

**PENGELOLAAN LINEN KAMAR DI INTERNAL
HOTEL AMARIS SETIABUDHI
BANDUNG
(INTERNAL ROOM LINEN MANAGEMENT AMARIS SETIABUDI
HOTEL BANDUNG)**

Erie Hidayat Sukriadi¹

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pariwisata Yapari Bandung
Rie86.hidayat@gmail.com

Rachmat Astiana²

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pariwisata Yapari Bandung
rachmatastiana@gmail.com

Nur Ahmad³

Akademi Pariwisata Nasional Indonesia Bandung
Ahmad.nur92@outlook.com

ABSTRACT

Bandung city is a tourist destination that is still in great demand by tourists, both domestic and foreign tourists. One of the supporting tourism activities is the existence of a hotel for their temporary residence while traveling. Hotel Amaris Setiabudhi Bandung is a hotel located in the city of Bandung which provides accommodation for tourists. So the existence of the hotel must be managed properly. Many departments that regulate the running of the hotel include the housekeeping department which is responsible for all the beauty, cleanliness, tidiness, comfort of the entire hotel area including guest rooms. To support the comfort of the guest rooms, one of them is good linen management. This research is related to the management of hotel linens with qualitative methods with data collection techniques, observations and interviews with related staff, including Operational Supervisors and housekeeping staff. The results showed that the management of room linen in the internal Amaris Setiabudhi hotel from the availability of room linen was quite good, meaning that the availability of linen was in accordance with the specified par, the process of grouping and separating dirty linen was not good, also the condition of the linen storage room at Amaris Setiabudhi Hotel Bandung was said to be lacking. Whether or not they have an appropriate linen storage area.

Keywords: *Hotel, Hotel Amaris Setiabudhi Bandung, Linen Hotel*

ABSTRAK

Kota Bandung merupakan kota tujuan wisata yang masih banyak diminati oleh wisatawan baik wisatawan domestik maupun mancanegara. Salah satu penunjang kegiatan wisata tersebut adalah adanya hotel untuk tempat tinggal sementara mereka selama berwisata. Hotel Amaris Setiabudhi Bandung merupakan hotel yang berada di

kota Bandung yang menyediakan akomodasi untuk para wisatawan. Sehingga keberadaan hotel tersebut harus dikelola dengan baik. Banyak departemen yang mengatur jalannya hotel tersebut diantaranya adalah departemen housekeeping yang bertanggung jawab atas segala keindahan, kebersihan, kerapian, kenyamanan seluruh area hotel termasuk kamar tamu. Untuk menunjang kenyamanan kamar tamu tersebut dibutuhkanlah salah satunya adalah pengelolaan linen dengan baik. Penelitian ini terkait pengelolaan linen hotel dengan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data observasi dan wawancara dengan para staf yang terkait diantaranya Operational Supervisor dan juga staf *housekeeping*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan linen kamar di internal hotel Amaris Setiabudhi dari ketersediaan linen kamar cukup baik artinya ketersediaan linen sudah sesuai dengan par yang ditentukan, proses pengelompokkan dan pemisahan linen kotor dilakukan kurang baik, juga kondisi ruangan penyimpanan linen di Hotel Amaris Setiabudhi Bandung dikatakan kurang baik atau belum mempunyai tempat penyimpanan linen yang sesuai aturan.

Kata Kunci: Hotel, Hotel Amaris Setiabudhi, Linen Hotel,

Received: February 18, 2021/ Reviewed: March 4, 2021/ Published: July 25, 2021

PENDAHULUAN

Kota Bandung sebagai kota metropolitan di wilayah Provinsi Jawa Barat sekaligus sebagai ibu kota provinsi. Kota kembang sebutan lain dari kota ini, karena zaman dahulu dinilai sangat cantik dengan dikelilingi pegunungan dan perbukitan. Hingga kini Kota Bandung dikenal sebagai kota belanja, kuliner juga merupakan tujuan wisata serta pendidikan.

Pertumbuhan angka jumlah wisatawan yang datang ke Kota Bandung tidak disia-siakan oleh para pengusaha untuk membangun salah satu penunjang sektor kepariwisataan yaitu mendirikan akomodasi hotel. Tercatat hingga tahun 2019 jumlah akomodasi hotel di Kota Bandung mencapai 195, dengan jumlah kamar mencapai 19.060. (BPS Jawa Barat 2020). Hal ini cukup jelas karena hotel sebagai sarana pariwisata merupakan faktor penunjang yang tidak dapat diabaikan. Dengan kata lain maju dan mundurnya kepariwisataan suatu daerah sangat ditentukan oleh keadaan fasilitas penunjangnya.

Hal ini sependapat dengan Feri, (2018:25) terkait dengan hotel “hotel adalah sebagai suatu usaha jasa yang merupakan sarana pendukung kegiatan pariwisata, dimana pengelolaannya dilakukan secara profesional dan didukung oleh tenaga kerja yang memiliki keterampilan baik dalam bidang perhotelan.” Sedangkan menurut Sulastiyono (2011:5), “hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus.”

Jadi penulis menyimpulkan hotel adalah salah satu sarana pendukung kegiatan pariwisata yang di kelola oleh pemiliknya secara profesional dengan menyediakan layanan akomodasi, makanan dan minuman serta fasilitas penunjang lainnya yang dibutuhkan oleh pelanggan.

Disamping itu juga dengan bertambahnya usaha akomodasi tidak dapat dipungkiri lagi persaingan usaha hotel tersebut akan semakin ketat, maka suatu hotel perlu menyediakan produk unggulan, inovasi produk dan penawaran yang semakin menarik. Bilamana pengelolaan sebuah hotel tidak melakukan inovasi dalam pelayanan atau meningkatkan mutu layanan seiring waktu akan kalah bersaing dan ditinggalkan oleh konsumennya.

Pengelolaan sebuah hotel harus berdasarkan standar operasional yang telah ditentukan bersama, misalnya pihak pengelola memberikan layanan terbaik kepada konsumen, masyarakat sekitar, pemerintah dan pemasok. Itulah sebab standar kualitas hotel bukan hanya ditentukan oleh sarana dan fasilitas fisiknya, melainkan juga kualitas pengelola serta seluruh jajarannya dalam pelayanan kepada konsumen.

