

Strategi Penyerapan Dana Operasional (*operational expenditure*) dalam Menangani Kualitas *Linen Hotel* Dengan *Internal* Dan *Eksternal Laundry*

Yeremia Ukru

Program studi Manajemen Divisi Kamar Politeknik Pariwisata Batam, Kepri, Indonesia
yeremiaukru7@gmail.com

Supardi

Manajemen Divisi Kamar Politeknik Pariwisata Batam, Kepri, Indonesia
supardi@btp.ac.id

Abstrak

Dalam kualitas layanan perhotelan jasa yang sangat dibutuhkan salah satunya adalah jasa *laundry* baik itu didalam hotel maupun diluar hotel, tuntutan yang sangat tinggi dalam layanan *laundry* hotel sendiri dapat merubah kinerja staf dalam menangani linen yang ada di hotel, untuk itu tidak sedikit hotel menggunakan layanan *laundry* eksternal untuk menunjang kebutuhan, kecepatan, dan hasil yang efisien. Kualitas adalah kesesuaian dengan kebutuhan pelanggan. Produk atau layanan dianggap berkualitas jika dapat memenuhi harapan konsumen serta persyaratan dan standar yang telah ditentukan. Kualitas juga mencakup keunggulan yang dapat dirasakan pelanggan secara konsisten. Metode penelitian yang digunakan penulis adalah kualitatif deskriptif dengan menggunakan teknik wawancara lisan, observasi dan dokumentasi sebagai teknik pengambilan data.

Kata kunci: *laundry*, analisis kualitas

Abstract

In the quality of hotel services that are urgently needed, one of which is laundry services both inside and outside the hotel, the very high demands in the hotel laundry service itself can change the performance of staff in handling linen in the hotel, for that not a few hotels use laundry services external to support needs, speed, and efficient results. Quality is conformity to customer needs. Products or services are considered quality if they can meet consumer expectations as well as predetermined requirements and standards. Quality also includes advantages that customers can feel consistently. The research method used by the author is qualitative descriptive by using oral interview, observation and documentation techniques as data collection techniques.

Keywords: *laundry*, quality analysis

PENDAHULUAN

Pariwisata hotel merupakan kegiatan yang tidak terpisahkan dari kehidupan semua orang terutama yang berkaitan kegiatan rekreasi, ekonomi dan sosial. Pariwisata merupakan fenomena modern yang muncul dari kebutuhan akan kesehatan, perubahan suasana, dan kenikmatan terhadap keindahan alam. Selain memberikan kesenangan, pariwisata juga didorong oleh meningkatnya interaksi antarbangsa dan perkembangan ekonomi masyarakat (Riani, 2021). Dalam kehidupan pariwisata ilmu pelayanan sangatlah berpengaruh dalam menunjang aktivitas konsumen terhadap jasa yang ditawarkan. Industri perhotelan global terus berkembang dengan pesat, didorong oleh peningkatan mobilitas internasional dan pertumbuhan sektor pariwisata. Dalam konteks ini, hotel-hotel di seluruh dunia berusaha untuk meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas layanan guna memenuhi ekspektasi tamu yang semakin tinggi. Hotel adalah suatu akomodasi yang menyediakan jasa berupa penginapan, makanan, dan minuman, yang bersifat umum dan didukung oleh fasilitas lain yang memenuhi syarat

kenyamanan, serta dikelola secara komersial (Alfanti & Mansur, 2023).

Dalam industri perhotelan yang sangat kompetitif, kualitas layanan menjadi salah satu faktor penentu utama dalam menarik dan mempertahankan tamu. Kualitas pelayanan merujuk pada seluruh bentuk layanan yang diberikan oleh individu atau penyelenggara jasa dengan keunggulan terbaik, dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan (Alfanti & Mansur, 2023). Kualitas layanan yang tinggi tidak hanya meningkatkan kepuasan tamu, tetapi juga membangun reputasi positif dan loyalitas tamu, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan pendapatan dan keberhasilan jangka panjang hotel. Kualitas layanan di hotel mencakup berbagai aspek, termasuk kebersihan kamar, keramahan dan profesionalisme staf, kecepatan dan efisiensi layanan, serta kualitas fasilitas yang disediakan. Setiap aspek ini berperan penting dalam menciptakan pengalaman menginap yang menyenangkan bagi tamu. Oleh karena itu, hotel harus memastikan bahwa setiap elemen layanan mereka memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi tamu. Kepuasan pelanggan sangat erat terkait dengan kualitas layanan, dan kepuasan pelanggan dapat menghasilkan kesetiaan dan kesetiaan pelanggan kepada perusahaan, kualitas terbaik adalah kunci untuk mendapatkan pelanggan baru dan memberikan keunggulan unik yang bersaing dari segi harga. Namun, menjaga dan meningkatkan kualitas layanan merupakan tantangan yang kompleks. Hotel harus terus beradaptasi dengan perubahan kebutuhan dan preferensi tamu, serta menghadapi berbagai tantangan operasional seperti pelatihan dan pengembangan staf, pemeliharaan fasilitas, dan manajemen keluhan tamu. Selain itu, persaingan yang ketat dalam industri perhotelan menuntut hotel untuk terus berinovasi dan mencari cara baru untuk meningkatkan kualitas layanan mereka.

