteri Pariwisata, Pos, dan Telekomunikasi No. K M 37/PW. 340/MPPT-86 dalam Sulastiyono (2014:1)*
- Rumekso. 2007. *Housekeeping Hotel, Floor Section.* ANDI. Yogyakarta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Bandung Alfabeta, CV

- Sangian, N., (2011), *Partisipasi Masyarakat dalam Kegiatan Kebersihan Lingkungan di Kelurahan Kairagi Weru, Kecamatan Tikala, Kota Manado*
- Seniartha, I Wayan. 2002. *Pelayanan Lena dan Pakaian Seragam*. Sekolah Tinggi Pariwisata Bali.
- Sulastiyono, Agus. 2010. *Teknik dan Prosedur Divisi Kamar Pada Bidang Hotel*. Alfabeta. Bandung.
- Sihite, Richard. 2000. *Housekeeping (Tata graha)*. SIC. Surabaya.
- Sugiyono. (2019). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Widoyoko, E. P. (2017). *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Wirawan. 2011. *Evaluasi Teori Model Standar Aplikasi dan Profesi, Contoh Aplikasi Evaluasi Program: Pengembangan Sumber Daya Manusia,,Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat (PNPM) Mandiri Pedesaan, Kurikulum, Perpustakaan, dan Buku Tes*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Wibowo, I. (2019). “*Pola Perilaku Kebersihan: Studi Psikologi Lingkungan Tentang Penanggulangan Sampah Perkotaan*”. *Makara, Sosial Humaniora* 13.(1).37-47.



## Lampiran 1. Pedoman Wawancara

### 1. Evaluasi Konteks

#### a. Standar dan Kebijakan

Apakah hotel Novotel Bukittinggi memiliki standar tertulis untuk evaluasi linen di kamar? Bagaimana standar ini mengatur frekuensi evaluasi dan penggantian linen?

#### b. Ketersediaan Sumber Daya

Berapa jumlah staff pembersih yang tersedia di hotel? Bagaimana hotel mengelola proses pencucian dan pengeringan linen dengan mempertimbangkan ketersediaan waktu dan fasilitas.

#### c. Karakteristik Kamar

Bagaimana perbedaan karakteristik kamar mempengaruhi kebutuhan kebersihan linen?

#### d. Umur dan Kualitas Linen

Bagaimana hotel mengelola umur linen di setiap kamar untuk memastikan bahwa linen yang di gunakan masih dalam layak pakai?

### 2. Evaluasi Input

#### a. Penjadwalan Pemeriksaan

Berapa sering pemeriksaan kebersihan linen di kamar dilakukan?

#### b. Metode Pemeriksaan

Apa metode yang di gunakan dalam pemeriksaan kebersihan linen?



### 3. Evaluasi Proses

#### a. Pembersihan dan pencucian

Bagaimana prosedur pencucian dan pembersihan linen di jalankan?

#### b. Penyimpanan dan Penanganan

Bagaimana mengatur penyimpanan linen yang belum di gunakan untuk memastikan kebersihan linen dan keutuhan sebelum diberikan kepada tamu? Dan bagaimana menghindari kontaminasi atau paparan terhadap linen yang di simpan di tempat penyimpanan?

### 4. Evaluasi Produk

#### a. Kebersihan Visual

Bagaimana kebersihan visual linen di evaluasi? Apa kriterianya yang digunakan untuk menela bersihnya linen?

#### b. Kualitas Bau

Bagaimana memastikan bahwa linen bebas dari bau yang tidak di inginkan setelah di cuci?

#### c. Kebebasan dari Noda

Bagaimana caranya menilia linen dari bebas dari noda?

#### d. Kebersihan mikrobiologis

Apa jenis pengujian laboratorium yang di lakukan untuk menilai kebersihan mikrobiologis linen?