Salah satu departemen yang sangat penting dalam pengelolaan di hotel yaitu Tata Graha atau *Housekeeping*, departemen ini mempunyai peranan yang sangat besar dalam kelancaran operasional sebuah hotel. Departemen *Housekeeping* bertugas untuk memelihara kebersihan, kerapian, dan kelengkapan kamar-kamar tamu, restoran, bar maupun di seluruh *public area* hotel. Kata *housekeeping* berasal dari kata “*house*” yang berarti wisma atau rumah dan “*to keep*” berarti merawat, menjaga atau memelihara. Sehingga Rumekso, (2007:4) “*housekeeping* bisa didefinisikan secara umum bagian atau departemen yang mengatur, memelihara, menata peralatan, menjaga kebersihan dan memberikan dekorasi.”

Dalam perkembangan usaha perhotelan yang semakin ketat untuk melakukan pemeliharaan kebersihan dan keindahan diperlukan peralatan, perlengkapan yang canggih serta pelayanan yang lebih personal, salah satunya untuk mendukung kegiatan tersebut dengan memiliki *linen* atau lena yang digunakan untuk perlengkapan kamar. Pengertian *linen* menurut Sulastiyono, (2008:132), “*Linen* adalah perlengkapan kamar (*room supplies*) yang terbuat dari bahan kain. Adapun pengertian yang lebih spesifik tentang *linen* atau lena merupakan persediaan dan perlengkapan kamar atau *room supplies* yang dikategorikan sebagai *recycled inventory item* yang berada di bawah tanggung jawab manajer *housekeeping*”.

Pengelolaan *linen* kamar sangat penting untuk sebuah hotel, akan tetapi pengelolaan *linen* kamar yang dilakukan diinternal Hotel Amaris Setiabudhi Bandung masih terdapat ketidaksesuaian dalam proses penanganannya, yaitu misalnya *linen* kamar yang sudah rusak masih ada yang digunakan, menyimpan *linen* kotor diatas lantai tanpa alas, hasil cucian tidak maksimal atau masih tertinggal noda maupun *linen* kamar yang dikatakan sudah tidak layak seperti sobek, kain tipis masih dilakukan treatment pencucian seperti biasanya hingga terpasang kembali di kamar tamu dan masih ada staf yang menggunakan *linen* kamar pada saat pembersihan kamar tamu. *Linen* yang rusak atau kotor yang terpasang dapat menyebabkan komplain terutama dari tamu seperti yang pernah tercantum di kolom review salah satu online travel agent. Maka dengan hal tersebut sebagai bagian dari pengelolaan *linen* kamar di Internal Hotel Amaris Setiabudhi Bandung meskipun proses pencuciannya dilakukan oleh pihak ketiga harus tetap diperhatikan dengan baik. Oleh karena itu penelitian ini dilakukan di lingkungan internal hotel mulai dari ketersediaan *linen* kamar, pengelompokan dan pemisahan *linen* kamar sebelum pencucian hingga penyimpanannya setelah pencucian.

METODOLOGI PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif tujuannya adalah untuk menggali informasi yang mendalam terhadap pengelolaan linen kamar di hotel Amaris Setiabudhi Bandung melalui observasi, wawancara dan literatur-literatur.

1. Teknik Pengumpulan Data dilakukan melalui:
 - a. *Observasi*. Penulis melakukan pengamatan terhadap tempat penelitian mengenai fenomena-fenomena yang berhubungan langsung dengan data yang akan digunakan.
 - b. *Wawancara*. Penulis melakukan wawancara mendalam dengan informan kunci (*key informan*) untuk menggali informasi terkait dengan penelitian. Informan kunci terdiri dari Operational Supervisor, Staf Housekeeping, dan staf Accounting.
 - c. *Literatur*. Dalam penelitian ini didukung oleh literatur-literatur sehingga dapat memperkuat hasil penelitian yang dilakukan.

2. Informan kunci

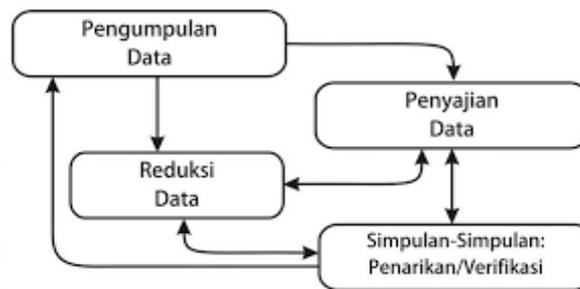
Penulis melakukan wawancara kepada beberapa orang staf yang menangani secara langsung pada bagian linen hotel yakni 1 orang *Operational Supervisor*, 2 orang *Housekeeping staff*, 1 orang *Accounting staff* dan 1 Orang *vendor laundry staff* sehingga total informan sebanyak 5 orang.

Tabel 1. Informasi Kunci (*Key Informan*)

No	Key Informan	Informasi Yang Di Dapat
1	Operational Supervisor (1 orang)	- Tentang ketersediaan linen kamar - Tentang SOP penanganan linen kamar - Tentang Housekeeping Hotel Amaris Setiabudhi Bandung
2	Staf Housekeeping (2 orang)	- Tentang pemisahan linen rusak - Tentang pengelompokan linen kamar - Tentang kondisi linen kamar
3	Staf Accounting (1 orang)	- Tentang ketersediaan linen - Tentang penanganan apabila ada linen yang rusak
4	Vendor Laundry	- Tentang SOP penanganan linen

3. Teknik Analisis Data:

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kualitatif dengan melakukan beberapa tahapan yakni dengan melakukan pengumpulan data melalui beberapa cara yakni observasi, wawancara, dokumentasi dan studi literatur lalu dilakukan pemilihan data dan melakukan reduksi data sesuai dengan kebutuhan dan informasi yang bermakna lalu data disajikan secara sistematis sehingga dapat dibuat kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan.



