

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kunjungan pariwisata di Indonesia mengalami perkembangan yang sangat pesat, karena maraknya wisatawan lokal maupun mancanegara yang mengunjungi beragam destinasi wisata di Indonesia. Dengan meningkatnya angka kunjungan ini, menyebabkan pertumbuhan akomodasi penginapan terutama di kota-kota dengan beragam destinasi wisata semakin berkembang. Terkait dengan ekonomi dan penyerapan tenaga kerja, pertumbuhan pariwisata membawa pertumbuhan kesejahteraan dan taraf hidup tidak saja bagi pekerja pariwisata tetapi kepada masyarakat pada umumnya.

BPS (2024) menyatakan Desember 2023 kunjungan wisatawan mancanegara (wisman) di Indonesia mencapai 1,14 juta pengunjung. Angka tersebut meningkat sebesar 22,91 persen dibandingkan November 2023 (*month-to-month*) dan naik 20,17 persen dibandingkan bulan yang sama pada tahun lalu (*year-on-year*). Wisman yang berkunjung ke Indonesia pada Desember 2023 Mayoritas berasal dari Malaysia (18,45 persen), Singapura (16,41 persen), dan Australia (11,87 persen). Dengan demikian peningkatan jumlah wisatawan setiap tahun mendorong ketersediaan akomodasi penginapan di berbagai daerah khususnya di kota/kabupaten sentra bisnis dan daerah wisata.

Hotel merupakan salah satu pilihan bagi wisatawan yang melakukan perjalanan wisata maupun agenda bisnis. Dengan berkembangnya industri perhotelan di Jakarta, kebutuhan hotel sebagai sarana akomodasi semakin meningkat, dan persaingan hotel pun semakin ketat. Dengan persaingan yang semakin ketat, setiap pelaku bisnis jasa hotel harus bekerja keras untuk mengembangkan ide-ide kreatif dan meningkatkan kualitas layanan yang mereka berikan kepada calon tamu.

Banyak hotel di Indonesia yang berinovasi dengan menawarkan paket wisata yang menarik, seperti petualangan alam atau pengalaman budaya untuk memenuhi kebutuhan wisatawan modern. Bahkan banyak hotel di area pusat bisnis yang memanfaatkan situasi dengan memberikan fasilitas pertemuan yang memadai untuk menarik pelanggan yang membutuhkan tempat untuk rapat atau konferensi. Sama halnya dengan Jakarta, dimana selain dijadikan destinasi wisata, banyak hotel yang

memanfaatkan lokasi pusat pemerintahan dan sentra bisnis ini untuk menawarkan berbagai fasilitas untuk agenda pemerintahan dan keperluan *meeting*.

Holiday Inn & Suites Gajah Mada & Suites Jakarta Gajah Mada selalu berupaya memberikan pelayanan terbaik kepada para tamunya. Hotel di kawasan pusat bisnis ini dikelompokkan dalam klasifikasi International Hotel Chain (yaitu hotel bintang 4 berstandar Internasional) dan merupakan Anggota Intercontinental Hotels Grup yang merupakan perusahaan perhotelan yang berkantor pusat di Windsor, Berkshire, Britania Raya. Berlokasi strategis di Glodok Kota Jakarta Barat, hotel ini merupakan salah satu yang terbaik dikelas hotel yang sama. Dilihat dari jumlah anggotanya, hotel ini melakukan pekerjaan yang sangat baik dalam memasarkan dirinya, mengelola dan menyediakan berbagai fasilitas.

Tamu yang mengunjungi Holiday Inn & Suites Gajah Mada memiliki ulasan yang berbeda terhadap pelayanan yang hotel berikan. Salah satu departemen di hotel yang memberikan pelayanan kepada tamu adalah departemen *Housekeeping*. Departemen ini bertanggung jawab untuk memastikan kondisi kamar hotel dan lingkungan sekitar hotel terjaga kebersihan dan kerapiannya. Yang mana bertugas melayani tamu secara langsung dan memastikan fasilitas yang disediakan termasuk *linen* dapat digunakan sesuai harapan tamu. Berikut peneliti lampirkan data tingkat hunian kamar (okupansi) Holiday Inn & Suites Gajah Mada pada bulan September 2023 – Januari 2024 :



Gambar 1. 1 Okupansi Hotel

Sumber : Holiday Inn & Suites Gajah Mada (2024)

Pada grafik di atas terlihat bahwa Hotel Holiday Inn & Suites Gajah Mada & Suites Gajah Mada memiliki rata-rata tingkat hunian kamar sebanyak lebih dari 80

kamar, bahkan pada bulan November 2023 tingkat hunian kamar sebesar 95,41%. Oleh karena itu, karena tingginya permintaan kamar, maka perlu adanya penyediaan *linen* terbaik untuk menjaga keseimbangan operasional hotel.