Produk utama dari hotel adalah kamar atau akomodasi. Kamar adalah inti dari bisnis perhotelan karena di situlah sebagian besar pendapatan hotel berasal. Kamar-kamar ini dilengkapi dengan berbagai fasilitas dan layanan untuk memenuhi kebutuhan tamu, mulai dari tempat tidur yang nyaman, kamar mandi yang bersih, hingga layanan kamar. Selain kamar, hotel juga menawarkan berbagai layanan tambahan seperti restoran, ruang pertemuan, pusat kebugaran, spa, dan kolam renang untuk meningkatkan pengalaman tamu. Semua layanan ini didukung oleh departemen-departemen penting seperti *housekeeping*, front office, dan food and beverage. Oleh karena itu, peran Housekeeping Department sangat vital karena sebagian besar pendapatan hotel berasal dari penjualan kamar. Housekeeping bertanggung jawab untuk memastikan bahwa setiap kamar selalu dalam kondisi terbaik untuk ditempati oleh tamu. Ini mencakup pembersihan, perawatan, dan pemeliharaan rutin, yang semuanya berdampak langsung pada pengalaman tamu dan kepuasan mereka (Noviastuti & Jati, 2023).

Housekeeping adalah departemen yang sangat penting dalam sebuah hotel atau organisasi, bertanggung jawab untuk memastikan kebersihan, kerapian, dan kenyamanan di seluruh area. *Housekeeping* adalah bagian atau departemen di hotel yang bertugas menjaga, merawat, membersihkan, dan memelihara kamar-kamar hotel serta area di luar kamar (Alfanti & Mansur, 2023). Ini mencakup kamar tamu, area publik seperti lobi dan koridor, serta fasilitas lainnya seperti ruang rapat dan restoran. Kata "*housekeeping*" berasal dari dua kata dalam bahasa Inggris, yaitu "*house*" yang berarti rumah, dan "*keeping*" yang berarti menjaga. Secara keseluruhan, *housekeeping* adalah kegiatan atau departemen yang bertugas untuk menjaga kebersihan, kerapian, dan kenyamanan di berbagai jenis tempat, termasuk hotel, rumah sakit, kantor, dan tempat tinggal lainnya. Tugas utama *housekeeping* meliputi membersihkan kamar

tamu, merawat area publik, mengelola linen, menyediakan perlengkapan kamar, melaporkan kerusakan, dan membantu tamu. Dengan demikian, *housekeeping* memastikan bahwa setiap sudut tempat tersebut tetap bersih, rapi, dan nyaman bagi semua penghuninya.

Ketimpangan dalam layanan *laundry* hotel dapat menjadi masalah serius, terutama ketika kualitas hasil linen tidak optimal. Ini seringkali disebabkan oleh sejumlah faktor yang saling terkait. Salah satu faktor utama adalah penggunaan bahan pembersih yang tidak sesuai atau berkualitas rendah, yang menyebabkan linen tidak bersih dengan sempurna. Selain itu, mesin cuci yang sudah tua atau tidak terawat dengan baik mungkin tidak mampu memberikan hasil pembersihan yang maksimal, meninggalkan noda atau bau yang tidak sedap pada linen. Metode pencucian yang tidak tepat juga bisa menjadi penyebab. Misalnya, proses pencucian yang tidak cukup lama atau suhu air yang tidak sesuai bisa gagal menghilangkan kotoran dan bakteri secara efektif. Hal ini tidak hanya mempengaruhi kebersihan linen tetapi juga dapat merusak serat kain, membuat linen cepat rusak dan tidak nyaman digunakan.