## Lampiran 2. Hasil Wawancara

### 1. Evaluasi Konteks

Konteks merupakan fondasi utama dalam evaluasi kebersihan linen di kamar hotel. Kesadaran akan pentingnya pengelolaan kebersihan dan sanitasi dalam industri perhotelan menjadi landasan mengapa evaluasi kebersihan linen dilakukan secara komprehensif. Kebersihan linen bukan hanya masalah praktis, tetapi juga memiliki dampak langsung pada pengalaman dan kepuasan tamu. Dalam konteks ini, pemahaman mendalam tentang standar dan kebijakan kebersihan linen menjadi landasan yang mengarahkan operasional hotel. Standar ini mencakup frekuensi pergantian linen, prosedur pencucian, penggunaan bahan pembersih yang tepat, dan perhatian terhadap detail-detail penting lainnya. Konteks juga mencakup faktor eksternal, seperti norma industri, peraturan kesehatan, dan harapan tamu terkait kebersihan linen. Selain itu, aspek konteks juga melibatkan pengenalan terhadap karakteristik kamar yang berbeda-beda, seperti tipe kamar, fasilitas yang disediakan, dan jenis linen yang digunakan. Mengidentifikasi karakteristik ini memungkinkan penyesuaian evaluasi kebersihan, sehingga mampu menjawab tuntutan kualitas yang beragam dari tamu yang menginap. Dalam konteks ini pula, umur dan kualitas linen dievaluasi untuk memastikan bahwa standar kebersihan tetap terpenuhi.

Kebijakan yang ditetapkan oleh hotel untuk evaluasi kebersihan linen di kamar adalah elemen penting dalam memastikan konsistensi dan

kualitas layanan. Kebijakan tertulis membantu staf memahami standar yang diharapkan dan prosedur yang harus diikuti. Dengan adanya kebijakan yang jelas, hotel dapat menghindari ketidakpastian dalam penanganan linen dan memberikan arahan yang konsisten kepada staf. Ini juga berperan dalam mengatasi situasi darurat atau perubahan yang tidak terduga dengan mengatur respons yang tepat.

Manajemen sumber daya merupakan faktor kunci dalam memastikan hotel mampu memenuhi permintaan linen dari tamu. Standar ini mengacu pada efisiensi dalam mengelola persediaan linen agar sesuai dengan tingkat hunian dan fluktuasi permintaan. Dengan merespons perubahan tingkat hunian dan permintaan secara tepat, hotel dapat meminimalkan risiko kekurangan atau kelebihan persediaan, serta menghindari situasi di mana tamu tidak mendapatkan linen yang mereka butuhkan.

Penataan dan rancangan kamar memainkan peran penting dalam evaluasi kebersihan linen. Standar ini mengarahkan hotel dalam memastikan bahwa linen dapat ditempatkan dengan mudah, rapi, dan estetik di setiap kamar tamu. Penempatan linen yang cerdas memfasilitasi proses perawatan kamar dan memungkinkan staf untuk menggantinya dengan efisien, tanpa mengganggu pengalaman menginap tamu.

Standar ini fokus pada pengelolaan umur dan kualitas linen yang diberikan kepada tamu. Dengan menjaga linen dalam kondisi baik dan

mematuhi batas umur yang ditetapkan, hotel dapat memastikan bahwa tamu selalu diberikan linen yang bersih, layak pakai, dan nyaman. Penggantian berkala dan pemantauan berkualitas membantu dalam menghindari noda, kerusakan, atau ketidaknyamanan bagi tamu selama masa menginap mereka.

Dalam keseluruhan, penggabungan standar kebijakan, ketersediaan sumber daya, karakteristik kamar, umur, dan kualitas linen membentuk pendekatan komprehensif untuk evaluasi kebersihan linen di kamar hotel. Standar ini membantu hotel dalam memberikan pengalaman menginap yang positif kepada tamu, mencerminkan profesionalisme dan perhatian terhadap detail, serta membangun reputasi yang baik dalam industri perhotelan.