Selanjutnya adalah beberapa ulasan tamu dari bulan November 2023 hingga Desember 2023 terhadap layanan dari Holiday Inn & Suites Gajah Mada :



Gambar 1. 2 Ulasan November 2023

Sumber : Booking.com (2024)

Dalam salah satu ulasan bulan November 2023, tamu mengeluhkan handuk yang sangat tua dan perlu diganti dengan handuk yang lebih baik.



Gambar 1. 3 Ulasan Tamu Desember 2023

Sumber : Booking.com (2024)

Dalam ulasan bulan Desember 2023, tamu mengeluhkan housekeeping yang tidak mengganti handuknya, padahal seharusnya handuk diganti setiap hari.



Gambar 1. 4 Ulasan Tamu Januari 2024

Sumber : Booking.com (2024)

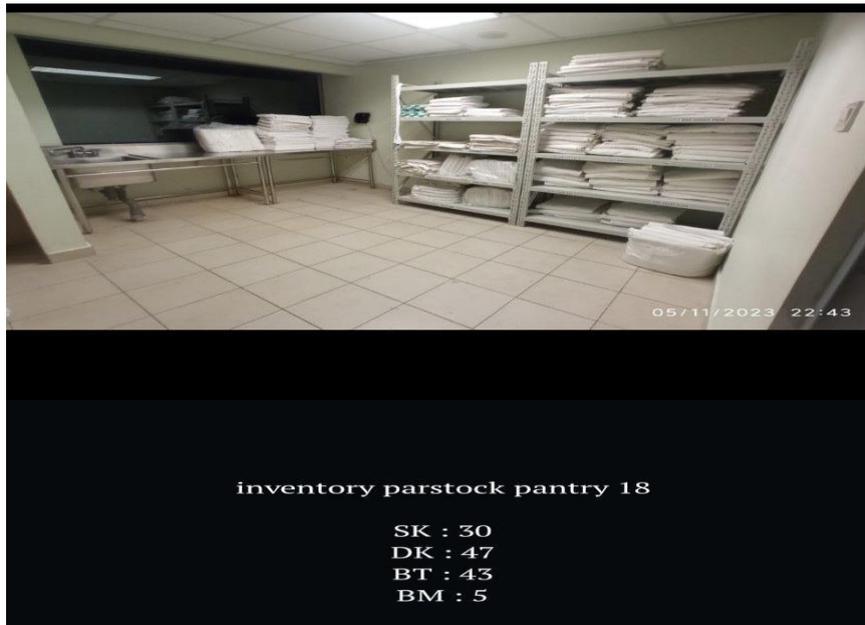
Dalam ulasan pada bulan Januari 2024, tamu mengeluh bahwa seprai dan sarung bantal yang tidak diganti, meskipun prosedur standar hotel mengharuskan seprai dan sarung bantal diganti setiap hari. Terakhir peneliti lampirkan data persediaan *linen* untuk operasional harian Hotel Holiday Inn & Suites Gajah Mada pada bulan oktober 2023 – Januari 2024 :



Gambar 1.5 persediaan operasional harian Oktober 2023

Sumber : Holiday Inn & Suites Gajah Mada (2024)