Gambar 1. Alur Teknis Analisis Data

4. Operasional Variabel/Fokus Penelitian

Dalam operasional variable atau focus penelitian ini penulis membatasi studi kualitatif sekaligus memilih data mana saja yang relevan dan tidak relevan untuk disajikan, sehingga penelitian ini di fokuskan pada pengelolaan linen kamar di internal hotel Amaris Setiabudhi Bandung, berikut adalah rinciannya;

Tabel 2. Operasional Variabel/Fokus Penelitian

No	Variabel/ Fokus	Indikator	Ukuran	Sumber
1	Ketersediaan Linen Hotel	Jenis linen	Tingkat kesesuaian jenis linen	Observasi & Wawancara
		Par Stock	Tingkat kesesuaian jumlah minimal linen	Observasi & wawancara
		Collecting (Pengumpulan linen kotor)	Tingkat kesesuaian pada saat pengumpulan linen kotor	Observasi & Wawancara
2	Pengelompokan linen kotor dan pemisahan linen rusak	Sorting (Pemisahan linen kotor)	Tingkat kesesuaian pada saat pemisahan linen kotor	Observasi & wawancara
		Pengelompokan linen	Tingkat kesesuaian pengelompokan linen kotor	Observasi Wawancara
		Linen Room	Tingkat kesesuaian tempat penyimpanan	Observasi & wawancara
3	Penyimpanan Linen Kamar	Cara menyimpan linen	Tingkat kesesuaian cara menyimpan linen	Observasi & wawancara
		Persyaratan linen room	Tingkat kesesuaian persyaratan linen room	Observasi & wawancara
		Perlengkapan linen room	Tingkat kesesuaian perlengkapan yang dimiliki	Observasi & Wawancara

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian dan pembahasannya diuraikan sebagai berikut:

1. Ketersediaan Linen Kamar

Bagian *housekeeping* Amaris Hotel Setiabudhi Bandung dipimpin oleh *Operation Supervisor* yang juga merangkap sebagai pimpinan departemen yang bersifat operasional seperti *front office*, *food and beverage service* maupun *food and beverage product*. Sementara itu, *linen section* yang bertanggung jawab atas *linen* kamar dikerjakan oleh seluruh staf *housekeeping* hotel itu sendiri. Menurut Sulastiyono (2008:124) “*linen*

section adalah bagian yang bertanggung jawab atas penyimpanan, penyediaan, kelengkapan, kebersihan dan kerapihan seluruh jenis-jenis linen yang dibutuhkan operasional hotel”. Jadi, *linen section* yang mempunyai peranan sangat penting karena mempunyai tugas dan tanggung jawab atas penyediaan, penyimpanan, dan pemeliharaan semua *linen* yang ada di hotel.

Ketersediaan *linen* adalah salah satu faktor penting dalam jalannya operasional sebuah hotel. Persediaan *linen* juga berperan penting dalam ketepatan waktu serta kecepatan waktu tersedianya kamar hotel apalagi di saat hotel sedang dalam *high occupancy*. Hal ini senada dengan hasil penelitian Putra (2019:56-57) bila ketersediaan linen tidak mencukupi dalam jangka panjang akan mengganggu kecepatan ketersediaan kamar serta mengganggu performa departemen *housekeeping*. Sehingga kesiapan kamar untuk dijual sangat mungkin terjadi terlambat bila persediaan *linen* kamar terjadi kekurangan.

Penetapan sebuah stok persediaan *linen* kamar hotel biasanya digunakan sistem *par stock*. Istilah *par* sendiri mengacu pada jumlah standar dari barang-barang inventaris yang harus tersedia untuk melaksanakan pekerjaan *housekeeping* harian dan rutin. Selain itu persediaan *linen* kamar dipengaruhi beberapa faktor seperti yang diungkapkan Sulastiyono (2008:134) yakni “frekuensi pergantian *linen* kamar, peralatan dan perlengkapan *laundry*, pemakaian jumlah *linen* di setiap kamar, dan ketersediaannya anggaran”. Sehingga dengan adanya sistem *par stock* kebutuhan linen kamar di tiap hotel dapat diperhitungkan dan direncanakan terlebih dahulu.

Untuk ketersediaan *linen* hotel menurut penulis idealnya departemen *housekeeping* setidaknya harus menyediakan dan memiliki *linen* sebanyak 3 *par stock* untuk kelancaran operasional hotel. Hal ini sesuai dengan pernyataan dengan Bagyono (2006:26) yaitu:

1. Par pertama yang dicuci, disimpan, dan siap dipakai hari ini;
2. Par kedua, *linen* kemarin yang dicuci hari ini;
3. Par ketiga, *linen* yang harus diganti dari *guestroom* hari ini dan dicuci esok.

Dilengkapi oleh pernyataan yang diungkapkan Seniartha (2002: 33) untuk mendukung lancarnya pelaksanaan penyiapan kamar tamu hendaknya hotel memiliki persediaan linen yang memadai. Yang dimaksud linen yang memadai adalah:

1. Tersedianya jenis-jenis linen yang diperlukan.
2. Tersedianya jumlah masing-masing jenis linen sesuai dengan keperluan.
3. Tersedianya kondisi linen yang telah ditetapkan, antara lain:
 - a. Bersih
 - b. Tidak robek
 - c. Tidak bernoda
 - d. Sudah disetrika
 - e. Dilipat sesuai dengan standar/aturan
 - f. Disimpan dengan benar

Akan tetapi menurut pendapat Rumekso (2007:162) terkait dengan persediaan linen kamar berpendapat “hotel idealnya memiliki 5 *par* dengan asumsi tambahan memiliki lagi 1 cadangan di *main linen room* dan 1 *par* untuk cadangan darurat. Namun, hal itu menurutnya tidak mutlak tetapi sangat tergantung dengan kemampuan hotel dan *policy-nya*”.

Jadi berdasarkan teori-teori tersebut ketersediaan linen kamar di hotel sangatlah penting untuk diperhatikan terutama dalam proses penanganannya sehingga operasional hotel berjalan dengan lancar.

Adapun untuk menghitung *par stock* atau kebutuhan kelipatan jumlah *linen* kamar bisa diukur dengan rumus sebagai berikut menurut Rumekso, (2007:162)

$$\text{Jumlah Kamar} \times \text{Jumlah Linen Supplies Terpasang} \times \text{Par Stock}$$

Untuk mencukupi jumlah persediaan *linen* kamar Amaris Hotel Setiabudhi Bandung jumlah persediaan linen kamar penulis asumsikan setidaknya sebanyak 3 *par*, sehingga tidak mengganggu kelancaran operasional hotel secara keseluruhan. Adapun rincian jumlah persediaan *linen* kamar di Amaris Hotel Setiabudhi Bandung adalah sebagai berikut:

1. 1 *par* terpasang di kamar tamu;
2. 1 *par* disimpan di *linen room* atau *pantry*;
3. 1 *par* yang kotor masih di *laundry*.