## 2. Evaluasi Input

Input merupakan tahap strategis dalam evaluasi kebersihan linen di kamar hotel. Ini melibatkan penetapan langkah-langkah awal yang memberikan panduan operasional dalam menjaga kebersihan. Penentuan frekuensi pemeriksaan kebersihan linen didasarkan pada pemahaman tentang tingkat penggunaan kamar dan preferensi tamu. Frekuensi yang tepat akan membantu mencegah penurunan kualitas kebersihan dan memastikan linen siap digunakan oleh tamu berikutnya.

Standar untuk menilai evaluasi input dalam penjadwalan pemeriksaan kebersihan linen di kamar hotel melibatkan perencanaan yang efisien dan akurat. Penjadwalan yang baik harus

mempertimbangkan faktor-faktor seperti tingkat hunian, fluktuasi permintaan, dan prioritas tamu. Dengan menilai secara akurat, hotel dapat memastikan bahwa pemeriksaan linen dilakukan pada waktu yang sesuai, tanpa mengganggu kenyamanan tamu. Standar ini membantu hotel mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya staf dan menciptakan pengalaman menginap yang lancar.

Evaluasi input juga mencakup metode pemeriksaan yang digunakan untuk menilai kebersihan linen di kamar hotel. Standar ini mengacu pada panduan dan prosedur yang jelas yang harus diikuti oleh staf pemeriksaan. Metode pemeriksaan yang efektif melibatkan langkah-langkah sistematis dalam memeriksa setiap aspek linen, seperti kebersihan, kualitas, dan integritas fisiknya. Dengan menggunakan metode yang konsisten dan teliti, hotel dapat memastikan bahwa linen yang diberikan kepada tamu memenuhi standar yang telah ditetapkan.

Dalam menggabungkan kedua standar ini, hotel akan memiliki pendekatan yang holistik untuk evaluasi kebersihan linen di kamar. Penjadwalan pemeriksaan yang tepat waktu dan metode pemeriksaan yang akurat bekerja bersama-sama untuk memastikan bahwa linen yang diberikan kepada tamu selalu dalam kondisi terbaik, mendukung pengalaman menginap yang berkualitas, dan mencerminkan profesionalisme dalam layanan perhotelan.

### 3. Evaluasi Proses

Proses dalam evaluasi kebersihan linen di hotel melibatkan serangkaian tindakan yang dijalankan untuk menjaga dan memperbaiki kebersihan linen. Tahap pencucian dan pembersihan merupakan inti dari proses ini. Dalam tahap ini, pemilihan jenis deterjen yang sesuai dan pengaturan suhu cuci yang optimal adalah faktor penting yang memastikan penghilangan noda, bakteri, dan kotoran lainnya. Proses pengeringan juga harus diperhatikan agar tidak merusak linen. Penyimpanan dan penanganan linen pasca pencucian juga menjadi perhatian utama dalam proses ini. Linen yang telah dibersihkan harus disimpan dengan benar untuk mencegah kontaminasi pasca-cuci. Ini melibatkan metode penyimpanan yang tepat dan perhatian terhadap penanganan yang benar agar linen tetap dalam kondisi yang baik.

Standar untuk menilai evaluasi proses dalam penjadwalan dan pencucian kebersihan linen di kamar hotel melibatkan keseimbangan antara kebutuhan permintaan dan waktu yang dibutuhkan untuk mencuci linen. Penjadwalan yang baik harus memastikan bahwa linen yang digunakan oleh tamu diganti secara rutin dan efisien. Proses pencucian juga harus mengikuti standar kebersihan yang tinggi untuk memastikan bahwa linen yang disediakan selalu bersih dan bebas dari kuman. Dengan memadukan penjadwalan yang cerdas dan proses pencucian yang cermat, hotel dapat memberikan linen yang segar dan layak pakai kepada tamu.

