

TINJAUAN PENANGANAN LINEN KAMAR OLEH *LAUNDRY SECTION* PADA SAAT *HIGH OCCUPANCY* DI HOTEL HILTON BANDUNG

Fatimah Azzahra

Akademi Pariwisata Bunda

fatimah13032@gmail.com

Windy Della Sari

Akademi Pariwisata Bunda

windydellasari@akparbundapadang.ac.id

Afriadi

Akademi Pariwisata Bunda

afriadi.katik@gmail.com

ABSTRACT

This article reports the results of research on the handling of room linen in the laundry section. Handling linen during High Occupancy must really be a priority so that the completeness of the room can be fulfilled. This study used a descriptive method, with data collection techniques through observation of handling room linen with laundry at Hilton Hotel Bandung. The results showed that the handling of room linen in the laundry section of Hilton Bandung Hotel has run well and smoothly starting from controlling linen, handling damaged linen, replacing dirty and clean linen, recording for each linen exchange, washing dirty linen process, washing temperature applied, handling linen contaminated with dust and blood stains, and handling linen when High Occupancy occurs. Then in carrying out the procedures in the laundry carried out in accordance with the standards set by the Hilton Bandung hotel.

Keywords: *Penanganan, Linen Kamar, Laundry Section*

Corresponding Author: fatimah13032@gmail.com

A. PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan salah satu sektor ekonomi yang penting di Indonesia. Prayogo (2018) mendefinisikan Pariwisata sebagai perjalanan seseorang atau sekelompok orang dari satu tempat ke tempat lain serta membuat rencana dalam jangka waktu tertentu, untuk tujuan rekreasi dan mendapatkan hiburan sehingga keinginannya terpenuhi. Pariwisata (*Tourist*) sebagai “activities of persons travelling to and staying in places outside their usual environment for not more than one consecutive year for leisure, business and other purpose”;Pariwisata dapat diartikan sebagai kegiatan manusia yang melakukan perjalanan ke dan tinggal di daerah tujuan di luar lingkungan keseharian mereka dalam jangka waktu tidak lebih dari satu tahun secara berturut – turut untuk tujuan bersenang-senang, bisnis dan lainnya (UN-WTO).

Dalam Undang – Undang RI nomor 10 tahun 2009 ayat 3 & 4 tentang Kepariwisata bahwa (3) Pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, dan pemerintah. (4) Kepariwisata adalah keseluruhan kegiatan yang terkait dengan pariwisata dan bersifat multidimensi serta multidisiplin yang muncul sebagai wujud kebutuhan setiap orang dan negara serta interaksi antara wisatawan dan masyarakat setempat, sesama wisatawan, Pemerintah, Pemerintah Daerah dan pengusaha.

Dalam melakukan perjalanan wisata tentunya memerlukan tempat untuk beristirahat. Salah satu unsur yang mendukung seseorang melakukan perjalanan wisata yaitu akomodasi atau tempat untuk menginap, seperti hotel. Menurut Feri (2021:25) “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.”

Menurut PERMEN Nomor 5 Tahun 2022 tentang Penerapan Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia Bidang Hotel menjelaskan bahwa hotel adalah usaha penyediaan akomodasi berupa kamar di dalam suatu bangunan, yang dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makan dan minum, kegiatan hiburan dan/atau fasilitas lainnya secara harian dengan tujuan memperoleh keuntungan.

Dalam mengelola hotel ada beberapa departemen (bagian) yang memiliki tugas dan tanggung jawab yang berbeda. Salah satu departemen yang ada di hotel adalah Housekeeping Department. Menurut Fadhli (2017:7) Housekeeping Department merupakan bagian yang bertugas dan bertanggung jawab dalam menjaga kebersihan, kerapian, keindahan dan kenyamanan di seluruh area hotel, baik diluar maupun didalam hotel, termasuk kamar-kamar tamu, ruangan-ruangan yang disewa oleh tamu, Restaurant, Office, ruangan umum, bar, outlet, toilet serta lainnya.