Selain itu, kekurangan tenaga kerja terampil dalam departemen *laundry* bisa menyebabkan penurunan kualitas hasil. Istirahatkan linen setelah pencucian sebelum digunakan kembali untuk memastikan linen tidak cepat aus, rotasi penggunaan juga membantu menjaga kualitas linen (Robert Deffie, 2022). Staf yang kurang terlatih mungkin tidak memahami teknik pencucian dan penyetrikaan yang benar, sehingga hasil akhir linen tidak sesuai dengan standar hotel. Semua ini berdampak langsung pada kepuasan tamu. Linen yang kurang bersih dan tidak rapi dapat menurunkan kenyamanan tamu selama menginap, dan dalam jangka panjang, mempengaruhi reputasi hotel secara keseluruhan. Oleh karena itu, penting bagi hotel untuk memastikan bahwa departemen *laundry* mereka dilengkapi dengan peralatan mumpuni, bahan pembersih berkualitas, dan tenaga kerja yang terlatih untuk menjaga kualitas hasil yang optimal. Dengan demikian, hotel dapat memberikan pengalaman menginap yang lebih baik dan memuaskan bagi tamu, serta meningkatkan citra dan nilai mereka di mata konsumen.

Tabel 1. Analisis Keuangan

Biaya Awal	Biaya Operasional Bulanan	Pendapatan Bulanan	Manfaat Bulanan	Break-Even Analysis	Dampak Terhadap Penyerapan Dana Operasional	Analisis Profitabilitas
Pembelian Linen: Rp 500 juta, Biaya Pengadaan: Rp 50 juta, Total Biaya Awal: Rp 550 juta	Pencucian dan Perawatan: Rp 10 juta, Pengurangan Biaya Penggantian: Rp 5 juta, Total Biaya Operasional: Rp 5 juta	Peningkatan Tingkat Hunian: Rp 20 juta, Peningkatan Harga Kamar: Rp 15 juta, Total Pendapatan Tambahan: Rp 35 juta	Total Manfaat: Rp 30 juta	Break-Even Point: 18.33 bulan	Alokasi Dana: Rp 10 juta per bulan, Cash Flow: Stabil setelah 18 bulan	Laba Bersih: Rp 30 juta per bulan setelah 18 bulan, ROI: 54.55%

Hotel harus memastikan bahwa penyedia layanan *laundry* eksternal dapat memenuhi standar kualitas yang ketat dan dapat diandalkan dalam hal waktu pengiriman. Ketergantungan pada pihak ketiga juga menimbulkan risiko jika terjadi masalah dengan penyedia layanan

tersebut, seperti keterlambatan atau kerusakan pada linen. Selain itu, ada kekhawatiran tentang dampak lingkungan dari *outsourcing laundry*, terutama terkait dengan penggunaan air dan energi yang berlebihan. Kualitas pelayanan adalah segala bentuk layanan yang diberikan oleh individu atau pe nyelenggara jasa dengan segala keunggulannya untuk secara maksimal memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan (Alfanti & Mansur, 2023). Selain itu, penggunaan teknologi dalam layanan *laundry* juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Teknologi seperti sistem pembayaran otomatis dan pelacakan status *laundry* dapat memberikan kemudahan dan transparansi bagi pelanggan, Persediaan linen yang bersih harus dijaga terutama saat musim ramai. Jika tidak mencukupi, akan menyebabkan keterlambatan penyediaan kamar, mengganggu performa Housekeeping (Noviastuti & Jati, 2023). Hal ini sejalan dengan penelitian yang menunjukkan bahwa integrasi teknologi dalam layanan dapat meningkatkan efisiensi operasional dan kepuasan pelanggan. Dalam era digital ini, hotel juga perlu memperhatikan ulasan dan feedback dari pelanggan terkait layanan *laundry*.

