

**PENGELOLAAN LINEN OLEH LAUNDRY SECTION DI HOTEL GRAND
JATRA KOTA PEKANBARU**

Oleh : Shinta Pradina

Pembimbing : Andri Sulistyani

sintapradina30@gmail.com

Program Studi Administrasi Bisnis - Jurusan Ilmu Administrasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya, Jl. H.R. Soebrantas Km 12,5 Simp. Baru, Pekanbaru 28293

Telp/Fax. 0761-63277

ABSTRACT

The Laundry Department is one of the departments in the hotel that is responsible for washing, both washing guest clothes (laundry, dry cleaning and pressing), employee uniforms and hotel linens (house laundry) and washing clothes or linen from outside the hotel (outside laundry). Therefore, every hotel should improve linen management by the laundry section. This study aims to determine how the management of linen by the laundry section, the constraints and efforts made at the Grand Jatra Hotel Pekanbaru. This study uses a qualitative method with a descriptive approach. The data collection techniques used were observation, documentation, and interviews with laundry managers, laundry supervisors and laundry employees at Grand Jatra Hotel Pekanbaru. After conducting interviews with informants, the authors concluded that the management of linen by the laundry section was good enough, because the laundry staff had implemented it in accordance with the directions set by the laundry manager.

Keywords: Management, Linen, Laundry Section

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Saat ini, hotel bersaing untuk mendapatkan pelanggan dengan menyediakan berbagai fasilitas termasuk kolam renang, gym, spa, restoran, dan banyak lagi. Tujuan dari fasilitas ini adalah untuk memastikan bahwa tamu hotel mendapatkan masa inap yang menyenangkan dan nyaman dengan menawarkan layanan yang disesuaikan dengan kebutuhan khusus mereka. Selain itu, operasional harian sebuah hotel membutuhkan koordinasi dari banyak divisi yang berbeda. Akibatnya, hotel membutuhkan metode untuk mengukur seberapa baik layanan aktual mereka dibandingkan dengan apa yang telah diantisipasi tamu, sehingga mereka dapat melakukan penyesuaian untuk lebih memenuhi kebutuhan pelanggan mereka (solikihin, 2014).

Ini telah membantu dalam perluasan industri perhotelan dan jumlah hotel yang melayani wisatawan di wilayah Riau. Adegan hotel Pekanbaru telah berkembang, namun sebagian besar pilihan penginapan kota adalah hotel standar, perusahaan.

Industri perhotelan sedang booming saat ini, termasuk Kota Pekanbaru yang merupakan rumah bagi hotel bintang lima yang semula ditangani sepenuhnya oleh pemiliknya masing-masing. Industri hotel meluas lebih dari sekadar layanan perumahan. Meskipun demikian, ada pilihan bersantap, kolam renang, dan ruang konferensi yang tersedia. Dengan perkembangan sektor hotel dan kota, bagaimanapun, penginapan telah

berkembang menjadi hotel berbintang dan melati.

Tabel 1.1.
Data Hotel Bintang 5
Pekanbaru

| NAMA HOTEL | ALAMAT |
|---|---|
| Grand Jatra Hotel Pekanbaru | Jl. Tengku Zainal Abidin No. 1, Kota Tinggi, Kota Pekanbaru |
| Labersa Grand Hotel & Convention Center Pekanbaru | Jl. Labersa, Tanah Merah, Kec. Siak Hulu, Kabupaten Kampar |

Sumber:

<https://pariwisata.riau.go.id>

Dalam hal ini Hotel Grand Jatra termasuk salah satu hotel yang gencar melakukan promosi untuk meningkatkan hunian kamar. Grand Jatra Hotel merupakan hotel bintang lima (5) yang ada di Kota Pekanbaru. Selain Grand Jatra, Labersa juga merupakan hotel yang berbasis bintang lima yang ada di kota Pekanbaru. Dapat dilihat dari tabel 1.1 bahwa jarak yang dimiliki antara kedua hotel ini memiliki jarak yang cukup jauh. Hotel Grand Jatra lebih unggul dalam lokasi dibandingkan hotel Labersa karena Hotel Grand Jatra memiliki letak yang sangat strategis berada di pusat kota dan memiliki akses yang dekat kemana saja, seperti pusat perbelanjaan.

Banyaknya hotel berbintang mengakibatkan terjadinya persaingan diantara sesama hotel yakni dalam bentuk perang harga/tarif lalu keadaan memperburuk kondisi yang mengakibatkan perusahaan bermain dengan tarif kamar demi mempertahankan dan meningkatkan

harga kamar serta meningkatkan keuntungan pada tiap tahunnya. Sehingga perusahaan perlu strategi promosi untuk memenuhi target penjualan kamar maka tarif sewa kamar harus dapat bersaing dengan hotel lain yang setingkat dengan Grand Jatra Hotel Pekanbaru.

Tabel 1.2.
Data Perkembangan Tingkat Hunian (Occupancy) Pada Hotel Grand Jatra Pekanbaru

| TAHUN | OCCUPANCY |
|-------|-----------|
| 2018 | 72,74 % |
| 2019 | 68,99 % |
| 2020 | 46,98 % |

Sumber: Hotel Grand Jatra Pekanbaru 2018-2020

Data terlampir menunjukkan bahwa proporsi kamar hotel yang ditempati tamu di Grand Jatra Pekanbaru turun drastis. Hotel Grand Jatra mengalami penurunan bisnis akibat dampak wabah covid-19.