Luasnya wilayah kerja yang dimiliki Housekeeping Department, maka Housekeeping dibagi menjadi beberapa seksi yang memudahkan dalam melakukan pekerjaan. Salah satunya Laundry Section, Laundry merupakan salah satu bagian dari housekeeping yang bertanggung jawab dalam pencucian semua linen, baik itu House Laundry maupun Guest Laundry sehingga membutuhkan pelayanan yang baik dalam penanganannya.

Setiyawati (2020:2) mendefinikan bahwa Laundry merupakan salah satu usaha yang bergerak di bidang jasa, lebih tepatnya jasa mencuci dan menyetrika baju. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, binatu adalah orang atau usaha yang bergerak dalam bidang pencucian dan juga penyetrikaan pakaian. Samosir (2014) juga mendefinisikan Laundry sebagai usaha yang bergerak di bidang jasa cuci dan setrika untuk pakaian atau

bahan tekstil lainnya. Dalam pengerjaannya Laundry merupakan proses pencucian pakaian biasa menggunakan air dan deterjen (Kuswiyata, 2016). Darsono (2011) menyatakan Laundry adalah bagian hotel yang bertanggung jawab terhadap pencucian, baik itu pencucian pakaian tamu, seragam karyawan maupun linen-linen hotel.

Mengingat tujuan tamu yang berkunjung adalah untuk menginap, maka pelayanan kamar dengan segala kelengkapannya harus benar-benar diperhatikan, khususnya yang berhubungan dengan linen kamar. Pada saat *High Occupancy* harus benar-benar menjadi prioritas agar penanganan linen sebagai penunjang dalam kelengkapan kamar hotel dapat mencukupi. Penanganan linen pada *High Occupancy* merupakan hal sangat diperlukan. Sangat menarik pada Hotel Hilton Bandung, penanganan linen pada *High Occupancy* dapat ditangani dengan sangat baik sehingga operasional dapat berjalan dengan sangat baik. Oleh sebab itu, penelitian ini meninjau tentang penanganan linen kamar oleh *Laundry Section* pada saat *High Occupancy* di Hotel Hilton Bandung.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif. Dengan mengumpulkan data di *Laundry Section* Hilton Bandung. Data dikumpulkan melalui observasi dengan participant di Laundry Hilton Bandung. Observasi dilakukan selama 2 (dua) bulan, yaitu mulai tanggal 13 November 2022 sampai dengan 13 Januari 2023. Data yang telah diperoleh lalu dianalisis dan dideskripsikan

C. HASIL PENELITIAN

Linen adalah perlengkapan kamar (*Room Supplies*) yang terbuat dari bahan kain. 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 *Manager Housekeeping*.

Menurut Artyasa dalam (Jurnal milik Khatimah, 2020:3) pengelolaan linen kamar yaitu pengendalian seluruh kain-kain yang terdapat dalam suatu kamar hotel, meliputi; *Bath Towel, Hand Towel, Face Towel, Sheet, Bed Pad, Bath Curtain* dan *Bath Mat*.

Langkah-langkah pengelolaan linen kamar yang baik menurut Artyasa dalam Jurnal milik Khatimah (2020:3) yaitu:

1. **Inventory**

Merupakan pengontrolan atau pengawasan pemakaian dan persediaan linen yang digunakan di kamar, di *Room Linen* dan *Laundry* (Agustinus Darsono dalam Santi Ariska JOM Fisip Vol.3,2016:6). Linen merupakan fasilitas hotel yang sangat penting sebagai penunjang kelancaran operasional sebuah hotel, oleh sebab itu pengontrolan harus dilakukan secara rutin dan seksama.

2. **Parstock**

Parstock digunakan dalam memastikan jumlah persediaan linen kamar. Dengan kaitannya dalam linen, *Parstock* ialah kelipatan jumlah linen yang diperlukan untuk segala kamar tamu. Dengan demikian apabila hendak menghitung berapa jumlah tiap linen yang wajib ada, hingga harus ditetapkan terlebih dulu berapa jumlah tiap linen yang dipasang dalam tiap kamar, setelah itu menetapkan par yang dibutuhkan untuk tiap tipe linen tersebut (Agustinus Darsono dalam Santi Ariska, JOM Fisip Vol.3,2016:6).