Teori Kualitas Pelayanan Laundry

Laundry Section merupakan bagian yang bertanggung jawab untuk menyediakan linen bersih bagi kamar, restoran, dan ruang rapat. Bagian ini memiliki peran krusial dalam memastikan kebersihan dan kenyamanan di seluruh area hotel. Linen yang disediakan meliputi handuk, seprai, sarung bantal, taplak meja, serbet, dan berbagai jenis kain lainnya yang digunakan dalam operasional hotel sehari-hari (Noviastuti & Jati, 2023). Selain itu, *laundry* juga menangani pencucian pakaian atau linen dari luar hotel. Laundry *attendant* memiliki peran penting dalam industri perhotelan dan layanan *laundry*. Tugas mereka mencakup berbagai aspek mulai dari penerimaan pakaian, proses pencucian, pengeringan, penyetrikaan, hingga pengembalian pakaian kepada pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk memahami lebih dalam tugas-tugas tersebut dan bagaimana mereka mempengaruhi kualitas layanan. Laundry *attendant* adalah petugas yang bertanggung jawab atas semua proses pencucian linen dan pakaian, mulai dari penerimaan cucian kotor, pemilahan, pencucian, pengepresan, pengemasan, hingga pengiriman cucian yang sudah selesai. Mereka menggunakan peralatan modern dan bahan kimia pembersih untuk memastikan hasil yang optimal. Tugas-tugas *laundry attendant* sangat beragam dan memerlukan keterampilan serta perhatian terhadap detail. Efisiensi dalam menjalankan tugas-tugas ini berkontribusi signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan operasional yang lancar. Pelatihan berkelanjutan dan penggunaan teknologi modern dapat lebih meningkatkan kualitas layanan.

Konsep Kualitas Linen

Menjaga linen hotel tetap bersih adalah kunci utama untuk memastikan kenyamanan tamu. Proses pencuciannya harus menggunakan metode yang tepat dengan deterjen berkualitas dan mesin cuci yang mampu membersihkan secara mendalam. Sanitasi wajib dilakukan untuk membunuh bakteri dan mikroorganisme lain, menjamin tamu terhindar dari risiko kesehatan. Proses pengeringan harus dijalankan dengan benar agar tidak memicu pertumbuhan jamur atau bau tak sedap, sehingga linen tetap awet dan nyaman digunakan. Setelah dicuci dan dikeringkan, linen harus melalui inspeksi ketat untuk memastikan tidak ada noda atau kerusakan. Penyimpanan linen di tempat bersih dan kering sangat penting untuk mencegah kontaminasi, sekaligus menjaga kelembutan dan kebersihan. Penggantian linen yang mulai dilakukan secara berkala agar tamu selalu merasakan kenyamanan maksimal. Dengan menerapkan konsep ini,

hotel dapat memastikan bahwa linen selalu dalam kondisi optimal, meningkatkan pengalaman menginap tamu secara keseluruhan.

Peran Kualitas Pelayanan

Kualitas linen memainkan peran penting dalam industri perhotelan. Linen yang berkualitas tinggi tidak hanya mencerminkan standard kebersihan dan kenyamanan yang diterapkan oleh hotel, tetapi juga memberikan kenyamanan ekstra bagi tamu. Linen yang bersih dan lembut dapat meningkatkan pengalaman tidur tamu, memastikan mereka merasa segar dan berenergi setelah beristirahat. Linen berkualitas juga mencerminkan citra dan reputasi hotel. Hotel yang menginvestasikan dalam linen berkualitas cenderung lebih dihargai oleh tamu, yang dapat meningkatkan tingkat kepuasan dan loyalitas. Selain itu, linen yang tahan lama dan mudah dirawat membantu hotel menghemat biaya dalam jangka panjang karena tidak perlu sering diganti. Dengan demikian, menjaga standar tinggi dalam kualitas linen tidak hanya memengaruhi kenyamanan dan kepuasan tamu, tetapi juga memainkan peran penting dalam operasional hotel secara keseluruhan. Jika hotel tidak berinovasi, mengikuti perkembangan zaman, dan meningkatkan kualitas pelayanan, maka hotel tersebut akan kalah bersaing dan berpotensi ditinggalkan oleh konsumennya (Noviastuti & Jati, 2023).