Adapun jenis *linen* kamar yang digunakan oleh *housekeeping* Amaris Hotel Setiabudhi Bandung dapat di lihat dalam tabel 3 serta jumlah ketersediaan *linen* kamar per tahun 2019 terakhir di tabel 4 sebagai berikut:

Tabel 1. Jenis Linen Kamar Yang Digunakan Di Departemen Housekeeping Amaris Hotel Setiabudhi Bandung

BED ROOM	BATH ROOM
<i>Bed Sheet : Single, Double</i>	<i>Bath Towel</i>
<i>Pillow Cases</i>	<i>Bath Mat</i>
<i>Duvet Cover Single, Double</i>	
<i>Duvet Inner Single, Double</i>	
<i>Vitrage</i>	
<i>Window Curtain</i>	

Sumber: Operation Hotel Amaris Setiabudhi

Tabel 2. Rekapitulasi Jumlah Linen Kamar Di Departemen Housekeeping Amaris Hotel Setiabudhi Bandung

Nama Barang	Unit Awal	Unit Rusak	Total Unit Layak Pakai
<i>Bed Sheet Single</i>	599	12	587
<i>Bed Sheet Double</i>	307	18	289
<i>Duvet Cover Single</i>	608	12	596
<i>Duvet Cover Double</i>	319	21	298
<i>Pillow Cases</i>	1261	8	1253
<i>Bath Mat</i>	678	61	617
<i>Bath Towel</i>	1099	127	972

Sumber: Olahan Penulis

Unit rusak didapat pada saat observasi dan wawancara dilakukan. Sehingga linen kamar yang layak pakai terdapat pengurangan. Berikut adalah perbandingan antara ketersediaan linen kamar dengan ketersediaan minimal yang harus dimiliki oleh hotel Amaris Setiabudhi Bandung dengan 3 *par*. Amaris Hotel Setiabudhi Bandung memiliki jumlah kamar sebanyak 102 unit. Dengan rincian kamar dengan *bed* ukuran *king size* sebanyak 60 dan dengan *bed twin* sebanyak 42 kamar. Setiap kamar memiliki *set-up* kamar penggunaan linen-nya dengan rincian sebagai berikut:

1. 4 buah *pillow* memerlukan 4 *pillow cases*;
2. *Bed sheet double* dan *duvet cover*-nya sebanyak 1 lembar untuk kamar *double*;
3. *Bed sheet single* dan *duvet cover*-nya sebanyak 2 lembar untuk kamar *twin*;
4. *Bath towel* sebanyak 2 *pcs* dan 1 *pcs bath mat* untuk area *bathroom*

Berikut adalah perbandingan jumlah linen kamar yang dimiliki hotel yang layak pakai dengan jumlah linen kamar minimal yang harus dimiliki oleh Hotel Amaris Setiabudhi Bandung dengan 3 par setelah adanya penghitungan sesuai rumus.

Tabel 5. Perbandingan Jumlah Linen Kamar Housekeeping Amaris Hotel Setiabudhi Bandung

Nama Linen Kamar	Unit Yang Tersedia (layak pakai)	Unit Par Stock Ideal (3 par)	Selisih Unit Dimiliki Dengan Par Stock
<i>Bed Sheet Single</i>	587	252	+335
<i>Bed Sheet Double</i>	289	180	+109
<i>Duvet Cover Single</i>	596	252	+344
<i>Duvet Cover Double</i>	298	180	+118
<i>Pillow Cases</i>	1253	1224	+29
<i>Bath Mat</i>	617	306	+311
<i>Bath Towel</i>	972	612	+360

Sumber : Olahan Penulis

Dari tabel 5 Hotel Amaris Setiabudhi Bandung ketersediaan jumlah *linen* lebih dari cukup atau dapat dikatakan kebutuhan linen kamarnya sudah terpenuhi dan tidak akan menghambat operasional hotel dalam hal ketersediaan linen.

2. Pengelompokan *Linen* Kotor Dan Pemisahan *Linen* Rusak

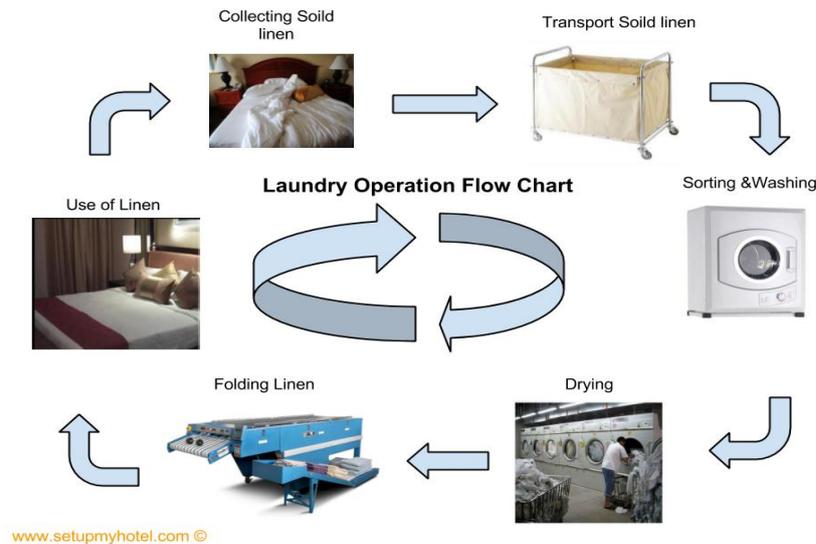
Amaris Hotel Setiabudhi Bandung hanya memiliki satu jabatan yaitu *housekeeping staff* posisi ini diharuskan mengerjakan berbagai bagian seperti seksi *linen*. Adapun tugas-tugas utama seksi *linen* menurut Rumekso (2007:16-17) sebagai berikut:

- Mengatur keluar masuknya *linen* dari dan ke departemen-departemen yang menggunakannya misal *housekeeping* dan *F&B Dept*;
- Memilah-milih *linen* yang akan dicuci berdasarkan jenis, warna serta tingkat kekotorannya agar dapat dicuci secara terpisah;
- Mengirim *linen* yang kotor dari *housekeeping* dan *F&B Dept*. ke *laundry* untuk dicuci;
- Menerima *linen* bersih yang sudah dicuci oleh *laundry*;
- Menyimpan *linen* bersih di dalam rak berdasarkan jenis dan ukurannya;
- Merawat serta memperbaiki *linen* yang rusak.