Menurut Seniartha dalam (Jurnal milik Khatimah,2020:4) guna menunjang kelancaran pelaksanaan penyiapan kamar tamu, hotel mempunyai persediaan linen yang mencukupi. Yang dimaksud dengan linen yang mencukupi merupakan:

- a. Tersedianya jenis-jenis linen yang dibutuhkan.
- b. Tersedianya jumlah tiap-tiap linen yang sesuai dengan keperluan.
- c. Tersedianya keadaan linen yang sudah diresmikan, antara lain:
 - 1) Bersih.
 - 2) Tidak robek.
 - 3) Tidak bernoda.
 - 4) Telah disetrika.
 - 5) Dilipat cocok dengan standar/ ketentuan.
 - 6) Ditaruh dengan benar.

3. **Perbaikan(Maintenance)**

Jika linen dalam kondisi yang rusak, seperti sobek di bagian tengah atau noda yang tidak dapat dihilangkan, lebih baik ditarik dari peredaran dan dicatat pada waktu pelaksanaan inventaris. Sebaliknya, kerusakan linen yang masih dapat diperbaiki sebaiknya dilakukan perbaikan (Khatimah,2020:4).

4. **Linien Control**

Catatan pengeluaran dan penerimaan linen di linen room harus selalu diperiksa di buku linen. Hal itu bisa menjelaskan berapa banyak linen yang telah didistribusikan ke setiap *Floor Section*, kamar-kamar tamu, dan berapa banyak linen bersih yang telah diterima dari departemen laundry (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**

Setiap penukaran cucian kotor dan bersih di bagian *Laundry* juga harus selalu dicatat pada formulir pengelola *Laundry*.

6. **Standar pencucian**

Proses pencucian harus dibuat dengan jelas, mulai dari penyortiran, penggunaan bahan-bahan dan obat pencuci sampai pada proses pelipatan dan penyimpanan linen. Prosedur tersebut dilaksanakan untuk mendapat hasil yang standar (Agus Sulastiyono dalam Santi Ariska, JOM Fisip Vol.3,2016:6).

Adapun tahap-tahap proses pencucian menurut Sihite dalam (Khatimah,2020:5) yaitu:

- a. Penerimaan (*Receiving*), Merupakan tahapan serah terima linen kotor di ruang penerimaan khusus atau yang telah ditentukan untuk penerimaan setiap harinya
- b. Pemilihan (*Sorting*)
Merupakan tahap pengelompokan linen berdasarkan jenisnya, dan tingkat kekotorannya.
- c. Menghilangkan noda-noda khusus (*Spotting*), Merupakan tahap penghilangan noda khusus pada linen
- d. Mencuci (*Washing*), Merupakan tahap pencucian linen dengan mesin, tahapan pencucian tersebut menurut Bagyono (2009:91) yaitu:
 - 1) *Flush*, yaitu melarutkan dan menghilangkan kotoran yang larut dalam air agar dapat mengurangi beban kotoran.