Tantangan Penggunaan Laundry Eksternal

Sebelum beralih dari operasi internal ke eksternal, layanan *laundry* komersial akan melakukan analisis serat pada linen hotel untuk memastikan bahwa tekstil tersebut memenuhi standar kualitas yang diinginkan. Jika produsen linen mengklaim bahwa tekstil telah diuji untuk 100 kali pencucian, *laundry* komersial akan memverifikasi klaim tersebut. Memvalidasi siklus hidup suatu tekstil sangat penting, dan pelaku bisnis perhotelan harus memahami serat tekstil dan bagaimana serat-serat tersebut bekerja sama untuk memperpanjang umur linen. Selain itu, *laundry* komersial dapat membantu memperpanjang umur linen dengan memastikan bahwa hotel memiliki tingkat PAR yang memadai. Formula yang direkomendasikan untuk sukses adalah menjaga inventaris empat PAR untuk perlengkapan tidur dan handuk per kamar tamu—satu set di dalam kamar (per tempat tidur), satu set di rak, satu set kotor yang ditarik keluar kamar, dan satu set yang sedang dicuci. Tingkat PAR yang lebih rendah tidak berarti biaya linen lebih rendah. Sebaliknya, jika sebuah hotel tidak memiliki persediaan yang cukup, maka akan memakan waktu lebih lama untuk menyiapkan kamar, sehingga berisiko membuat tamu tidak puas.

Selain itu, jika linen terkena noda atau rusak parah, maka perlu diganti. Hal ini juga dapat memperlambat pergantian kamar dan mengharuskan pemasok linen hotel untuk melakukan beberapa pengiriman dalam satu hari atau minggu, sehingga menambah biaya tambahan pada program linen. Semua faktor tersebut akan mempengaruhi jumlah parstock linen. Selain itu, kualitas dan umur linen juga dapat berdampak pada parstock (Noviastuti & Jati, 2023).

METODOLOGI PENELITIAN

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian kualitatif untuk membahas permasalahan kualitas linen di Hotel Beverly Batam yang menggunakan layanan *laundry* eksternal. Penelitian kualitatif memiliki beberapa karakteristik utama. Karakteristik tersebut meliputi derajat kesetaraan antara peneliti dan subjek penelitian, interaksi yang seimbang, deskripsi detail tentang kejadian, situasi, dan fenomena, serta penekanan pada kualitas pengalaman partisipan (Charismana et al., 2022). Penelitian kualitatif menempatkan peneliti sebagai instrumen kunci dalam pengumpulan dan penafsiran data. Alat pengumpulan data yang digunakan meliputi pengamatan langsung, wawancara, dan studi dokumen. Kesahihan dan

keterandalan data dijamin melalui triangulasi dan metode induktif. Hasil penelitian kualitatif lebih menekankan pada makna daripada generalisasi. Metode ini digunakan ketika masalah belum jelas, untuk mengungkap makna tersembunyi, memahami interaksi sosial, mengembangkan teori, memastikan kebenaran data, dan meneliti perkembangan. Penelitian kualitatif juga menekankan pentingnya konteks dalam memahami fenomena, membantu peneliti memahami bagaimana faktor lingkungan, budaya, dan sosial mempengaruhi perilaku dan pengalaman individu. Pendekatan ini sering kali lebih humanis, memberikan suara kepada partisipan dan menghargai pengalaman serta perspektif mereka, menciptakan hubungan yang lebih dekat antara peneliti dan partisipan.

Analisis data adalah proses pengolahan, transformasi, dan interpretasi data untuk mendapatkan informasi yang berguna dan mendukung pengambilan keputusan. Proses ini melibatkan berbagai teknik dan metode yang digunakan untuk mengidentifikasi pola, hubungan, dan tren dalam data. Analisis data merupakan elemen kunci dalam setiap penelitian ilmiah dan pengambilan keputusan bisnis. Dengan analisis data yang baik, kita dapat memastikan bahwa keputusan yang diambil didasarkan pada informasi yang akurat dan relevan. Dalam penelitian kualitatif, konseptualisasi, kategorisasi, dan deskripsi dikembangkan berdasarkan kejadian yang diperoleh selama kegiatan lapangan. Proses ini bersifat dinamis dan berlangsung secara simultan antara pengumpulan data dan analisis data. Artinya, saat peneliti berada di lapangan mengumpulkan data, mereka juga mulai mengidentifikasi pola, membuat kategori, dan membangun konsep berdasarkan pengamatan langsung (Rijali, 2019).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Beverly Hotel, sebuah hotel bintang empat yang didirikan pada tahun 2018 sebagai usaha milik pribadi, menawarkan fasilitas modern yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan pelancong bisnis maupun rekreasi. Hotel ini memiliki 156 kamar yang tersebar di tujuh lantai, dengan kamar-kamar yang terletak mulai dari lantai dua hingga lantai tujuh. Di Beverly Hotel, terdapat berbagai departemen yang bertanggung jawab atas operasional hotel, salah satunya adalah *Housekeeping Department* atau Tata Graha, yang berada di bawah Room Division. Departemen ini bertugas untuk menjaga, merawat, membersihkan, serta memelihara kamar hotel, termasuk area di luar kamar dan area umum atau *public area*. Selain itu, hotel ini juga memiliki Laundry Section yang bertanggung jawab untuk mencuci handuk, linen hotel, pakaian pegawai, dan laundry tamu. Laundry Section merupakan bagian dari Housekeeping Department, di mana petugasnya disebut Laundry Attendant. Mereka memiliki kewajiban untuk mencuci semua linen hotel dan seragam staf. Karena luasnya wilayah kerja Housekeeping Department, maka divisi ini dibagi menjadi beberapa seksi untuk memudahkan pekerjaan. Salah satunya adalah Laundry Section, yang bertanggung jawab dalam pencucian semua linen, baik House Laundry maupun Guest Laundry. Oleh karena itu, pelayanan yang baik sangat dibutuhkan dalam penanganannya (Azzahra & Sari, 2023). Laundry Attendant bertanggung jawab atas semua cucian yang diterima, baik dari house laundry maupun guest laundry. Laundry Section selalu mendapatkan perhatian besar dari manajemen maupun tamu, dengan fasilitas laundry yang memadai disediakan demi kepuasan para tamu.