Salah satu dari sekian banyak tugas hotel adalah mencuci barang-barang yang dibawa oleh tamu (*laundry, dry cleaning, pressing*), staf hotel (*house laundry*), dan tamu (*outside laundry*). Pemilik hotel didorong untuk memenuhi semua kebutuhan tamu mereka dalam hal fasilitas dan layanan dengan meningkatnya tingkat persaingan di industri ini. Sebuah hotel tidak dapat berfungsi tanpa layanan binatu untuk merawat berbagai jenis linen yang diperlukan dalam operasi sehari-harinya. Semua linen hotel adalah tanggung jawab binatu, yang bertanggung jawab atas perawatan dan pemeliharannya.

Tabel 1.3
Jumlah Pengguna Jasa Laundry Section Tahun 2022

| NO | BULAN | JUMLAH TAMU |
|----|-----------|-------------|
| 1 | Januari | 40 |
| 2 | Februari | 41 |
| 3 | Maret | 43 |
| 4 | April | 38 |
| 5 | Mei | 37 |
| 6 | Juni | 39 |
| 7 | Juli | 37 |
| 8 | Agustus | 40 |
| 9 | September | 39 |
| 10 | Oktober | 45 |
| 11 | November | 50 |
| 12 | Desember | 51 |

Sumber: Laundry Section pada Hotel Grand Jatra Pekanbaru

Laundry section dalam melakukan tugas dan tanggung jawabnya harus berdasarkan SOP yang telah ditetapkan oleh pihak hotel. Akan tetapi, pada kenyataannya masih ada karyawan yang tidak melakukan hal yang telah ditetapkan sehingga berdampak kepada kinerja karyawan tersebut dan hal ini mengakibatkan pihak hotel mendapatkan komplain dari tamu yang datang ke hote

Tabel 1.4
Komplain Tamu Hotel Grand Jatra
Periode Januari – Desember 2022

| NO | JENIS KOMPLAIN | JUMLAH KOMPLAIN |
|----|----------------------------------|-----------------|
| 1 | Bed sheet masih ada kotorannya | 10 |
| 2 | Towel yang masih ada baunya | 15 |
| 3 | Towel warna nya tidak putih lagi | 8 |
| 4 | Blanket ada noda – noda nya | 20 |

Sumber: Housekeeping Department Grand Jatra Hotel, 2022

Seperti terlihat pada tabel di atas, Bagian Laundry Grand Jatra Hotel Pekanbaru menerima banyak keluhan dari tamu dan mengalami beberapa masalah, antara lain keterlambatan dan kekurangan dalam menyelesaikan operasi pencucian, mesin rusak, dan laundry beracun. Dipesan tetapi dikirim melampaui batas waktu.

Selain itu, penulis telah menemukan bahwa linen *OOO (Out Of Order)* digunakan dalam pengaturan operasional. Hal ini karena masalah hasil pencucian dan timbulnya kerusakan pada peralatan kerja laundry (adanya noda minyak pada linen). Linen cucian dicuci ulang dan digunakan kembali di perusahaan. Ini adalah sesuatu yang jarang terjadi (saat hotel ramai, misalnya), tetapi jika Anda melihat standar Hotel Grand Jatra Pekanbaru, linen tidak lagi dapat digunakan, dan ini seharusnya tidak pernah terjadi.

Mengingat hal di atas, penulis memiliki kepentingan dalam menggali ke dalam *linen section*. *Linen* sangat penting untuk penyediaan kamar tamu. Pertimbangan tersebut telah menginspirasi penulis untuk melakukan penelitian "**Pengelolaan Linen Oleh Laundry Section Di Hotel Grand Jatra Kota Pekanbaru**".

1.2 Rumusan Masalah

Dengan latar belakang masalah diatas maka untuk mempermudah pembahasan, penulis menetapkan rumusan permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengelolaan linen oleh Laundry

Section pada Hotel Grand Jatra Kota Pekanbaru.

1.3 Batasan Masalah

Adapun pembatasan masalah dalam penelitian ini terfokus pada pengelolaan linen oleh laundry section pada Hotel Grand Jatra Kota Pekanbaru. Penulis membatasi permasalahan yang dibahas agar tidak terlalu luas dan dapat mencapai tujuan penulis dalam menyelesaikan kegiatan penelitian ini.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian pengelolaan linen oleh laundry section yang dilakukan di Hotel Grand Jatra Kota Pekanbaru adalah untuk mengetahui pengelolaan linen oleh laundry section pada Hotel Grand Jatra Kota Pekanbaru.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian pengelolaan linen oleh laundry section yang dilakukan di Hotel Grand Jatra Kota Pekanbaru adalah sebagai sarana yang menambah pengetahuan dan wawasan yang sudah didapatkan selama kuliah serta sebagai bahan masukan dan sumber informasi tambahan bagi yang membutuhkan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengelolaan

Manajemen adalah metode yang memastikan bahwa semua aspek pelaksanaan rencana dan pencapaian tujuan dipantau dan dikendalikan. Dalam arti luas, manajemen adalah proses membuat sesuatu menjadi lebih baik dan lebih berharga sejak awal. Manajemen juga dapat dilihat sebagai proses membuat sesuatu lebih sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan (Marmoah, 2016).

