



Strategi Pengelolaan Linen dan Laundry dalam Operasional Pada Samosir Villa Resort Kabupaten Samosir

Sariana Hollandita Prima Putri Daulay^{1*}, Kiki Maulani²

¹⁻² Politeknik Pariwisata Medan, Indonesia

* Penulis Korespondensi: sarianahollandita@gmail.com

Abstract. *Linen and laundry management is a critical aspect of hotel housekeeping operations because it directly affects cleanliness, guest comfort, service continuity, and operational cost efficiency. Fluctuating occupancy levels require hotels to manage linen availability carefully while maintaining hygiene standards and preventing service disruptions. This study aims to analyze the strategies applied in linen and laundry management, identify operational challenges, and examine managerial efforts to overcome these problems at Samosir Villa Resort, Samosir Regency. This research employed a descriptive qualitative approach with a case study method. Informants were selected through purposive sampling and consisted of a Housekeeping Supervisor and a Room Attendant who were directly involved in linen and laundry activities. Data were collected through semi-structured interviews, observation, and documentation. Data analysis followed the interactive model of Miles, Huberman, and Saldaña, including data condensation, data display, and conclusion drawing and verification. The findings show that linen and laundry management strategies include the use of personal protective equipment, collection of soiled linen in covered containers, linen sorting before washing, appropriate folding, and hygienic storage of clean linen. Several challenges were found, including laundry delays during high occupancy, machine breakdowns, limited linen stock, and the risk of linen damage caused by improper handling. Managerial efforts include preparing reserve linen, conducting regular staff briefings, improving resource-use efficiency, and planning the procurement of higher-capacity laundry equipment. These findings can serve as an evaluation reference for hotel management in improving linen and laundry effectiveness, supporting smooth hotel operations, and enhancing guest service quality in the future.*

Keywords: *Hotel Laundry; Hotel Operations; Housekeeping; Linen Management; Management Strategy.*

Abstrak. Manajemen linen dan laundry merupakan aspek penting dalam operasional housekeeping hotel karena berpengaruh langsung terhadap kebersihan, kenyamanan tamu, kelancaran pelayanan, dan efisiensi biaya operasional. Tingkat hunian hotel yang berfluktuasi menuntut pengelolaan linen yang efektif agar ketersediaan linen tetap terjaga tanpa mengabaikan standar higienitas. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi pengelolaan linen dan laundry, mengidentifikasi kendala operasional yang dihadapi, serta mengkaji upaya manajerial dalam mengatasi permasalahan tersebut di Samosir Villa Resort, Kabupaten Samosir. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan metode studi kasus. Informan penelitian ditentukan melalui teknik purposive sampling, yaitu Housekeeping Supervisor dan Room Attendant yang terlibat langsung dalam kegiatan pengelolaan linen dan laundry. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara semi-terstruktur, observasi, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña yang meliputi kondensasi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi pengelolaan linen dan laundry dilakukan melalui penggunaan alat pelindung diri oleh petugas, pengumpulan linen kotor menggunakan wadah tertutup, penyortiran linen sebelum proses pencucian, pelipatan yang sesuai, serta penyimpanan linen bersih secara higienis. Kendala yang ditemukan meliputi keterlambatan proses laundry saat tingkat hunian tinggi, kerusakan mesin laundry, keterbatasan stok linen, dan risiko kerusakan linen akibat prosedur penanganan yang kurang tepat. Upaya manajemen meliputi penyediaan stok cadangan, pengarahan rutin kepada staf, efisiensi pemanfaatan sumber daya, dan perencanaan pengadaan mesin laundry berkapasitas lebih besar. Temuan penelitian ini diharapkan menjadi bahan evaluasi bagi manajemen hotel dalam meningkatkan efektivitas pengelolaan linen dan laundry, mendukung kelancaran operasional, serta meningkatkan kualitas pelayanan bagi tamu.

Kata kunci: Laundry Hotel; Manajemen Linen; Operasional Hotel; Strategi Manajemen; Tata Graha.

1. LATAR BELAKANG

Sektor pariwisata merupakan salah satu penggerak perekonomian nasional yang memberikan kontribusi signifikan terhadap penciptaan lapangan kerja, peningkatan pendapatan

masyarakat, dan pertumbuhan industri jasa pendukung. Seiring dengan meningkatnya mobilitas wisatawan domestik maupun mancanegara, industri perhotelan dituntut untuk mampu menyediakan pelayanan yang berkualitas, efektif, dan berorientasi pada kepuasan tamu. Dalam industri perhotelan, kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh interaksi langsung antara karyawan dan tamu, tetapi juga dipengaruhi oleh efektivitas operasional pada berbagai unit pendukung, termasuk bagian housekeeping (Putri et al., 2025).