Linen sebagai persediaan perlengkapan kamar atau *room supplies* yang dikategorikan sebagai *recycle inventory item*. Dalam operasionalnya di Hotel Amaris Setiabudhi Bandung proses pencucian dilakukan oleh *laundry* pihak ketiga atau *outsourcing laundry*. Proses pertama ialah proses *collecting* (pengumpulan), pada proses ini staf *housekeeping* mengumpulkan *linen* kamar setelah kamar *check out* untuk diganti dengan yang baru kembali. Proses pengumpulan ini harus mengikuti beberapa ketentuan diantaranya menurut Orbani (2017:237) antara lain:

- Room Attendant* harus memindahkan *linen* kotor dari tempat tidur dan kamar mandi;
- Linen* kotor harus diletakkan di tempat yang sesuai;
- Hindari menempatkan *linen* di lantai supaya tidak terinjak dan menambah noda;
- Jangan dipakai untuk kain lap pembersih;
- Jangan mencampur *linen* kotor dengan yang bersih;
- Pisahkan *linen* kotor yang terkena noda dan yang memerlukan perbaikan.

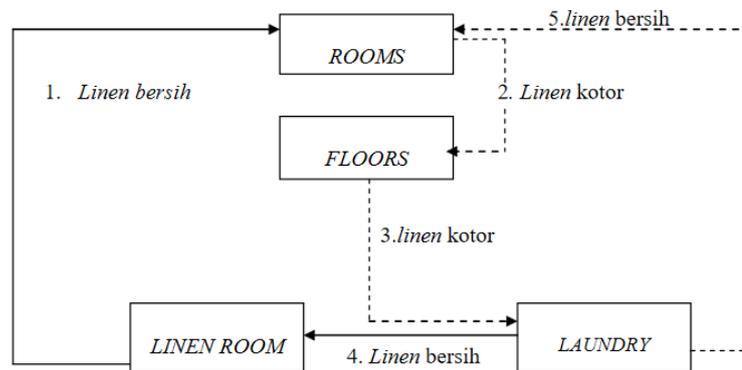
Adapaun sirkulasi linen hotel pada umumnya adalah sebagai berikut dapat dilihat pada gambar 2:



Gambar 2. Linen Laundry Operation Flow Chart

Sumber: www.setupmyhotel.com

Dari gambar 2 tersebut dapat dijelaskan bahwa bermula dari linen kotor yang sudah digunakan dikamar tamu dikumpulkan oleh room attendant, setelah itu diserahkan ke laundry section untuk diproses mulai dari pengelompokan juga pemisahan linen sesuai dengan jenis, tingkat kekotoran sebelum di cuci, setelah di cuci dikeringkan dan lanjut di lipat sesuai dengan ketentuan. Setelah dilipat barulah linen tersebut dapat digunakan akan tetapi akan lebih baik lagi apabila disimpan terlebih dahulu di linen room baru digunakan. Senada dengan hasil dari penelitian Khotimah dkk, (2012:9) mengemukakan sirkulasi linen yang ada di Hotel Pangeran Pekanbaru adalah sebagai berikut:



Gambar 3. Alur Sirkulasi LinenHotel Pangeran Pekanbaru

Sumber: hasil penelitian Khotimah dkk

Dari gambar 3 dapat dilihat bahwa alur sirkulasi linen di Hotel Pangeran Pekanbaru yaitu linen bersih dari laundry akan dibawa ke linen room terlebih dahulu untuk disimpan sebelum didistribusikan ke kamar. Selanjutnya linen yang sudah disimpan di *linen room* akan didistribusikan ke kamar untuk digunakan. lalu linen kotor dari kamar dikumpulkan ke tiap-tiap lantai terlebih dahulu sebelum dibawa ke laundry. Setelah terkumpul

kemudian linen kotor dibawa ke laundry untuk dicuci. Setelah proses dari laundry selesai (linen bersih), linen siap dibawa ke linen room untuk disimpan (untuk pemakaian keesokan harinya), namun jika persediaan linen di linen room sudah tidak ada lagi karena jumlah linen sedikit ataupun kondisi kamar penuh, maka linen bersih dari laundry tidak disimpan terlebih dahulu di linen room, tetapi langsung didistribusikan ke kamar

Proses selanjutnya sebelum dilakukan pencucian ialah *sorting* (pemilahan/pengelompokan) berdasarkan tingkat kekotorannya, jenisnya dan atau bila ada *linen* yang rusak atau dikategorikan tidak layak dipakai dapat dipisahkan. Adapun pengelompokan pakaian, atau *linen* yang hendak dicuci menurut Orbani (2017:238) adalah sebagai berikut:

1. Jenis Serat Benang, Serat benang alam yang berasal dari bulu binatang (*wool*), sutera (*silk*), katun (*cotton*), linen (*flax*) dan rayon (dari kayu) atau yang lebih dikenal sebagai sutera buatan adalah *nylon*, *dacron*, ataupun *acetate* lain. Juga terdapat bahan-bahan campuran antara serat benang alam dengan serat benang sintetis. Serat benang alam berupa *wool* dan sutera adalah bahan-bahan yang apabila dicucikan dengan air atau secara *laundry* akan rusak atau susut dan oleh karena itu bila bahan *wool* dan sutera bercampur dengan bahan serat benang lainnya dalam suatu proses pencucian harus dianggap semua bahan yang dicuci tersebut dari *wool* atau sutera adalah perawatan *wool* dan sutera.
2. Konstruksi Bahan Tekstil, Yang dimaksud konstruksi tekstil adalah keadaan pintalan benang dan anyamannya. Anyaman banyak sekali macam dan ragamnya seperti anyaman yang terdapat pada *drill*, *tweeds*, *siphon*, satin kesemuanya berlainan dan ada yang kuat serta ada yang lemah. Karena keadaan anyamannya yang berlainan kekuatannya ini maka cara mencucinya pun harus berlainan, yaitu ada yang tahan *mechanical* dan ada yang tidak.
3. Pewarnaan, Warna pakaian atau kain diberi bahan perekat dan perekat yang digunakan ada yang tahan air soda serta ada yang tahan dengan air cuka dan ada yang tahan *dry cleaning*. Banyak ditemukan warna-warna yang mudah sekali luntur terhadap air dingin dan panas, terhadap air soda atau air cuka, maka keadaan warna telah menjadi satu persyaratan mutlak untuk menentukan kualitas daripada suatu bahan yang dinamakan warna tahan atau *fast colour*. Selain untuk menghindari resiko kelunturan linen berwarna juga tidak boleh dicuci menggunakan *chlorine*.
4. Kotoran atau noda, Kotoran pada pakaian atau kain ada yang dapat dikeluarkan melalui *dry cleaning solvent* dan ada pula yang harus dengan air dan soda. Pada umumnya penggolongan keadaan kotoran atau kelas yaitu kotor biasa (*light soiled*), kotoran sedang (*medium soiled*), dan sangat kotor (*heavy soiled*).
5. Prosedur *finishing*, *Linen* yang dikeringkan dengan *drying tumbler* harus dipisahkan dengan *linen* yang akan diproses melalui *flat ironer*.

Jadi 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. Hal ini sesuai dengan pendapat dari pendapat Widjaja dan Artyasa (2005:115) antara lain:

- Gunakan kantong yang berbeda untuk *linen* kotor dan *linen* yang bersih;
- Cuci kantong linen kotor minimal seminggu sekali;
- Jangan menyeret *linen* di lantai;
- Jangan meletakkan *linen* di area lembab;
- Jaga tempat penyimpanan *linen* tetap bersih dan kering;

- Apabila menggunakan kantong atau *trolly* yang digunakan sama hendaknya dibersihkan terlebih dahulu sebelum menggunakan untuk mengangkat atau mendistribusi kembali *linen* yang bersih.

Linen yang disimpan ataupun digunakan tidak akan terlepas dari namanya kerusakan. Untuk menentukan rusak atau masih layak pakai sebuah barang hendaknya harus mengenal faktor penyebab rusaknya. Salah satu faktor yang umum rusaknya kain *linen* bisa dari pencucian. Pencucian yang terlalu sering dapat menyebabkan kerusakan *linen*. Menurut *American Hotel and Lodging Association* dalam jurnal Aini dkk (2013:203) idealnya *linen* dicuci baiknya tidak lebih dari 250 kali atau penggunaannya tidak lebih dari 1-2 tahun.

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.

Kerusakan-kerusakan tersebut dapat ditangani oleh salah satu bagian kerja housekeeping yaitu *seamstrees* atau *tailor*. *Seamstress* mempunyai tugas untuk merawat memperbaiki *linen* yang rusak, *uniform*, mengalih fungsikan *out of order sheet* menjadi *pillow case* atau *bath towel* menjadi *cloth* pembersih dan lain-lain (Rumekso, 2007 : 19 – 20).

Proses pemisahan atau penukaran *linen* kotor dan rusak hendaknya dilakukan dengan pencatatan dan pengawasannya harus dilakukan dengan seksama. Ketidakterbacaan dalam pengaturan *linen* di hotel yang disebabkan ketidaktelitian atau terjadinya kecerobohan petugas akan mempengaruhi kelancaran mutu pelayanan dari suatu operasional hotel (Sihite, 2000:214).

Amaris Hotel Setiabudhi Bandung melakukan *collecting* atau pengumpulan *linen* kotor setelah siang hari atau sore hari setelah kegiatan pembersihan seluruh kamar selesai. Proses selanjutnya yaitu dilakukan pengelompokan *linen* kotor atau pemisahan yang rusak dilakukan esok harinya beserta datangnya *linen* bersih datang dari *vendor laundry*.



Gambar 4. Proses Pengelompokan *Linen* Kotor

Proses pengelompokan ini idealnya dilakukan berdasarkan tingkat kekotoran dan jenis *linen*-nya. Untuk pengelompokan *linen* berdasarkan tingkat kekotoran dan jenis *linen*-nya sudah dilakukan dengan kurang baik dapat dilihat dari gambar 4. proses

pengelompokan yang dilakukan masih menyalahi beberapa aturan seperti yang dikatakan Orbani tentang pemisahan, pengumpulan hendaknya tidak disimpan di lantai agar tidak mudah terinjak dan menambah tingkat kekotorannya.



Gambar 5. Pelanggaran Yang Terjadi Pada Pengelompokan *Linen*

Setelah dilakukan wawancara terjadi hal tersebut dikarenakan tempat penyimpanan linen kotor tidak cukup memadai. Sehingga kegiatan pemisahan dan juga pengelompokan linen kotor dilakukan dilantai yang seyogyanya tidak boleh dilakukan.

Sedangkan untuk proses pemisahan *linen* rusak menurut keterangan dari *Accounting Staff* Amaris Setiabudhi Bandung bila menemukan barang yang rusak segera dipisahkan dengan cara setor langsung atau di-*collect* di wadah tertentu di *pantry* masing-masing lalu di akhir bulan akan diinventarisasi serta di simpan di gudang milik departemen *Accounting*. Sedangkan keterangan berbeda didapatkan dari *Housekeeping Staff* yang dilakukan olehnya bila menemukan barang-barang rusak masih akan disatukan dengan *linen* kotor untuk nanti dilakukan pemisahan *linen* kotor oleh pihak *laundry*.