(Woods, 2012) Manajemen adalah ungkapan yang digunakan dalam ilmu manajemen. Manajemen berasal dari kata kerja "*to manage*," yang berarti "untuk menangani" atau "untuk mengelola," dan karenanya sering mengacu pada tindakan mengarahkan atau mengendalikan sesuatu menuju tujuan yang diinginkan. Dengan demikian, manajemen adalah cabang ilmu terapan yang berkaitan dengan mengarahkan sumber daya menuju hasil yang diinginkan.

2.1.1 Tujuan Pengelolaan

Tujuan akhir pengelolaan adalah untuk mencapai tujuan tersebut melalui penggunaan yang paling efisien dari sumber daya organisasi saat ini, termasuk namun tidak terbatas pada modal manusia, infrastruktur teknologi, dan aset fisik lainnya. Tanpa manajemen yang tepat, sebuah perusahaan akan menggelepar dan gagal mencapai tujuannya. Tujuan pengelolaan adalah sebagai berikut:

1. Dengan tujuan untuk mencapai tujuan organisasi sesuai dengan visi dan misinya.
2. Untuk mencapai harmoni antara cita-cita yang bersaing. Manajemen diperlukan karena seringkali ada kebutuhan dan agenda yang saling bersaing di antara banyak pemangku kepentingan dalam suatu perusahaan.
3. Meningkatkan produktivitas dan efisiensi. Ada beberapa metode untuk mengevaluasi kinerja organisasi. Memanfaatkan pendekatan standar tunggal

memaksimalkan efisiensi dan efektivitas.

2.2 Pengertian Hotel

Ada korelasi langsung antara jumlah hotel di suatu negara dengan tingkat pembangunan dan pariwisata di negara tersebut. Hotel memainkan peran penting dalam kehidupan pengunjung sementara dengan menawarkan berbagai fasilitas dan layanan, termasuk untuk makan, minum, mencuci, dan kebutuhan sehari-hari lainnya. Hotel dulu hanya berfungsi sebagai lokasi penginapan sementara, tetapi sekarang, berkat kemajuan dalam bisnis perhotelan, mereka menyediakan berbagai fungsi yang lebih luas, termasuk menyelenggarakan pertemuan, insentif, konvensi, dan pameran (MICE) (*Meeting, Incentive, Conferences, Exhibition*).

Sulastiyono (2006) Hotel adalah bisnis yang dimiliki dan dioperasikan secara independen yang menawarkan penginapan, makan, dan fasilitas lainnya kepada tamu yang mau dan mampu membayar harga yang wajar untuk nilai yang mereka dapatkan.

2.3 Laundry Section

Industri binatu di Indonesia berkembang pesat. Ada beberapa faktor yang berkontribusi terhadap pertumbuhan perusahaan ini, antara lain meningkatnya kebutuhan akan jasa cuci di masyarakat setempat dan persaingan dari industri lain, seperti sektor perhotelan dan ritel.

Housekeeping, sebagaimana Bagyono (2006), bertanggung jawab untuk mencuci segala sesuatu mulai dari pakaian tamu (*laundry, dry cleaning, dan pressing*) hingga seragam staf in-house dan spreii (*house laundry*).

2.5 Linen Section

Linen adalah jenis linen yang digunakan untuk menghias kamar tamu hotel. Dalam arti yang lebih luas, istilah "*linen*" dapat merujuk pada setiap dan semua tekstil yang digunakan di hotel, termasuk yang dimiliki oleh hotel dan yang dikenakan oleh tamu dan staf (Meirina & Pramudia, 2017).

Linen adalah bahan kain yang digunakan untuk membungkus atau menutupi, dan juga merupakan peralatan yang digunakan untuk merapikan kamar hotel, seperti yang dijelaskan oleh Sihite (2003).

Linen, sebagaimana didefinisikan oleh Bagyono dan Urbany (2003), adalah "segala jenis perlengkapan dari kapas, wol, sutra yang ditawarkan untuk perlengkapan kamar atau disebut perlengkapan kamar".

Berdasarkan dua perspektif tersebut, penulis menyimpulkan bahwa *linen* mengacu pada bahan kain yang disediakan oleh hotel dan digunakan sebagai bagian dari perlengkapan di kamar hotel untuk memberikan penampilan yang bersih dan rapi.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Penelitian Teknik kualitatif digunakan untuk penelitian ini. Pendekatan kualitatif, seperti yang didefinisikan oleh Syamsudin Sulaiman dan Kusherdyana (2013), termasuk mengumpulkan informasi yang tidak dapat direpresentasikan secara numerik, seperti deskripsi subjektif dari peristiwa. Karena penekanannya pada makna daripada generalisasi, penelitian kualitatif sangat bergantung pada peneliti

sebagai alat utamanya, menggunakan pendekatan metode campuran untuk pengumpulan dan interpretasi data.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Pelaksanaan penelitian ini dilakukan oleh penulis pada Hotel Grand Jatra Pekanbaru yang beralamat di Jl. Tengku Zainal Abidin No. 1, Kompleks Mall Pekanbaru, Pekanbaru-Riau, Indonesia. Penelitian ini dilakukan pada bulan September 2021 sampai Januari 2022.