Standar untuk menilai evaluasi proses dalam penyimpanan dan penanganan kebersihan linen di kamar hotel menekankan pada pengelolaan yang teratur dan higienis. Penyimpanan harus mempertahankan kebersihan dan mencegah kontaminasi atau kerusakan pada linen. Dalam hal penanganan, staf harus memiliki pemahaman yang baik tentang cara memindahkan, meletakkan, dan merawat linen dengan benar. Dengan mengikuti prosedur yang tepat, hotel dapat memastikan bahwa linen tetap dalam kondisi baik dari penyimpanan hingga digunakan oleh tamu. Dalam keseluruhan, standar evaluasi proses dalam evaluasi kebersihan linen di kamar hotel memastikan bahwa langkah-langkah yang diperlukan dilakukan secara efisien dan sesuai dengan standar kualitas yang tinggi. Dengan penjadwalan dan pencucian yang efektif serta penyimpanan dan penanganan yang tepat, hotel dapat menjaga reputasi pelayanan yang unggul dan memberikan pengalaman menginap yang memuaskan bagi tamu.

#### 4. Evaluasi Produk

Produk adalah hasil akhir dari evaluasi kebersihan linen dan mencerminkan kualitas layanan yang diberikan oleh hotel. Evaluasi produk ini penting karena langsung terlihat oleh tamu dan dapat mempengaruhi persepsi mereka terhadap hotel. Kebersihan visual menjadi indikator utama dalam evaluasi ini, yang mencakup penilaian apakah linen terlihat bersih dan bebas noda. Namun, evaluasi produk tidak hanya sebatas penilaian visual. Kualitas bau, kebebasan dari noda,

dan kebersihan mikrobiologis juga harus dievaluasi. Kualitas bau menunjukkan perhatian terhadap detail yang lebih dalam, sementara kebebasan dari noda dan evaluasi mikrobiologis memberikan jaminan bahwa linen benar-benar bersih dan aman digunakan oleh tamu. Pentingnya hasil akhir yang berkualitas dalam evaluasi produk berkaitan dengan citra hotel secara keseluruhan. Linen yang bersih, segar, dan bebas dari kontaminan memberikan pesan bahwa hotel peduli terhadap kesehatan.

Standar untuk menilai evaluasi produk dalam kebersihan linen di kamar hotel mengacu pada penilaian visual terhadap linen. Ini melibatkan penilaian staf terhadap apakah linen terlihat bersih dan bebas dari debu atau kotoran. Kebersihan visual adalah indikator awal mengenai kebersihan linen dan dapat memberikan kesan positif kepada tamu. Dengan mengikuti standar ini, hotel dapat memastikan bahwa linen yang diberikan kepada tamu terlihat segar dan terjaga dengan baik.

Standar evaluasi produk juga mencakup penilaian terhadap kualitas bau dari linen. Bau yang tidak sedap dapat memberikan pengalaman yang tidak menyenangkan bagi tamu. Oleh karena itu, hotel harus memastikan bahwa linen tidak hanya bersih secara visual, tetapi juga bebas dari bau yang mengganggu. Penilaian ini membantu dalam memberikan lingkungan yang nyaman dan menyenangkan bagi tamu selama masa menginap.



Standar untuk menilai evaluasi produk dalam hal kebebasan dari noda mengacu pada pengamatan terhadap apakah linen memiliki noda atau tanda-tanda kotoran yang sulit dihilangkan. Kebebasan dari noda penting untuk menjaga kualitas visual dan kenyamanan tamu. Dengan memastikan bahwa linen bebas dari noda atau kotoran yang terlihat, hotel dapat memberikan kesan profesional dan perhatian terhadap detail kepada tamu. Dalam menggabungkan standar ini, hotel memastikan bahwa linen yang diberikan kepada tamu tidak hanya terlihat bersih, tetapi juga memiliki kualitas bau yang menyenangkan dan kebebasan dari noda yang mengganggu. Standar evaluasi produk ini berfokus pada memberikan pengalaman menginap yang menyenangkan dan berkualitas kepada tamu, serta mencerminkan komitmen hotel terhadap kebersihan dan layanan yang baik.