Terkait dengan proses pemisahan *linen* rusak masih belum dilakukan dengan benar terbukti dengan adanya complain oleh salah satu tamu yang menginap, karena tamu tersebut mendapati salah satu *bed sheet* yang sudah rusak masih terpasang di kamarnya



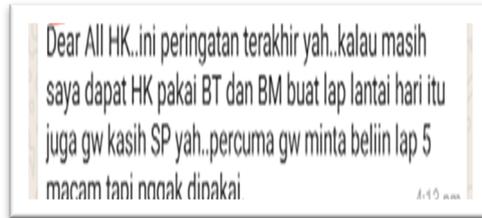
Gambar 6. Direct Defect Hotel Guest

Selain itu juga pemakaian berlebihan dari ideal usia *linen* seharusnya masih digunakan (gambar 7) ditambah dengan kecerobohan staf hotel dalam proses

pembersihaan kamar, *linen* hotel seperti *bath towel* digunakan sebagai kain lap pembersih dan pengering lantai (gambar 8).



Gambar 7



Gambar 8

3. Penyimpanan Linen Kamar

Pengelolaan linen lainnya dapat dilakukan dengan cara penyimpanan linen sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, agar operasional linen section atau housekeeping keseluruhan dapat berjalan dengan baik. Rumekso (2007:22) memaparkan cara penyimpanan linen yang baik. Untuk menyimpan linen caranya adalah sebagai berikut:

1. Linen yang telah dicuci dan dihaluskan di laundry harus disimpan di atas rak penyimpanan (linen rack) diatur menurut ukurannya;
2. Lipatan linen harus menghadap keluar agar memudahkan perhitungan maupun pengambilannya;
3. Pengambilan linen harus berdasarkan sistem FIFO (first in first out), agar linen tersebut awet dan tidak mudah rusak;
4. Tempat penyimpanan tidak boleh lembab, sirkulasi udara harus lancar dan tidak berdebu sehingga linen tetap dalam keadaan bersih dan kering;
5. Tempat penyimpanan linen harus mudah dijangkau untuk memperlancar penukaran linen kotor dengan yang bersih ke tiap-tiap floor maupun food and beverage outlet;
6. Linen room harus jauh dari kitchen (dapur) untuk menghindarkan bahaya kebakaran serta terkontaminasi bau masakan.

Adapun persyaratan yang harus dimiliki sebuah hotel untuk ruang penyimpanan linen seperti yang diungkapkan Widjaja dan Artyasa (2005 : 111) sebagai berikut :

1. Lantai porselin yang putih, tidak licin dan mudah dibersihkan;
2. Dinding dan langit-langit yang tinggi tetapi mudah dibersihkan;
3. Mempunyai sirkulasi udara yang baik;
4. Dilengkapi dengan rak-rak penyimpanan untuk linen dan uniform;
5. Mempunyai penerangan yang cukup;
6. Dilengkapi dengan tempat cuci tangan
7. Pintu yang dapat dikunci;
8. Pakai counter sehingga tidak sembarang orang bisa keluar masuk.

Untuk pelaksanaan kerja yang baik ruang penyimpanan linen harus dilengkapi dengan berbagai perlengkapan menurut Sihite (2000 : 216) sebagai berikut:

1. Keranjang atau tempat untuk semua linen kotor;
2. Kereta dorong (linen cart) dan rak penyimpanan;
3. Tangga untuk mencapai rak yang tinggi;
4. Mesin jahit untuk perbaikan;
5. Meja, kursi dan telepon;
6. Wash basin untuk cuci tangan dan handuk;
7. Sapu, sikat, dust pan dan tempat sampah.

Dari uraian tersebut dapat diartikan untuk menyimpan seluruh linen, linen section selalu mempunyai tempat khusus untuk menyimpan linen yang kotor maupun linen bersih yang biasa disebut Linen Room. Linen room harus terletak di tempat yang baik dan strategis agar mudah dijangkau dan memudahkan penerimaan linen kotor dari kamar-kamar tamu maupun dari outlet FB serta pengiriman linen yang bersih untuk dipasang. Selain itu untuk Floor atau Room Section juga harus memiliki Pantry atau Room Boy Station tempat untuk menyimpan linen bersih dan ataupun untuk melakukan persiapan pra-kerja pembersihan kamar dan lain-lain.

Dari hasil pengamatan langsung Amaris Hotel Setiabudhi Bandung memiliki ruang penyimpanan linen atau *linen room* serta memiliki *pantry* atau *room boy station* sebagai tempat penyimpanan keperluan untuk penambahan *supplies* terletak di setiap lantai kamar dari lantai 3 hingga lantai 9. Khusus untuk lantai 8 *pantry* tidak digunakan untuk menyimpan *linen* bersih tetapi hanya digunakan untuk penyimpanan alat-alat kebersihan lain seperti *vaccum machine*, *cleaning supplies* dan *polisher machine*.



Gambar 9 . *Linen Room*

Ruangan ini terletak di lantai dasar Hotel. Kelengkapan untuk *linen room* ini hanya dilengkapi *trolley* untuk mengangkut *linen* bersih atau *linen* kotor untuk distribusi pemakaian ke masing-masing *pantry* serta dilengkapi 2 *bucket* atau wadah ukuran besar untuk penyimpanan *linen* kotornya.

Untuk penyimpanan *linen* bersihnya idealnya ruang *linen* harus memiliki rak penyimpanan dan disertai label untuk memudahkan pekerjaan serta agar sistem *FIFO* (*first in first out*) hal ini senada dengan pendapat Rumekso (2007 : 22) “pengambilan *linen* harus berdasarkan sistem *FIFO* (*first in first out*), agar *linen* tersebut awet dan tidak mudah rusak” juga sirkulasi *linen* berjalan lancar. Pada kenyataan di lapangan penyimpanan *linen* bersih hanya diletakan di bawah lantai yang dilapisi oleh kain bekas untuk alasnya. Berkaitan dengan penyimpanan ini keterangan yang penulis peroleh dari *Supervisor* dan para stafnya ruangan penyimpanan ini bersifat sementara dan harus segera diangkat kembali ke ruang *pantry* masing-masing lantai serta didistribusikan berdasarkan kebutuhan serta rak yang telah diberi labelnya masing-masing.