3.3 Subjek Penelitian

Pemilihan informan dalam penelitian ini ditentukan secara sengaja, dimana informan sendiri merupakan orang-orang yang sudah memahami betul dan dapat memberikan informasi yang benar berkaitan dengan masalah peneliti. Adapun yang menjadi subjek dalam penelitian ini adalah Laundry Manager, Supervisor Laundry, dan Karyawan Laundry Hotel Grand Jatra Pekanbaru.

3.4 Jenis dan Sumber Data

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini terdiri dari dua jenis, yaitu sebagai berikut:

1. Data Primer
2. Data Sekunder

linen dan sumber relevan.

3.5 Teknik Pengumpulan data

Karena data yang dikumpulkan adalah yang pada akhirnya menentukan keberhasilan atau kegagalan suatu penelitian, maka penting bagi peneliti untuk mencurahkan waktu dan tenaga untuk penelitian tersebut. Pertimbangan yang cermat harus diberikan pada metode pengumpulan data. Metode pengumpulan data berikut digunakan untuk penyelidikan ini:

- a. Observasi
- b. Wawancara
- c. Dokumentasi

3.6 Teknis Analisis Data

Analisis deskriptif kualitatif, dilakukan melalui pengumpulan data di lapangan, merupakan teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini. Data disusun menjadi satu kesatuan yang utuh. Fakta dan rincian tersebut menjadi dasar penelitian deskriptif tentang tugas-tugas General Manager di Hotel Grand Jatra Kota Pekanbaru. Untuk menilai penerapan manajemen linen bagian laundry di Hotel Grand Jatra Pekanbaru, data yang terkumpul akan diolah dan dievaluasi secara deskriptif kualitatif. Langkah – langkah teknik analisis data adalah sebagai berikut:

1. Reduksi Data
2. Penyajian Data
3. Penarikan Kesimpulan

3.7 Operasional variabel

| Varia b e l | Sub- va ria bel | Indikato r | Pengu mpula n Data |
|---|-------------------------------------|--|---|
| Penge lolaan Linen Oleh Laun dry Secti on Di Hotel Gran d | Mengu mpulka n linen kotor | 1. Meng umpu lkan linen kotor dari kama r 2. Mem bawa linen ke laund ry | Observ asi Doku men en tas i Wawa nc ar a |
| | Menyor tir linen kotor | 1. Memi sahka n | |

| | | | |
|--------------------------------|----------------------------|--|--|
| Jatra Kota Pekan baru | | linen berda sarka n jenisn ya | |
| | Mencu ci linen kotor | 1. Mem asukk an linen ke dala m mesin cuci 2. Meng guna kan deter gen 3. Meng ering kan linen denga n mesin penge ring 4. Mem bilas linen | |
| | Penyim panan linen | 1. Melip at linen 2. Memi ndah kan linen | |

BAB IV

PEMBAHASAN DAN HASIL

Pembahasan Pengelolaan Linen oleh Laundry Section

Mengumpulkan Linen Kotor

Siklus yang pertama adalah mengumpulkan linen kotor. Untuk

mengumpulkan linen kotor langkah pertama yaitu harus mengambil linen kotor yang ada di kamar hotel. Hal ini dilakukan karena linen harus diganti setiap harinya, langkah selanjutnya adalah membawa linen tersebut ke laundry untuk dilakukan proses selanjutnya.

Berikut hasil wawancara dengan informan selaku manager laundry di Hotel Grand Jatra Pekanbaru yang penulis lakukan pada tanggal 20 Januari 2022 mengenai cara mengumpulkan linen dengan baik, beliau mengatakan bahwa :

Wawancara di atas memberikan data yang cukup untuk menyimpulkan bahwa untuk mengumpulkan linen itu adalah tanggung jawab dari bagian housekeeping. Karena bagian housekeeping lah yang akan mengurus permasalahan linen kotor yang ada di kamar hotel bagian department laundry, hanya akan menunggu housekeeping untuk mengantarkan linennya ke laundry.

1. Mengumpulkan Linen Kotor di Kamar

linen adalah tempat Anda dapat meletakkan linen kotor (untuk bagian kamar). Linen kotor kemudian dikumpulkan oleh petugas linen, yang juga mencatat jumlah total. Melacak berapa banyak linen yang digunakan dan diganti sangat penting. Ketika linen kotor dikumpulkan dari setiap kamar tamu, linen tersebut ditimbang dan diukur untuk memastikan konsistensi sebelum dibawa ke ruang Linen, di mana daftar cucian dan tugas administrasi lainnya dilakukan.