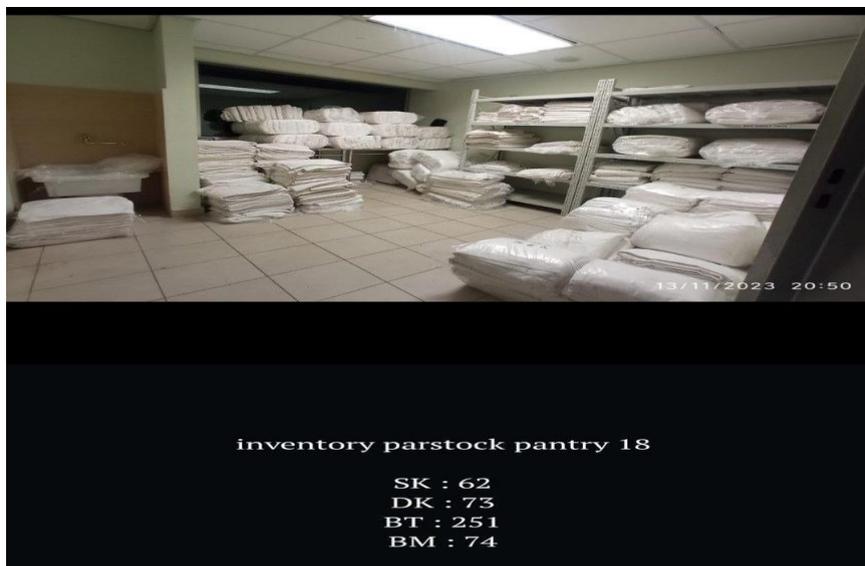
Dari data persediaan diatas, jumlah *sheet king*, *duvet king*, bathmat dalam kondisi yang cukup baik untuk operasional *room attendant*, sedangkan jumlah *bath towel* berada dibawah standar untuk operasional pergantian *bath towel* .



Gambar 1. 6 persediaan operasional harian November 2023

Sumber : Holiday Inn & Suites Gajah Mada (2024)

Dari data persediaan diatas, jumlah *sheet king* , *duvet king* , *bath towel* dan bathmat dalam kondisi yang cukup memprihatinkan karena tersisa hanya sedikit untuk memulai operasional.



Gambar 1.7 Persediaan operasional harian November 2023

Sumber : Holiday Inn & Suites Gajah Mada (2024)

Dari data persediaan diatas, jumlah *sheet king* , *duvet king* , *bath towel* dan bathmat dalam kondisi yang cukup baik untuk operasional *room attendant*.



Gambar 1. 8 persediaan operasional harian Desember 2023

Sumber : Holiday Inn & Suites Gajah Mada (2024)

Dari data persediaan diatas, jumlah *bath towel* dan bathmat dalam kondisi yang cukup baik untuk operasional *room attendant*, sedangkan jumlah *sheet king* dan *duvet king* berada dibawah standar untuk operasional pergantian *linen*



Gambar 1. 9 Persediaan operasional harian Januari 2024

Sumber : Holiday Inn & Suites Gajah Mada (2024)

Dari data persediaan diatas, jumlah *sheet king*, *duvet king*, *bath towel* dan bathmat dalam kondisi yang cukup memprihatinkan untuk aktivitas operasional *room attendant*. Kesimpulannya, hotel seringkali mengalami okupansi alias tingkat hunian kamar yang tinggi namun selalu mengalami kekurangan persediaan *linen* sehingga beberapa ulasan mengeluhkan kualitas towel yang buruk dan minimnya aktivitas pergantian *bed sheet* dan *pillow casses*. Sedangkan manajemen hotel terutama divisi *housekeeping* harus mampu mengendalikan persediaan *linen* yang dibutuhkan dengan tepat sehingga tidak terjadi kekurangan *stock*.

Maka dari itu diperlukan perhitungan yang tepat dalam mengelola persediaan *linen* dengan menggunakan teori Manajemen persediaan. Herjanto (2015:244) mengemukakan beberapa model persediaan yang paling sering digunakan, yaitu:

1. Model kuantitas pesanan ekonomis (*economic order quantity*) merupakan salah satu model klasik yang paling banyak dikenal karena mudah dalam penggunaannya, model yang digunakan untuk menghitung berapa stok yang harus dipesan serta jumlah frekuensinya. Meskipun dalam penerapannya harus memperhatikan asumsi: barang yang dipesan dan disimpan hanya satu macam, kebutuhan/permintaan barang diketahui dan konstan, biaya pemesanan dan biaya penyimpanan diketahui dan konstan, barang yang dipesan diterima dalam satu kelompok (*batch*), harga barang tetap dan tidak tergantung dari jumlah yang dibeli, dan waktu tenggang (*lead time*) diketahui dan konstan.
2. Titik pemesanan ulang (*reorder point*) yaitu jika jumlah persediaan yang menandai saat harus dilakukan pemesanan ulang sedemikian rupa sehingga kedatangan barang yang dipesan tepat waktu (dimana persediaan di atas pengamanan sama dengan nol) disebut sebagai titik pemesanan ulang.
3. Persediaan pengaman (*safety stock*), untuk memesan suatu barang diperlukan jangka waktu yang bervariasi, perbedaan waktu antara saat memesan sampai saat barang datang dikenal dengan istilah waktu tenggang (*lead time*). Adanya *lead time*, perlu adanya persediaan yang dicadangkan untuk kebutuhan selama menunggu barang datang yang disebut sebagai persediaan pengaman (*safety stock*) yang berfungsi untuk melindungi kemungkinan kehabisan stok.