Gambar 10. Kondisi Penyimpanan *Linen* Bersih

Selain itu ruang penyimpanan memiliki masalah lain. Berdasarkan teori ruang penyimpanan *linen* idealnya juga harus memiliki alat kebersihan serta ruangan harus memiliki sirkulasi udara yang baik serta jauh dari dapur untuk mencegah bau masakan. Fakta lapangan menunjukkan ruang penyimpanan *linen* menyatu dengan ruangan generator yang berfungsi sebagai penyimpanan dan *emergency* untuk kelistrikan hotel bila terjadi gangguan. Ruangan ini tidaklah ideal karena ada banyak sekali kabel listrik serta adanya tempat penyimpanan bahan bakar solar yang dikhawatirkan bila terjadi kebocoran pada bahan bakar akan merusak bahan kain *linen* serta kabel listrik terjadi *korsleting* dapat menyebabkan rawan kebakaran.

Dapat ditarik simpulan ruang penyimpanan *linen* dapat dikategorikan kurang layak karena menyalahi beberapa aturan yang terkait keselamatan seperti penyimpanan *linen* yang bersih tanpa rak penyimpanan. Selain itu meski lokasi ruang penyimpanan tidak dekat dengan dapur menurut teori terkait tetapi lokasi ruangan penyimpanan terletak dengan area generator yang terdiri bahan elektrik serta bahan bakar minyak.

SIMPULAN

Ketersediaan *linen* kamar di Amaris Hotel Setiabudhi Bandung melebihi dari cukup atau dapat dikategorikan baik artinya linen kamar yang dimiliki hotel tersebut cukup untuk keperluan operasional kamar hotel tersebut. Karena minimal persediaan yang disyaratkan yaitu minimal 3 par.

Pengelompokan *linen* kotor serta pemisahan *linen* yang rusak di Amaris Hotel Setiabudhi Bandung masih belum dilakukan dengan baik karena masih terdapat linen yang sudah rusak digunakan didalam kamar tamu, terus pada saat pengelompokan linen kotor masih diletakkan pada lantai dikarenakan tempat penyimpanannya kurang memadai.

Kondisi ruang penyimpanan *linen* di Amaris Hotel Setiabudi tidak layak atau dapat dikatakan kurang baik. Karena tidak tersedia rak penyimpanan untuk *linen* bersih. Rak hanya tersedia pada ruang penyimpanan *pantry* setiap lantai kamar. *Linen* bersih hanya diletakkan di bawah lantai yang dialaskan pada kain bekas. Serta letak *room linen* berdekatan dengan area generator listrik yang cukup membahayakan.

Saran penulis setelah dilakukannya penelitian adalah untuk penanganan linen kotor masih perlu adanya peningkatan dalam hal pengawasan, kesadaran petugasnya dalam melakukan pekerjaan, kelengkapan kebutuhan seperti tempat penyimpanan linen kotor perlu ditambah, serta untuk linen-linen yang rusak jangan lagi digunakan. Untuk penyimpanan linen bersih sebaiknya Hotel Amaris Setiabudhi Bandung menyediakan linen room yang memadai seperti yang telah dipersyaratkan dalam teori-teori terkait, sehingga penyimpanannya terjaga dengan baik. Apabila belum memungkinkan adanya linen room disarankan untuk penyimpanan linen bersih yang baru datang dari vendor tempatkanlah ditempat yang aman dan tidak berdekatan dengan generator listrik.

Berdasarkan pada pengalaman langsung penulis dalam proses penelitian ini, terdapat beberapa keterbatasan yang dialami dan mungkin dapat diperhatikan bagi penulis-penulis yang akan datang untuk lebih menyempurnakan penelitiannya karena penelitian ini sendiri tentu memiliki kekurangan yang perlu terus diperbaiki. Beberapa keterbatasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Objek penelitian hanya diteliti dari segi penanganan internalnya saja, sedangkan proses pencucian linen di hotel ini menggunakan jasa pihak ketiga. Sehingga

- perlu diteliti pihak ketiganya juga.
2. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, mungkin perlu juga penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data kuesioner sehingga semua staf yang terlibat dapat memberikan kontribusinya.

DAFTAR PUSTAKA

- Aini dkk. 2013. *Analisis Pengelolaan Linen Di Instalasi Rawat Inap RS Permata Bunda Purwodadi (Studi Kualitatif)*. Jurnal Manajemen Kesehatan. Semarang : Universitas Diponegoro
- Bagyono. 2006. *Manajemen Housekeeping Hotel*. Bandung: Alfabeta
- Feri, Soni Oka. 2018. *Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Tamu Hotel Menginap Di Hotel Karmila Bandung*. <http://repository.unpas.ac.id/33519/> diakses pada tanggal 2 juli 2021
- Khotimah, khusnul. 2012. *Pengelolaan Linen Housekeeping (linen room) di Hotel Pangeran Pekanbaru*. <https://repository.unri.ac.id/handle/123456789/623> diakses pada tanggal 2 juli 2021
- Orbani, Ludfi. 2017. *Housekeeping Passport Manajemen Operasional Houskeeping Dasar*. Yogyakarta : ANDI
- Putra, Perdana Halim. 2019. *Sirkulasi Linen Di Bagian Tata Graha Di Art Deco Hotel Bandung*. repository.stp-bandung.ac.id diakses pada 2 juli 2021
- Rumekso. 2007. *Housekeeping Hotel*. Yogyakarta : ANDI
- Seniartha, I Wayan. 2002. *Pelayanan Lena dan Pakaian Seragam*. Sekolah Tinggi Pariwisata Bali.
- Sihite, Richard. 2000. *Laundry and Dry Cleaning*. Penerbit SIC. Surabaya
- Sulastiyono, Agus. 2008. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta
- _____. 2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta
- Widjaya, Marra & Artyasa, Usin S. 2005: *Housekeeping Hotel Tata Graha Perhotelan*. Bandung : Humaniora
- Internet:
- BPS Kota Bandung. *Jumlah Akomodasi, Kamar, dan Tempat Tidur yang Tersedia pada Hotel Bintang di Kota Bandung, 2012-2019* <https://bandungkota.bps.go.id/statictable/2020/12/11/1288/jumlah-akomodasi-kamar-dan-tempat-tidur-yang-tersedia-pada-hotel-bintang-di-kota-bandung-2012-2019.html> diakses pada tanggal 2 juli 2021
- Setup My Hotel. *Hotel Laundry Operation and Laundry Flow chart* <https://setupmyhotel.com/train-my-hotel-staff/hk/256-laundry-chart.html> diakses pada tanggal 2 juli 2021