2. Membawa Linen Ke Laundry

Sebagian besar petugas Linen Boy / Linen Runner akan menggunakan cara berikut untuk mengangkut linen kotor:

a. Dipikul

Karena potensi hasil negatif yang tinggi, pendekatan ini jarang digunakan di hotel. Seprei kotor yang akan disediakan akan dibawa dalam jumlah besar, tidak hanya satu atau dua sekaligus. Pada Hotel Grand Jatra sendiri, cara seperti ini memang tidak pernah dilakukan mengingat resiko yang akan ditanggung dan tidak sesuai dengan standar operasional pekerjaan yang ada di Hotel Grand Jatra Pekanbaru.

b. Menggunakan Kereta Linen (Linen Trolley)

Karena fokusnya pada produktivitas dan kenyamanan, pendekatan ini sering terlihat di hotel. Kereta mencegah linen menjadi kotor dan polisi terluka. Pada Hotel Grand Jatra linen dibawa ke laundry menggunakan trolley sehingga memudahkan pekerjaan roomboy untuk membawa linennya ke laundry.

c. Menggunakan Saluran Linen (Linen Chute)

Hal ini dipergunakan pada Hotel Grand Jatra sendiri memiliki saluran linen. Namun pada saat sekarang sudah tidak digunakan lagi, mereka lebih memilih menggunakan trolley karena dulunya park linennya banyak ada 3 sampai 4 bagian, di laundry satu park, di pantry - pantry satu park, dan di pakai sama roomboy satu park. Jadi,

lantaran sekarang park linen itu ada satu park jadi terpaksa tidak digunakan lagi saluran linennya. Karena kalau melalui saluran tersebut roomboy nunggu trolley nya penuh terlebih dahulu baru diturunkan ke pantry bawah.

Proses pengumpulan linen:

1. Hindari penambahan kotoran pada saat pengumpulan ini.
2. Gunakan dua kantong linen kotor untuk menghindari bercampurnya kotoran yang ringan dan yang berat.
3. Keluarkan peralatan makan pada food & beverage linen pada waktu clear up.
4. Jangan sampai ada barang / pakaian tamu yang terbawa pada saat pengumpulan linen-linen housekeeping.
5. Membawa linen dengan tangan dan memperhatikan hal-hal sebagai berikut:
 - a. Hindari membawa linen terlalu berlebihan
 - b. Hindari linen jatuh kelantai.
 - c. Linen jangan diseret.
 - d. Hindari linen terinjak dengan sepatu.
6. Membawa linen dengan kantong dan memperhatikan hal-hal sebagai berikut:
 - a. Jangan melebihi muatan.
 - b. Jangan menggunakan kantong yang rusak.
 - c. Kantong yang digunakan harus dalam keadaan bersih.

Menyortir Linen Kotor

Seprai yang telah kotor harus dipisahkan berdasarkan jenis kain dan tingkat kekotorannya. Linen diurutkan menjadi tiga kategori berdasarkan tingkat kekotorannya:

kotor ringan, kotor sedang, dan kotor berat. Barang-barang yang sangat kotor harus dicuci untuk waktu yang lama menggunakan deterjen yang lebih kuat. Jika item hanya sedikit ternoda, mungkin masih mengharganya dengan makanan penutup yang lebih halus dan tidak terlalu berulang. Semua linen harus dicuci dalam campuran tugas berat jika tidak dipisahkan oleh tingkat kotoran sebelum dicuci. Itu ide yang buruk karena akan membuang-buang sumber daya.

Menurut wawancara di atas, linen sangat penting untuk produk akhir, kita harus memisahkan linen berdasarkan jenisnya terlebih dahulu agar memudahkan pada saat proses selanjutnya. Kita juga harus memperhatikan linen saat akan dipisahkan biar tidak terjadi hal - hal yang merugikan. Kita juga bisa melindungi pakaian dari kerusakan.

Penyortiran adalah pemilahan linen atau pakaian berdasarkan hal-hal sebagai berikut:

1. Jenis dan jumlah linen

Jenis dan jumlah linen harus diketahui pada saat pemesanan. Hal ini dilakukan agar cucian tidak hilang. Jumlah pakaian atau tempat tidur yang diterima harus sama dengan jumlah tempat tidur yang dikembalikan ke tamu atau departemen terkait.

2. Asal Department

Seprai yang berbeda digunakan dalam pekerjaan hotel. Misalnya, dalam pembersihan, spre, handuk, bantal, selimut, selimut, dll digunakan. Bagian makanan dan minuman, di sisi lain, menggunakan linen seperti serbet, taplak meja, serbet kaca, sablon, dll. Tempat tidur

yang dikirim oleh masing-masing departemen harus dicatat jumlahnya.

3. Kerusakan atau bernoda

Saat Anda memesan, perlu untuk memeriksa kekotoran pakaian atau pakaian yang bisa dicuci. Ini dilakukan dengan bahan kimia yang sesuai untuk memudahkan penghilangan noda. Misalnya, noda tinta tidak boleh bercampur dengan pakaian yang mengandung noda darah. Ini karena noda tinta dan noda darah dapat ditangani dengan cara yang berbeda. Jika selama proses pencucian kita sudah mengetahui noda apa saja yang menempel pada pakaian, kita bisa merawatnya dengan teknik dan bahan kimia yang tepat agar pakaian tidak rusak.

Hal-hal yang perlu diperhatikan dalam penyortiran linen adalah sebagai berikut:

1. Jenis Kain
 - b. Asal bahan (Cotton, Rayon, Nylon, Polyester, Silk dan Wool)
 - c. Warna (Putih atau berwarna muda, tua, campuran).
 - d. Tingkat ketebalan kain.
 - e. Ukuran kain.
2. Tipe Kotoran
 - a. Yang larut dalam *dry cleaning solvent*
 - b. Yang larut dengan bantuan tenaga mekanis

Mencuci Linen Kotor

Formulasi kompleks yang disesuaikan dengan spesifikasi kain, tingkat kekotoran, dan noda yang ada digunakan dalam proses pencucian.