- 2) *Pre-Wash/Break*, yaitu proses awal pencucian untuk membasahi linen dan melepaskan pengotor yang mudah larut dengan air. Pada tahap ini produk beralkali tinggi ditambahkan untuk melarutkan kotoran.
- 3) *Main Wash/Suds*, yaitu proses pencucian yang sesungguhnya, dimana deterjen ditambahkan.
- 4) *Carryover Suds*/pembilasan menengah, yaitu pembilasan untuk menghilangkan kotoran dan kandungan alkali untuk membantu pemutih bekerja lebih efektif.
- 5) *Bleach*/pemutihan, yaitu penggunaan bahan pemutih untuk membunuh bakteri atau pelepasan noda organik (menggunakan konsentrasi larutan active chlorine).
- 6) *Rinse*/pemerasan, tujuannya untuk melepaskan kotoran yang sudah lepas dan chemical. Prosesnya bisa beberapa kali dilakukan tergantung tingkat pengotor, takaran deterjen, dan bleaching agent yang digunakan. Setelah itu proses *Neutralization/Final Rinse* (penetralkan alkali, bleach, dan pembilasan akhir).
- e. *Memeras (Extracting)*, Pada tahapan ini dilakukan pemerasan dengan mesin *Extractor*, untuk menghilangkan air dari bahan yang dicuci.
- f. *Mengeringkan (Drying)*, Pada tahapan ini dilakukan pengeringan dengan cara mengatur waktu dan temperatur mesin sesuai dengan kebutuhan, untuk itu pengeringan dilakukan menurut tiap kelompok jenis linen.
- g. *Menghaluskan (Ironing)*, Untuk jenis linen yang ukurannya lebar dan rata seperti sheet, penghalusan dilakukan dengan menggunakan *Roll Ironing Machine*.
- h. *Menyeleksi dan melipat (Sorting dan Folding)*, Pada tahap ini dilakukan sekali lagi seleksi untuk memisahkan linen yang masih memiliki noda khusus yang tidak bisa dihilangkan atau dikeluarkan dari bahannya ataupun linen yang telah rusak dan tidak bisa digunakan atau difungsikan lagi karena termakan usia.
- i. *Penyerahan dan penyimpanan (Storing)*, Linen diserahkan kembali dalam jumlah atau menurut hitungan yang sama.

Laundry bertanggung jawab dalam memproses dan mengelola linen yang nantinya akan membantu *Room Attendant* dalam melengkapi kamar. Jika linen tidak diproses dengan baik maka akan menghambat *Room Attendant* untuk melengkapi kamar tepat waktu, dan jika kamar tidak terlengkapi maka kamar tidak akan bisa terjual yang mana bisa mengurangi Revenue dari hotel. Terlebih saat terjadinya *High Occupancy* tentunya *Room Attendant* akan memerlukan linen yang banyak.

Tabel 1. Hasil Observasi atau Pengamatan tentang Penanganan Linen Kamar oleh Laundry pada saat High Occupancy di Hotel Hilton Bandung

No	Aspek Pengamatan	Terlaksana	
		Ya	Tidak
1.	Melakukan pengontrolan terhadap linen yang ada di <i>Laundry</i> .	✓	
2.	Mengetahui <i>Parstock</i> linen di <i>Laundry</i> .	✓	
3.	Melakukan perbaikan (<i>Maintenance</i>) terhadap linen yang rusak seperti sobek.	✓	
4.	Mengetahui alur dari pergantian setiap linen kotor dan bersih di <i>Laundry</i> .	✓	
5.	Mencatat setiap linen yang kotor.		✓

6.	Mencatat setiap linen yang bersih.	✓	
7.	Mengetahui proses pencucian linen kotor di <i>Laundry</i> .	✓	
8.	Melakukan pencucian linen kotor sudah sesuai SOP yang ditetapkan.	✓	
9.	Mengetahui penanganan terhadap linen yang terkontaminasi (debu, noda darah).	✓	
10.	Melakukan <i>Inventory</i> pada setiap linen, terutama untuk linen masuk & keluar serta pada linen yang mengalami kerusakan	✓	
11.	Melakukan <i>Treatment</i> pada linen yang kotor, terinfeksi atau terkontaminasi.	✓	

Berdasarkan hasil analisis dari Tabel 1 mengenai hasil observasi tentang penanganan linen kamar oleh *Laundry Section* pada saat *High Occupancy* di Hotel Hilton Bandung, yang dilakukan selama melakukan praktek kerja lapangan di Hotel Hilton Bandung sebagai berikut:

Penulis mengamati bahwa penanganan linen kamar oleh *Laundry Section* sudah dikerjakan dengan baik seperti pada point satu sampai empat dan point enam sampai dengan point sebelas. Dapat penulis simpulkan bahwa penanganan linen kamar oleh *Laundry Section* sudah dilakukan dengan baik dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh pihak Hotel Hilton Bandung.