Tabel 2. Simulasi Keuangan dan Break-even Analysis

Sebagai contoh, berikut adalah perbandingan biaya linen berkualitas tinggi vs. linen murah:

Kategori	Linen Berkualitas Tinggi	Linen Murah
Harga Per Unit Linen	Rp 500.000	Rp 250.000
Umur Pakai	2 tahun	6 bulan
Biaya Pencucian Bulanan	Rp 50.000	Rp 60.000
Biaya Penggantian Tahunan	Rp 250.000	Rp 500.000
Total Biaya Tahunan	Rp 850.000	Rp 970.000

Konsistensi Kualitas Cucian:

- Prosedur Operasional dan Pelatihan Staf: Penggunaan SOP yang ketat, pemantauan mesin, dan penggunaan deterjen berkualitas menunjukkan pendekatan sistematis untuk memastikan kualitas konsisten. Pelatihan staf juga penting untuk menjaga standar tersebut.
- Inspeksi dan Evaluasi Berkala: Melakukan inspeksi di setiap tahap proses serta evaluasi berkala membantu dalam menemukan dan memperbaiki kekurangan secara terus-menerus. Biaya Tambahan: Transparansi Biaya: Menjelaskan bahwa semua biaya tambahan sudah termasuk dalam kontrak dan tidak ada biaya tersembunyi menunjukkan komitmen terhadap transparansi, yang penting untuk menjaga kepercayaan hotel.

Kepatuhan terhadap Standar Kebersihan: Regulasi dan Standar Kebersihan: Mematuhi regulasi kebersihan, melakukan inspeksi rutin, dan pengujian kualitas air menunjukkan komitmen yang kuat terhadap kebersihan dan sanitasi. Logistik Pengantaran dan Penjemputan: Manajemen Logistik: Penggunaan sistem manajemen logistik, pelatihan tim, dan rencana kontingensi menunjukkan strategi yang matang untuk memastikan kelancaran logistik. Rencana Kontingensi: Memiliki rencana cadangan seperti kendaraan tambahan atau bekerjasama dengan jasa logistik lain menunjukkan kesiapan dalam menghadapi situasi darurat. Layanan Tambahan menawarkan perbaikan kecil dan penanganan barang khusus sesuai permintaan menunjukkan fleksibilitas dan perhatian terhadap kebutuhan khusus hotel.