Setiap bahan, jumlah kotoran, dan noda mungkin memiliki formula pencucian yang unik, yang merupakan rutinitas pembersihan yang telah ditentukan sebelumnya dan dapat diulang:

1. Prosedur.
2. Alat dan perlengkapan.
3. Tekanan Udara.
4. Derajat Celcius.
5. Obat-obatan yang membersihkan tubuh.

Proses pencucian khusus mempunyai beberapa langkah:

1. Memasukkan linen kedalam Mesin Cuci

Pada dasarnya setelah linen diambil dari kamar hotel dan dibawa ke laundry untuk proses selanjutnya terlebih dahulu linen tersebut dimasukkan kedalam mesin cuci untuk proses selanjutnya. Sebelum dicuci sebaiknya linen dipisahkan menurut jenisnya.

2. Menggunakan Detergen

Tahap ini merupakan proses pencucian yang sesungguhnya, dimana detergen ditambahkan. Ada beberapa jenis – jenis detergen adalah sebagai berikut:

a. *Wasch Detergen*

Membantu Alkaline dalam melakukan tugasnya, karena sifat anti redeposition-nya mencegah kotoran yang telah terlepas menempel kembali ke permukaan.

Detergen ini cocok digunakan untuk mencuci *light soil linen* dan *guest laundry*.

b. *Emulg / emulsifier*

Sangat efektif untuk menghilangkan berbagai kotoran minyak dari lemak. *Emulg* cocok digunakan pada jenis cucian yang berasal dari *kitchen*, cocok jacket, apron, *steward*, *uniform*, dan *f&B linen*.

c. *Laugenz* Alkali

Memiliki kemampuan untuk menghilangkan kotoran

yang meliputi minyak dan lemak merupakan nilai tambah. Memisahkan Serat Linen.

d. *Geblich (Oxygen Bleach)*

Sangat efektif dalam menjaga keputihan pada linen, atau menambah *brightness*. Lebih utama lagi difungsikan untuk mengangkat noda - noda pada linen. Dapat juga digunakan untuk cucian yang berwarna terang atau kombinasi warna.

e. *Chlorez (Chlorine Bleach)*

Sangat efektif untuk mengangkat kotoran yang berwarna. *Chlorez* cocok untuk digunakan pada tingkat kotoran berat terutama pada kain berwarna putih, *towel*, *bed sheet*, dan *F&B linen*. Digunakan sebagai penguat dosis treatment.

f. *Softiz (pelembut & pewangi)*

Untuk memberikan aroma dan kelembutan yang menyenangkan pada beban cucian seseorang. *Softiz* dapat digunakan pada bahan apapun tanpa merusaknya.

g. *Zour (neutralizer)*

Kandungan air ketika konsentrasi besi relatif tinggi dapat membantu, dan juga cukup baik untuk menetralkan sisa alkali pada kain. *Zour* cocok digunakan pada seluruh jenis cucian, kecuali jenis kain tertentu yang tidak kuat dengan asam.

3. Pembilasan

Mesin ekstraktor digunakan untuk proses pencucian. Menyesuaikan pengaturan mesin

untuk jenis linen yang dicuci merupakan pertimbangan penting. Saat menggunakan mesin pemeras, perhatikan hal-hal berikut:

- a. Pastikan Anda memeriksa ukuran mesin.
- b. Ubah rpm putaran
- c. Catat berapa banyak air yang ada selama proses pemerasan atau pembilasan.

4. Meringkan linen dengan mesin pengering

Teknik yang digunakan untuk memeras linen yang ideal hingga dapat dikembalikan. Jamur, noda, dan bau apek dapat berkembang jika linen tidak dikeringkan secara menyeluruh setelah dicuci. Perhatikan baik-baik detail berikut saat meringkan linen :

- a. Memantau kecepatan pengering.
- b. Menyesuaikan waktu pengeringan berdasarkan kandungan kain.
- c. Menghindari linen yang terlalu kering.

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa mencuci linen itu harus diperhatikan baik-baik dan harus teliti dalam proses pencucian. Dalam pencucian ini linen harus dipisahkan berdasarkan jenisnya karena agar tidak terjadi kesalahan ataupun dapat merugikan. Sebelum memulai pencucian linen tersebut mesin cuci terlebih dahulu harus dihidupkan atau dipanaskan mesinnya agar kuman atau bakteri yang lengket pada mesin cuci itu mati.

Penyimpanan Linen

Karena kesulitan dan biaya yang diperlukan untuk memperoleh linen bersih, penyimpanannya harus

dipertimbangkan dengan cermat. Seprai akan bertahan lebih lama jika disimpan di lingkungan yang bersih dan kering.

Linen cucian bersih sekarang tersedia untuk didistribusikan ke unit-unit yang telah memintanya. Linen disusun dalam tumpukan sebelum didistribusikan ke berbagai bagian:

1. Untuk memudahkan pemeriksaan, semua tumpukan linen harus memiliki ukuran dan warna yang sama.
2. Sisakan ruang di antara tumpukan untuk meningkatkan aliran udara.
3. Saat mendistribusikan, metode FIFO harus digunakan.
4. Linen besar diletakkan di rak paling bawah.
5. Seprai yang sering digunakan disimpan di rak yang mudah dijangkau.
6. sangat membantu jika memberi label pada berbagai linen di rak.
7. Buang seprai bernoda.

