

**OPTIMALISASI PROSES KERJA UNTUK MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN DI *LINEN SECTION* HOTEL BEST
WESTERN PREMIER THE HIVE**



TUGAS AKHIR

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Program Diploma III

Gaizka Tinezia

NIM: 51220073

Program Studi Perhotelan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Bina Sarana Informatika

Jakarta

2024

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR PADA PROGRAM DIPLOMA III

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Gaizka Tinezia
NIM : 51220073
Jenjang : Diploma Tiga (D3)
Program Studi : Perhotelan
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Bina Sarana Informatika

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang telah saya buat dengan judul: **“Optimalisasi Proses Kerja Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan di *Linen Section* Hotel Best Western Premier The Hive”**, adalah asli (orisinal) atau tidak plagiat (menjiplak) dan belum pernah diterbitkan/dipublikasikan dimanapun dan dalam bentuk apapun.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun juga. Apabila di kemudian hari ternyata saya memberikan keterangan palsu atau ada pihak lain yang mengklaim bahwa Tugas Akhir yang telah saya buat adalah hasil karya milik seseorang atau badan tertentu, saya bersedia diproses baik secara pidana maupun perdata dan kelulusan saya dari Universitas Bina Sarana Informatika dicabut/dibatalkan.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 1 Juli 2024
Yang menyatakan,



Gaizka Tinezia

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Gaizka Tinezia
NIM : 5122073
Jenjang : Diploma Tiga (D3)
Program Studi : Perhotelan
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Bina Sarana Informatika

Dengan ini menyatakan bahwa data dan atau informasi yang saya gunakan dalam penulisan karya ilmiah penulis dengan judul **“Optimalisasi Proses Kerja Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan di *Linen Section* Hotel Best Western Premier The Hive”** merupakan data dan atau informasi yang saya peroleh berdasarkan hasil OJT pada:

Nama Perusahaan : Hotel Best Western Premier The Hive
Alamat : Jl. DI. Panjaitan Kav. 3-4, RT.07/RW.11, Cipinang
Cempedak, Kecamatan Jatinegara, Kota Jakarta
Timur, DKI Jakarta
Waktu OJT : 02 Agustus 2023 sampai 4 Februari 2024

Penulis menyetujui untuk memberikan izin kepada pihak Universitas Bina Sarana Informatika untuk mendokumentasikan karya ilmiah saya tersebut secara internal dan terbatas, serta tidak untuk mengunggah karya ilmiah Penulis pada repository Universitas Bina Sarana Informatika.

Penulis bersedia untuk bertanggung jawab secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Universitas Bina Sarana Informatika, atas materi/isi karya ilmiah tersebut, termasuk bertanggung jawab atas dampak atau kerugian yang timbul dalam bentuk akibat tindakan yang berkaitan dengan data dan atau informasi yang terdapat pada karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada Tanggal : 1 Juli 2024
Yang Menyatakan,



Gaizka Tinezia

LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

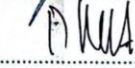
Nama : Gaizka Tinezia
NIM : 51220073
Jenjang : Diploma Tiga (D3)
Program Studi : Perhotelan
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Bina Sarana Informatika
Judul Tugas Akhir : OPTIMALISASI PROSES KERJA UNTUK
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI
LINEN SECTION HOTEL BEST WESTERN
PREMIER THE HIVE

Telah dipertahankan pada periode 2024-1 dihadapan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh Ahli Madya Pariwisata (A.Md.Par) pada Program Diploma Tiga (D3) Program Studi Perhotelan di Universitas Bina Sarana Informatika.

Jakarta, 08 Agustus 2024

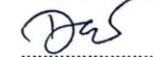
PEMBIMBING TUGAS AKHIR

Dosen Pembimbing : Dyah Mustika Wardani, S.Par.,
M.M.
Asisten Pembimbing : Mezi Julian, S.S., M.M.Par.

DEWAN PENGUJI

Penguji I : Atun Yulianto, S.E., M.M.
Penguji II : Donna Ekawaty, ST., M.MPar.,
CMT.

PEDOMAN PENGGUNAAN HAK CIPTA

Tugas Akhir Diploma III yang berjudul “**Optimalisasi Proses Kerja Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan di *Linen Section* Hotel Best Western Premier The Hive**” adalah hasil karya tulis asli Gaizka Tinezia dan bukan terbitan sehingga peredaran karya tulis hanya berlaku di lingkungan akademik saja, serta memiliki hak cipta. Oleh karena itu, dilarang keras untuk menggandakan baik sebagian maupun seluruhnya karya tulis ini, tanpa seizin penulis.

Referensi kepustakaan diperkenankan untuk dicatat tetapi pengutipan atau peringkasan isi tulisan hanya dapat dilakukan dengan seizin penulis dan disertai ketentuan pengutipan secara alamiah dengan menyebarkan sumbernya.

Untuk keperluan perizinan pada pemilik dapat menghubungi informasi yang tertera di bawah ini.