Penerapan EOQ (*Economic order quantity*) menjadi salah satu opsi dalam pemesanan stok *linen* beserta frekuensinya, persediaan pengaman yang diperlukan,

dan penetapan titik pemesanan ulang sehingga kedatangan *linen* tidak terlambat dan mengganggu operasional hotel.

Berdasarkan latar belakang yang telah peneliti uraikan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang bertajuk “**Analisis Persediaan *Linen* Di Hotel Holiday Inn & Suites Gajah Mada**”.

1.2 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah mengacu pada permasalahan dan fenomena yang terjadi dalam subjek penelitian. Berdasarkan berbagai latar belakang permasalahan, permasalahan yang ditemukan peneliti adalah sebagai berikut :

1. Manajemen hotel belum begitu mampu mengatasi kekurangan persediaan *linen*
2. Perlunya stok cadangan yang ditetapkan oleh hotel untuk berjaga-jaga apabila terjadi kekurangan stok *linen* utama
3. Penghitungan *linen* yang masih manual menyebabkan sering terjadinya kesalahan jumlah persediaan *linen* .

1.3 Perumusan Masalah

Dalam penelitian ini permasalahan yang ditemui selama proses penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana pelaksanaan pengelolaan persediaan *linen* di Hotel Holiday Inn & Suites Gajah Mada?
2. Apa metode yang cocok untuk mengelola persediaan *linen* di Hotel Holiday Inn & Suites Gajah Mada?
3. Upaya apa yang dilakukan untuk mengatasi kekurangan persediaan *linen* di Hotel Holiday Inn & Suites Gajah Mada?

1.4 Pembatasan Masalah

1. Penelitian difokuskan dalam menganalisa *persediaan sheet king , duvet king , bath towel , dan bathmat* di Hotel Holiday Inn & Suites Gajah Mada.
2. Penelitian difokuskan untuk menganalisa biaya pengadaan, penyimpanan, pemeliharaan dan penggantian.

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pelaksanaan pengelolaan *linen* di Hotel Holiday Inn & Suites Gajah Mada
2. Untuk mengetahui dan menentukan metode yang cocok untuk pengelolaan persediaan *linen* di Hotel Holiday Inn & Suites Gajah Mada.
3. Untuk mengetahui dan menentukan upaya yang dilakukan selanjutnya untuk mengatasi kekurangan *linen* di Hotel Holiday Inn & Suites Gajah Mada.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Bagi Penulis

Untuk menambah ilmu pengetahuan mengenai persediaan *linen* pada hotel serta penerapan teori-teori mata kuliah yang telah didapatkan selama mengikuti perkuliahan.

2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini dapat memberikan informasi yang bermanfaat sebagai bahan evaluasi terhadap Hotel Holiday Inn & Suites Gajah Mada dalam upaya pengelolaan persediaan *linen* kamar.

3. Bagi Akademik

Penelitian ini dapat memberikan informasi untuk bahan kajian ilmiah dari teori yang dapat diimplementasikan di lapangan kerja dan penelitian ini dapat dijadikan kontribusi untuk penelitian yang relevan dengan penelitian ini.

1.7 Sistematika Penulisan

Untuk lebih memahami laporan, materi dalam laporan akhir ini telah dikelompokkan menjadi beberapa sub-bab dengan sistematika penyajian sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini memuat tentang latar belakang, identifikasi masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan itu sendiri.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab Ini memuat teori berupa makna dan definisi dari kutipan bukubuku yang berkaitan dengan penyusunan laporan akhir dan berbagai literatur terkait penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini memuat tentang lokasi dan waktu penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini memuat tentang uraian penelitian, Pembahasan yang mendalami subjek penelitian, hasil penelitian, dan berbagai fenomena dalam penelitian.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini memuat kesimpulan yang mewakili hasil akhir penelitian dan saran yang memberikan masukan kepada subjek penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Berisi buku, jurnal, dan referensi yang digunakan dalam menyusun penelitian ini.