Berikut hasil wawancara dengan informan selaku manager laundry di Hotel Grand Jatra Pekanbaru yang penulis lakukan pada tanggal 20 Januari 2022 mengenai bagaimana cara penyimpanan linen yang baik, beliau mengatakan bahwa :

Menurut tanggapan, penyimpanan linen yang tepat sangat penting untuk menjaga linen dalam kondisi prima dan mencegahnya cepat aus. Dan susunlah linen dirak berdasarkan jenisnya dan ukurannya agar memudahkan saat pengambilan atau pengecekan linen tersebut.

Pakaian yang sudah dicuci dan dipress kemudian dikemas sesuai standar perusahaan atau permintaan pelanggan.

1. Prosedur pengembalian cucian tamu hotel (Guest in House)
 - a. Setelah cucian digantung dan ditempel laundry list, kumpulkan oleh vallet.
 - b. Cucian dibawa ke kamar tamu dengan membawa laundry Voucher.
 - c. Ketuk pintu kamar sesuai prosedur.
 - d. Setelah cucian dicek tamu, minta tamu menandatangani laundry voucher.
 - e. Ucapkan terima kasih tutup pintu.
 - f. Setelah semua cucian diserahkan ketamu, laundry voucher diserahkan ke Front Office Cashier.
2. Prosedur pengembalian cucian tamu dari luar hotel (outside laundry)
 - a. Setelah cucian dikemas tempelkan laundry list, atur diatas rak atau hanger dengan rapi.
 - b. Bila tamu / pelanggan mengambil cucian, minta laundry list yang asli dari tamu dan cocokkan dengan laundry yang sudah diatur di rak.
 - c. Setelah cocok, serahkan kepada tamu apabila tamu menyelesaikan pembayarannya, tempelkan laundry voucher dengan stempel lunas.
 - d. Serahkan laundry voucher beserta pembayaran ke Front Office Cashier.

3. Prosedur pengembalian linen hotel
 - a. *Food and Beverage* dan *Housekeeping*
 1. Setelah cucian selesai, linen-linen tersebut diserahkan ke General Linen Room beserta listnya.
 2. Linen Attendant akan mengecek jumlah dan jenis cucian.
 3. Serahkan ke seksi (department yang mengirimnya tertera dalam laundry list).
 - b. Seragam Karyawan
 1. Habis cuci, setrika, gantung, bawa ke laundry.
 2. Setelah kontrol departemen resmi, itu diatur di lemari karyawan, yang dibagikan kepada karyawan pada saat mereka pergi bekerja.

4.3 Kendala Dalam Pengelolaan Linen

Penulis melakukan wawancara dan melakukan observasi dengan bagian *linen department* dan laundry untuk mendapatkan gambaran mengenai tantangan yang ada dalam pengelolaan linen di Hotel Grand Jatra Pekanbaru:

1. Stok *linen* menipis, dan beberapa item seperti sarung bantal sekarang rusak; pengganti belum tiba, dan produksi telah dihentikan tanpa batas waktu karena tingginya permintaan dari hotel.
2. Kegiatan laundry diperlambat atau terganggu

- bila persediaan tidak mencukupi. Karena tidak hanya linen tetapi juga cucian tamu yang harus diurus, tugas ini sering jatuh ke tangan karyawan mana pun yang sedang bertugas saat itu.
3. Karena kekurangan staf, departemen *linen* sekarang ditutup.
 4. Kualitas air yang buruk, yang membuat linen tampak kusam dan kuning.
 5. Mengganggu proses pencucian yang menyebabkan keterlambatan pengiriman linen.
 6. Beban pesanan laundry kimia datang terlambat.
 7. Bahan kimia yang digunakan untuk bercak langka karena biayanya yang tinggi.
 8. Adakalanya linen tertukar sama linen punya hotel lain.
 9. Ada beberapa linen spotting yang sudah di hilangkan nodanya.
 10. Adanya linen yang rusak atau robek pada saat penyucian, karna setiap bulannya ada inventory linen.

4.4 Upaya-Upaya yang Dapat Dilakukan dalam Menghadapi Kendala yang Ada.

Berikut ini adalah contoh upaya pengelolaan binatu untuk mengatasi masalah dengan operasi bagian manajemen linen:

1. Beberapa pekerja mengabaikan buku pedoman prosedur selama periode

kerja aktif. Manajemen binatu mencoba mengatasi masalah ini dengan memberikan penjelasan menyeluruh tentang (SOP) kepada staf binatu. Hal ini membantu pekerja memahami bahwa SOP yang diberikan kepada mereka tidak opsional, melainkan penting untuk kesuksesan mereka.