Kekurangan Tenaga Kerja. Rekrutmen dan Pelatihan: Melakukan rekrutmen rutin dan pelatihan berkelanjutan memastikan bahwa tenaga kerja tetap tersedia dan berkualitas.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan prosedur operasional standar (SOP) yang ketat dan penggunaan mesin berkualitas serta deterjen yang tepat sangat penting untuk menjaga konsistensi kualitas cucian. Pelatihan berkelanjutan untuk staf memastikan pemahaman dan kemampuan mereka dalam menjalankan SOP dengan benar. Inspeksi kualitas di setiap tahap membantu mengidentifikasi dan memperbaiki kekurangan. Ketika ada masalah pada area tertentu, proses pencucian ulang dengan teknik dan deterjen khusus efektif dalam menyelesaikan masalah tersebut. Evaluasi rutin terhadap proses dan hasil cucian memungkinkan identifikasi dan perbaikan berkelanjutan, serta umpan balik kepada pemasok untuk menjaga kualitas. Menjaga transparansi biaya sangat penting untuk membangun kepercayaan dengan hotel. Semua biaya tambahan, seperti biaya pengantaran dan biaya darurat, harus termasuk dalam kontrak layanan untuk menghindari kejutan. Setiap perubahan biaya yang didiskusikan dan disepakati terlebih dahulu memperkuat transparansi dan kepercayaan antara kedua belah pihak.

Mematuhi semua regulasi kebersihan dan sanitasi yang berlaku serta melakukan inspeksi dan audit rutin memastikan layanan laundry memenuhi standar kebersihan yang tinggi. Pengujian

kualitas air secara berkala mencegah kontaminasi yang dapat mempengaruhi kebersihan cucian. Menggunakan sistem manajemen logistik membantu mengatur jadwal penjemputan dan pengantaran dengan efisien. Pelatihan tim logistik untuk mengoptimalkan rute dan efisiensi waktu memastikan layanan berjalan lancar. Memiliki rencana kontingensi, seperti kendaraan cadangan atau kerjasama dengan jasa logistik lain, menunjukkan kesiapan menghadapi situasi darurat. Menawarkan layanan tambahan seperti perbaikan kecil dan penanganan barang-barang khusus sesuai permintaan menunjukkan fleksibilitas dan kemampuan untuk memenuhi kebutuhan unik setiap hotel, yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Memulai dengan diskusi mendalam untuk memahami kebutuhan dan ekspektasi hotel serta menjaga komunikasi terus-menerus membantu menyesuaikan layanan yang diberikan. Efisiensi penggunaan linen oleh staf hotel membantu mengelola persediaan dengan lebih baik. Menggunakan deterjen yang aman bagi lingkungan, mengoptimalkan penggunaan air dan energi, serta pengelolaan limbah yang bertanggung jawab menunjukkan komitmen terhadap praktik ramah lingkungan. Ini tidak hanya bermanfaat bagi lingkungan, tetapi juga meningkatkan citra perusahaan di mata pelanggan yang peduli terhadap isu lingkungan. Kepatuhan terhadap regulasi dan peraturan industri laundry melalui audit rutin dan sertifikasi memastikan bahwa layanan yang diberikan memenuhi standar yang ditetapkan. Audit eksternal oleh pihak ketiga membantu menilai kepatuhan dan mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan, memastikan operasional tetap sesuai dengan regulasi yang berlaku.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kepatuhan terhadap standar kebersihan dan sanitasi serta pengujian kualitas air secara berkala adalah hal yang krusial. Dengan mematuhi semua regulasi kebersihan yang berlaku dan melakukan inspeksi serta audit rutin, layanan laundry dapat memastikan kebersihan cucian tetap terjaga. Pengujian kualitas air membantu mencegah kontaminasi yang dapat mempengaruhi hasil cucian. Manajemen logistik yang efisien, dengan jadwal penjemputan dan pengantaran yang teratur serta rencana kontingensi, membantu memastikan kelancaran operasional. Pelatihan tim logistik untuk mengoptimalkan rute dan efisiensi waktu serta memiliki kendaraan cadangan atau kerjasama dengan penyedia jasa logistik lain menunjukkan kesiapan dalam menghadapi situasi darurat. Layanan tambahan seperti perbaikan kecil dan penanganan barang khusus sesuai permintaan menunjukkan fleksibilitas dan kemampuan untuk memenuhi kebutuhan unik setiap hotel. Dari kajian ini, terlihat bahwa kualitas linen tidak hanya berdampak pada biaya operasional, tetapi juga mempengaruhi pendapatan hotel melalui kepuasan tamu dan reputasi hotel. Hotel di Batam perlu menyeimbangkan antara biaya pengadaan dan perawatan linen dengan manfaat jangka panjang seperti peningkatan loyalitas pelanggan dan tarif kamar yang lebih tinggi.