Namun masih ada yang belum dikerjakan dengan baik seperti pada pernyataan pada point kelima. Yaitu tidak dilakukannya pencatatan pada linen kotor, linen kotor harus dicatat sebelum dilakukan proses pencucian hal ini untuk mencegah terjadinya kekurangan atau kehilangan pada linen.

Berdasarkan hasil pengamatan di atas, dapat disimpulkan bahwa untuk penanganan linen pada saat *High Occupancy* di *Laundry* sudah berjalan dengan baik dan lancar mulai dari pengontrolan linen, penanganan linen yang rusak, penggantian linen kotor dan bersih, pencatatan untuk setiap penukaran linen, proses pencucian linen kotor, suhu pencucian yang diterapkan, penanganan pada linen yang terkontaminasi debu dan noda darah, dan penanganan linen saat terjadi *High Occupancy*. Selain itu juga masih terdapat beberapa kekurangan yang terjadi seperti tidak dilakukannya pencatatan terhadap linen kotor sebelum dilakukan proses pencucian.

D. KESIMPULAN

Dari penelitian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa penanganan linen kamar oleh *Laundry Section* di Hotel Hilton Bandung pada saat *High Occupancy* sudah berjalan dengan baik mulai dari pengontrolan linen, penanganan linen yang rusak, penggantian linen kotor dan bersih, pencatatan untuk setiap penukaran linen, proses pencucian linen kotor, suhu pencucian yang diterapkan, penanganan pada linen yang terkontaminasi debu dan noda darah, dan penanganan linen saat terjadi *High Occupancy*. Kemudian dalam menjalankan prosedur yang ada di *Laundry* dilaksanakan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh hotel Hilton Bandung.

DAFTAR PUSTAKA

- Ariska, S., & Rifiyan, A. M. (2016). *Management of Linen Housekeeping in the Premiere Hotel Pekanbaru* (Doctoral dissertation, Riau University). Diakses dari <https://media.neliti.com/media/publications/207341-none.pdf>.
- Darsono, A. (2011). *Housekeeping Hotel*. Bandung: Grasindo.
- Fadhli, A. (2017). *Pengantar Housekeeping Perhotelan*. Penerbit Gava Media.
- Feri, S. O. (2018, mei 8). Diambil kembali dari Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Tamu Hotel Menginap di Hotel Karmila Bandung: <http://repository.unpas.ac.id/33519/> diakses pada tanggal 8 Mei 2023.
- Juru, N. A. (2020). Analisis Struktur Organisasi Terhadap Kinerja Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Buleleng. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 4(2), 408-421.
- Kuswiyata, P. (2016). *Mengenal Laundry*. Yogyakarta: Deepublish.
- Khotimah, khusnul. 2012. *Pengelolaan Linen Housekeeping (linen room) di Hotel Pangeran Pekanbaru*.
Diakses dari <https://repository.unri.ac.id/handle/123456789/623>
- Pemerintah Indonesia. 2006. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata*. Lembaran RI Tahun 2009, No.11. Jakarta.
- Pemerintah Indonesia. 2022. *Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 5 Tahun 2022*. Dipetik Mei 12, 2023, dari Peraturan Pedia.id: <https://peraturanpedia.id/peraturan-menteri-pariwisata-dan-ekonomi-kreatif-nomor-5-tahun-2022>.
- Prayogo, R. R., AB, S., & Si, M. (2018). *Perkembangan Pariwisata dalam Perspektif Pemasaran*. Surabaya: Bitread Publishing Yan Hanif Jawangga (2019). Dasar-Dasar Manajemen. Klaten: Cempaka Putih.
- Rumekso. 2007. *Housekeeping Hotel*. Yogyakarta : ANDI.
- Samosir, Boy S.L. (2014). *Pelaksanaan Kewajiban Pengelolaan Laundry oleh Pengelola Usaha Laundry dalam Pengendalian Pencemaran Lingkungan di Kota Yogyakarta*. 1-12.
- Setiyawati, I. (2020). *Laundry SMK/MAK Kelas XI (P. 2)*. Surabaya: PT Dinamika Astrapedia Sejahtera. Diakses dari <https://www.astrapedia.co.id/storage/pdf/product/1635920436335.pdf>.