2. Menggunakan mesin cuci, pengering, atau papan setrika dapat menyebabkan keributan di dalam rumah Dan itu mempersulit layanan laundry untuk berfungsi. Manajemen binatu berupaya mengatasi masalah ini dengan meminta teknisi memantau dan menyervis peralatan binatu secara teratur untuk memastikan peralatan tersebut berjalan dengan lancar dan andal setiap hari.
3. Ketidaktahuan pekerja binatu tentang deterjen dan pemutih yang tidak tepat menyebabkan kualitas handuk di bawah standar. Administrasi laundry berupaya mengatasi masalah ini dengan menawarkan pelatihan (Pelatihan) kepada pekerja tentang penggunaan bahan kimia yang benar sesuai dengan protokol yang ditetapkan.
4. Satu masalah dengan operasi hotel adalah bahwa layanan linen mengalami kesulitan memenuhi permintaan karena binatu

terletak di gedung yang berbeda.

DAFTAR PUSTAKA

- Afriyadi, F. (2015). Efektivitas komunikasi interpersonal antara atasan dan bawahan karyawan PT . Borneo Enterprindo Samarinda. *Manajemen Komunikasi*, 3(1), 362–376.
- Cirebon, U. M. (2020). *Pengelolaan Informasi Program Diskon Produk. XIV*, 39–50.
- Dan, M., Baca, B., Dinas, P., Utara, D. M., Jerni, A., Musseng, A., & Ahmad, I. H. (n.d.). *Pengaruh Sumber Daya Manusia, Sarana dan Prasarana*. 138–152.
- Di, P., & Perhotelan, D. (2014). *Peranan Front Desk Agent Dalam Membentuk Citra*. V(2), 1–12.
- Digital, E., Dalam, C., & Operasional, M. (2022). *Wahana : Tridarma Perguruan Tinggi Efektifitas Digital Concierge Dalam Mendukung Operasional Hotel*. 74(1), 117–149.
- J.EKaawoan, G. T., & Rachman, I. (2019). *Perencanaan Pengelolaan Dana Desa Dalam Pelaksanaan Pembangunan Fisik Di Desa Kuma Kecamatan Essang Selatan Kabupaten Kepulauan Talaud*. *Jurnal Eksekutif*, 3(3), 1–10.
- Khotimah, K. (2012). *Pengelolaan Linen Housekeeping (Room Linen) Di Hotel Pangeran Pekanbaru*.
- Kurniawan, R., & Pariwisata BSI Yogyakarta, A. (2017). *Usaha Room boy Dalam Menjaga Standar Kebersihan Kamar*

- Hunian Di Abadi Hotel Jogja. *Jurnal Khasanah Ilmu*, 8(1), 40–46.
<https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/khasanah/article/view/1936>
- Makal, J. T., Lengkong, F. D. J., & Londa, V. Y. (2021). Efektivitas Pengelolaan Objek Pariwisata Wilayah Woloan Raya Kecamatan Tomohon Barat Kota Tomohon. *Jurnal Administrasi Publik*, VII(109), 8–17.
- Mandey, A. (2018). Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP). *Jurnal AGORA*, 6(1), 1–10.
- Marmoah, S. (2016). Administrasi dan supervisi pendidikan teori dan praktek. In *Deepublish*.
- Oktaviane, D. P. (2021). Evaluasi Kinerja Badan Pengelola Keuangan Dan Aset Daerah Kota Padang Menurut Perspektif Balanced Scorecard. *JESS (Journal of Education on Social Science)*, 5(1), 109. <https://doi.org/10.24036/jess.v5i1.279>
- Putra, E. M., & Asnur, L. (2019). Analisis Kepuasan Kerja Karyawan Di Premier Basko Hotel By Lariz Padang. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 8(2), 275. <https://doi.org/10.23887/jish-undiksha.v8i2.23072>
- Rohmawati, O., & Watini, S. (2022). Pemanfaatan TV Sekolah Sebagai Media Pembelajaran dan Pendidikan Karakter Anak Usia Dini. *Jurnal Pelita PAUD*, 6(2), 196–207. <https://doi.org/10.33222/pelitapaud.v6i2.1708>
- Setiyo Utomo. (2019). Pengaruh Beban Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Mega Auto Central Finance Cabang Di Langsa. *Parameter*, 4(2). <https://doi.org/10.37751/parameter.v4i2.37>
- solikihin, ahmad. (2014). Upaya Meningkatkan Pelayanan Restoran Dalam Melayani Tamu Di Jogjakarta Plaza Hotel. *Jurnal Khasanah Ilmu*, V(1), 1–7. <http://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-pemasaran/article/view/1404>
- Suyetno. (2019). Jurnal Ekobis Dewantara Vol. 2 No. 3 Desember 2019. *Jurnal Simplex*, 2(3), 49–62.
- Woods, M. (2012). Rural Governance. *Rural Geography: Processes, Responses and Experiences in Rural Restructuring*, 1(2), 160–171. <https://doi.org/10.4135/9781446216415.n11>
- Yulhaslinda. (2019). Strategi Peningkatan Kinerja Receptionis Dalam Pelayanan Tamu Dinuansa Maninjau Resort Hotel. *MENARA Ilmu*, Vol. XIII(ISSN 1693-2617), 96–106.
- Yulyana, E., Si, M., & Ap, M. (2016). Efektivitas Pengelolaan Badan Usaha Milik Desa (Bum Desa) Berbasis Ekonomi Kerakyatan Di Desa Warungbambu Kecamatan Karawang. 1(2), 31–42.