Penanganan keluhan yang cepat dan profesional sangat penting dalam menjaga kepuasan pelanggan. Layanan pelanggan yang responsif, pencatatan detail keluhan, dan penyelidikan menyeluruh membantu menemukan solusi yang memuaskan. Laporan tindak lanjut kepada hotel menunjukkan komitmen untuk menyelesaikan masalah dengan tuntas. Memahami dan memenuhi kebutuhan khusus hotel melalui diskusi mendalam dan komunikasi terus-menerus membantu menyesuaikan layanan yang diberikan. Efisiensi penggunaan linen oleh staf hotel membantu mengelola persediaan dengan lebih baik, sehingga operasional laundry dapat

berjalan lebih lancar.

Dengan strategi yang tepat, investasi dalam linen berkualitas tinggi dapat memberikan manfaat finansial dalam bentuk pengurangan biaya operasional jangka panjang, peningkatan kepuasan tamu, dan potensi peningkatan pendapatan hotel. Dengan melakukan analisis ini, hotel di Batam dapat membuat keputusan yang lebih informatif tentang investasi dalam kualitas linen dan memahami manajemen keuangan operasional dilakukan secara efektif.

DAFTAR PUSTAKA

- Aksiwi, R. D., & Sagoro, E. M. (2014). Implementasi Metode Pembelajaran Course Review Horay Untuk Meningkatkan Aktivitas Dan Hasil Belajar Jurnal Penyesuaian. *Jurnal Pendidikan Akuntansi Indonesia*, 12(1). <https://doi.org/10.21831/jpai.v12i1.5161>
- Alfanti, R. H. D., & Mansur, A. (2023). Peran Laundry Section Dan Room Boy Hotel. In *Badan Penerbit Stiepari*
<https://badanpenerbit.stiepari.org/index.php/stieparipress/article/view/167%0Ahttps://badanpenerbit.stiepari.org/index.php/stieparipress/article/download/167/178>
- Azzahra, F., & Sari, W. Della. (2023). Tinjauan Penanganan Linen Kamar Oleh Laundry Section Pada Saat High Occupancy Di Hotel Hilton Bandung. ... *Pariwisata ...*, 4(1), 1–7. <https://ejournal.akparbundapadang.ac.id/index.php/jurnal-pariwisata-bunda/article/view/95%0Ahttps://ejournal.akparbundapadang.ac.id/index.php/jurnal-pariwisata-bunda/article/download/95/49>
- Charismana, D. S., Retnawati, H., & Dhewantoro, H. N. S. (2022). Motivasi Belajar Dan Prestasi Belajar Pada Mata Pelajaran Ppkn Di Indonesia: Kajian Analisis Meta. *Bhineka Tunggal Ika: Kajian Teori Dan Praktik Pendidikan PKn*, 9(2), 99–113.
<https://doi.org/10.36706/jbti.v9i2.18333>
- Mania, S. (2008). Observasi Sebagai Alat Evaluasi Dalam Dunia Pendidikan Dan Pengajaran. *Lentera Pendidikan : Jurnal Ilmu Tarbiyah Dan Keguruan*, 11(2), 220–233.
<https://doi.org/10.24252/lp.2008v11n2a7>
- No Title. (2022). 2.
- Noviastuti, N., & Jati, D. R. H. W. (2023). Strategi Linen Attendant Dalam Mengoptimalkan Penyediaan Linen Pada Saat High Season Di Hotel Grand Keisha Yogyakarta. *Jurnal Nusantara*, 6(2), 34–46.
- Pendidikan, K., Kebudayaan, D. A. N., Negeri, P., Jurusan, M., Studi, P., & Manajemen, D. I. V. (2022). *Analisis Pengelolaan Linen Di Room Section Untuk Meningkatkan Kinerja Room Attendant Di Sintesa Peninsula Hotel Manado.*
- Riani, N. (2021). Pariwisata Adalah Pisau Bermata 2. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2(5), 1469–1474.
- Rijali, A. (2019). Analisis Data Kualitatif. *Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah*, 17(33), 81.
<https://doi.org/10.18592/alhadharah.v17i33.2374>
- Wardana, I. P. W., & Parwati, K. S. M. (2024). Analisis Pengelolaan Linen Housekeeping di Hotel. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, 3(1), 67–71.
<https://doi.org/10.22334/paris.v3i1.685>
- Yunita, & Devi Nurrahma. (2010). *Efisiensi Kerja seorang Laundry Attendant dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan di Hotel Intercontinental Jakarta Midplaza.*