Nama Perusahaan : Hotel Best Western Premier The Hive

Alamat : Gang Ahmad No.59C, RT.17/RW.03,
Makasar, Makasar, Jakarta Timur,
DKI Jakarta 13670

No. Telp : 0838-0806-3271

E-mail : gaizkatinezia002@gmail.com

LEMBAR KONSULTASI TUGAS AKHIR

	LEMBAR KONSULTASI TUGAS AKHIR
	UNIVERSITAS BINA SARANA INFORMATIKA

NIM : 51220073
Nama Lengkap : Gaizka Tinezia
Dosen Pembimbing : Dyah Mustika Wardani S. Par., M.M. Par
Judul Tugas Akhir : "Optimalisasi Proses Kerja Untuk Meningkatkan Kualitas

Pelayanan di *Linen Section* Hotel Best Western Premier The Hive"

NO	Tanggal Bimbingan	Pokok Bahasan	Paraf Dosen Pembimbing
1	27 Maret 2024	Pengajuan Tema Tugas Akhir	
2	02 April 2024	ACC Tema dan Lanjut BAB I	
3	23 April 2024	Revisi BAB I	
4	30 April 2024	ACC BAB I dan lanjut BAB II	
5	08 Mei 2024	ACC BAB II dan lanjut BAB III	
6	14 Mei 2024	Revisi BAB III dan lanjut BAB IV	
7	21 Mei 2024	ACC BAB III dan revisi BAB IV	
8	28 Mei 2024	Revisi BAB IV	
9	04 Juni 2024	Revisi BAB IV	
10	11 Juni 2024	ACC BAB IV dan lanjut BAB V	
11	19 Juni 2024	Revisi BAB V dan ACC BAB V	
12	02 Juli 2024	ACC Tugas Akhir	

Catatan untuk Dosen Pembimbing

Bimbingan Tugas Akhir

- Dimulai pada tanggal : 27. Maret 2024
- Diakhiri pada tanggal : 02. Juli 2024
- Jumlah pertemuan bimbingan : 12

Disetujui oleh,
Dosen Pembimbing


(Dyah Mustika Wardani
S. Par., M.M. Par)



LEMBAR KONSULTASI TUGAS AKHIR

UNIVERSITAS BINA SARANA INFORMATIKA

NIM : 51220073
Nama Lengkap : Gaizka Tinezia
Dosen Pembimbing : Mezi Julian, MM.Par
Judul Tugas Akhir : "Optimalisasi Proses Kerja Untuk Meningkatkan Kualitas

Pelayanan di *Linen Section* Hotel Best Western Premier The Hive"

NO	Tanggal Bimbingan	Pokok Bahasan	Paraf Dosen Pembimbing
1	03 April 2024	Konsultasi tema tugas akhir	
2	24 April 2024	ACC tema dan lanjut BAB I	
3	01 Mei 2024	Revisi BAB I dan lanjut BAB II	
4	08 Mei 2024	ACC BAB I dan revisi BAB II	
5	15 Mei 2024	ACC BAB II dan lanjut BAB III	
6	22 Mei 2024	Revisi BAB III dan lanjut BAB IV	
7	29 Mei 2024	ACC BAB III dan revisi BAB IV	
8	05 Juni 2024	Revisi BAB IV	
9	12 Juni 2024	Revisi BAB IV	
10	19 Juni 2024	ACC BAB IV dan lanjut BAB V	
11	26 Juni 2024	Revisi BAB V dan ACC BAB V	
12	01 Juli 2024	ACC Tugas Akhir	

Catatan untuk Dosen Pembimbing

Bimbingan Tugas Akhir

- Dimulai pada tanggal : 03 April 2024
- Diakhiri pada tanggal : 01 Juli 2024
- Jumlah pertemuan bimbingan : 12

Disetujui oleh,
Dosen Pembimbing

(Mezi Julian, MM.Par)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan yang Maha Esa atas segala berkat yang telah diberikan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik. Adapun judul tugas akhir yang penulis ambil sebagai berikut, **“Optimalisasi Proses Kerja Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan di *Linen Section* Hotel Best Western Premier The Hive”**.

Tujuan penulisan tugas akhir ini dibuat sebagai salah satu syarat kelulusan Program Diploma III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bina Sarana Informatika Jakarta. Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan, bantuan, dan doa dari berbagai pihak, Tugas Akhir ini tidak akan dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses pengerjaan Tugas Akhir ini, yaitu kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Mochamad Wahyudi, M.M, M.Kom, M.Pd, IPU, ASEAN Eng. Selaku Rektor Universitas Bina Sarana Informatika
2. Ibu Dyah Mustika Wardani, S.Par., M.M. Selaku Ketua Program Studi D3 Perhotelan dan selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir.
3. Bapak Mezi Julian, M.M, Par selaku Asisten Dosen Pembimbing Tugas Akhir.
4. Kedua orangtua yang telah memberikan dukungannya selama ini, baik secara moral maupun spiritual.
5. Teman-teman D3 Perhotelan yang berjuang bersama untuk lulus tepat waktu.

Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu sehingga terwujudnya penulisan ini. Penulis menyadari bahwa penulisan tugas akhir ini masih jauh sekali dari kata sempurna, untuk itu penulis mohon kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulisan di masa yang akan datang.

Akhir kata semoga tugas akhir ini dapat berguna bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca yang berminat pada umumnya.

Jakarta, 01 Juli 2024

Penulis



Gaizka Tinezia

ABSTRAK

Gaizka Tinezia (51220073), Optimalisasi Proses Kerja Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan di *Linen Section* Hotel Best Western Premier The Hive.

Pelayanan *linen* yang berkualitas merupakan salah satu faktor kunci dalam menjaga standar kebersihan dan kenyamanan tamu di hotel. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan meningkatkan kualitas pelayanan di *linen section* hotel. Metode yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. Pengumpulan data yang digunakan meliputi observasi secara langsung, wawancara dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian terdapat area yang memerlukan perbaikan, manajemen persediaan, proses penyimpanan dan distribusi *linen*. Dengan menggunakan *Theory of Constraints* (TOC) dalam mengidentifikasi kendala yang dihadapi *linen section* dan menerapkan standar operasional prosedur yang berkualitas, diharapkan dapat meningkatkan efisiensi operasional dan kepuasan bagi tamu yang menginap. Kesimpulan dari penelitian ini menekankan pentingnya memberi pelatihan berkelanjutan kepada *staff linen section*, serta dapat menggunakan teknologi modern untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Hotel Best Western Premier The Hive.

Kata Kunci : *Housekeeping*, Linen Hotel, Kualitas Pelayanan, Standar Operasional Prosedur (SOP), *Theory of Constraints* (TOC).



ABSTRACT

Gaizka Tinezia (51220073), *Work Process Optimization to Improve Service Quality at Linen Section of Best Western Premier The Hive Hotel.*

Quality linen service is one of the key factors in maintaining cleanliness standards and guest comfort in hotels. This research aims to analyze and improve the quality of service in the hotel linen section. The method used is a qualitative descriptive research method. Data collection used includes direct observation, interviews and documentation. Based on the research results, there are areas that require improvement, inventory management, linen storage and distribution processes. By using the Theory of Constraints (TOC) to identify the obstacles faced by the linen section and implementing quality standard operational procedures, it is hoped that operational efficiency and satisfaction for staying guests can be increased. The conclusion of this research emphasizes the importance of providing continuous training to linen section staff, as well as being able to use modern technology to improve the quality of service at the Best Western Premier The Hive Hotel.

Keywords: Housekeeping, Hotel Linen, Service Quality, Standard Operating Procedures (SOP), Theory of Constraints (TOC).



DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL TUGAS AKHIR	
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR PADA PROGRAM DIPLOMA III	i
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	ii
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR	iii
PEDOMAN PENGGUNAAN HAK CIPTA	iv
LEMBAR KONSULTASI TUGAS AKHIR.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Ruang Lingkup	3
1.3. Rumusan Masalah	3
1.4. Tujuan Penelitian	4
1.5. Manfaat Penelitian	4
BAB II LANDASAN TEORI.....	5
2.1. Hotel.....	5
2.2. Housekeeping.....	7
2.3. Linen Section	9
2.4. Standar Operasional Prosedur (SOP).....	10
2.5. Kualitas Pelayanan	11
2.6. <i>Theory of Constraints</i> (TOC)	12
BAB III METODE PENELITIAN	13
3.1. Desain Penelitian	13
3.2. Teknik Pengumpulan Data.....	13
3.3. Lokasi dan Waktu Penelitian	16
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	18
4.1. Gambaran Umum Perusahaan/Organisasi.....	18

4.2. Pembahasan	28
BAB V PENUTUP	41
5.1. Kesimpulan	41
5.2. Saran	42
DAFTAR PUSTAKA.....	44
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	46
LAMPIRAN	47



DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 : Perkembangan Kunjungan Wisatawan ke Indonesia, Desember 2019 – Desember 2023	1
Gambar III.1 : Hotel Best Western Premier The Hive	16
Gambar III.2 : Peta Lokasi Best Western Premier The Hive	16
Gambar IV.1 : Struktur Organisasi Hotel Best Western Premier The Hive	20
Gambar IV.2 : Struktur Organisasi Housekeeping Department.....	22



DAFTAR TABEL

Tabel III.1 : <i>Key Informan</i>	15
Tabel III.2 : Waktu Penelitian	17



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Sertifikat On The Job Training	47
Lampiran 2 : Hasil Transkrip Wawancara.....	48
Lampiran 3 : Bukti Hasil Pengecekan Plagiarisme.....	51
Lampiran 4 : Lembar Penilaian On The Job Training.....	52
Lampiran 5 : Change Pillow Cushion	52
Lampiran 6 : Making Bed.....	53
Lampiran 7 : Delivery Guest Laundry	53
Lampiran 8 : Mengantarkan Lost & Found Kepada Tamu	54
Lampiran 9 : Training Room	54
Lampiran 10 : Partisipasi Dalam Kegiatan Hotel.....	55