Salah satu aspek penting dalam operasional housekeeping adalah pengelolaan linen dan laundry. Linen merupakan fasilitas yang bersentuhan langsung dengan tamu, seperti seprai, sarung bantal, handuk, dan perlengkapan berbahan kain lainnya. Oleh karena itu, kebersihan, ketersediaan, dan kualitas linen menjadi indikator penting dalam membentuk persepsi tamu terhadap kualitas pelayanan hotel. Pengelolaan linen dan laundry yang tidak optimal dapat menimbulkan berbagai konsekuensi, seperti terganggunya kesiapan kamar, meningkatnya keluhan tamu, menurunnya citra hotel, hingga bertambahnya biaya operasional (Ervina et al., 2024).

Secara konseptual, pengelolaan linen dan laundry merupakan suatu sistem yang melibatkan serangkaian aktivitas mulai dari pengumpulan linen kotor, proses penyortiran, pencucian, pengeringan, penyetrikaan, penyimpanan, hingga pendistribusian kembali kepada pengguna. Setiap tahapan memerlukan pengendalian yang baik agar tercipta efisiensi penggunaan sumber daya serta terjaminnya standar kebersihan yang sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) hotel. Dengan demikian, pengelolaan linen dan laundry tidak hanya berfungsi sebagai aktivitas teknis, tetapi juga sebagai bagian dari upaya menciptakan keunggulan operasional (*operational excellence*) dalam industri perhotelan (Arrozaq et al., 2026).

Dalam praktiknya, pengelolaan linen dan laundry masih menghadapi berbagai kendala operasional. Keterbatasan jumlah linen, kerusakan linen akibat penggunaan yang tidak sesuai prosedur, keterlambatan proses pencucian, gangguan pada peralatan laundry, serta lemahnya pengawasan terhadap pelaksanaan SOP merupakan beberapa permasalahan yang berpotensi menghambat kelancaran operasional hotel. Permasalahan tersebut tidak hanya berdampak pada kualitas pelayanan kepada tamu, tetapi juga dapat meningkatkan biaya operasional akibat tingginya frekuensi pengadaan linen baru, penggunaan energi, konsumsi air, serta biaya pemeliharaan peralatan (Theresia et al., 2025).

Pengelolaan linen dan laundry juga memiliki dimensi strategis dalam mendukung efisiensi bisnis hotel. Pengendalian terhadap penggunaan deterjen, air, listrik, tenaga kerja, dan umur pakai linen menjadi bagian penting dalam upaya menekan biaya operasional tanpa

mengurangi kualitas pelayanan. Oleh karena itu, manajemen hotel perlu menerapkan strategi pengelolaan yang efektif melalui perencanaan persediaan linen, pengawasan terhadap siklus penggunaan linen, pemeliharaan peralatan laundry secara berkala, serta peningkatan kompetensi sumber daya manusia yang terlibat dalam proses operasional (Kusuma et al., 2025).

Samosir Villa Resort merupakan salah satu hotel yang beroperasi di kawasan wisata Danau Toba, Kabupaten Samosir. Sebagai destinasi wisata unggulan nasional, kawasan Danau Toba mengalami fluktuasi tingkat kunjungan wisatawan yang berdampak pada tingkat hunian hotel, terutama pada musim liburan dan akhir pekan. Kondisi tersebut menuntut pihak hotel untuk mampu mengelola linen dan laundry secara optimal agar ketersediaan linen tetap terjaga meskipun terjadi peningkatan permintaan layanan. Berdasarkan observasi awal, pengelolaan linen di Samosir Villa Resort dilaksanakan melalui sistem laundry terpusat yang juga melayani kebutuhan unit hotel lain yang berada dalam satu manajemen. Sistem ini memiliki potensi meningkatkan efisiensi operasional, namun di sisi lain dapat menimbulkan tantangan berupa keterlambatan distribusi linen, peningkatan beban kerja peralatan, serta risiko terjadinya kekurangan linen pada saat tingkat hunian tinggi.

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa pengelolaan linen yang efektif berpengaruh terhadap kelancaran operasional housekeeping dan kualitas pelayanan hotel. Akan tetapi, sebagian besar penelitian masih berfokus pada deskripsi prosedur pengelolaan linen tanpa mengkaji secara mendalam strategi manajemen dalam menghadapi kendala operasional, khususnya pada hotel yang menerapkan sistem pengelolaan laundry terpusat dalam satu manajemen. Dengan demikian, masih terdapat kesenjangan penelitian (research gap) terkait bagaimana strategi pengelolaan linen dan laundry diterapkan untuk menjaga efisiensi operasional dan kualitas pelayanan pada kondisi keterbatasan sumber daya dan fluktuasi tingkat hunian hotel.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini penting untuk dilakukan guna menganalisis strategi pengelolaan linen dan laundry yang diterapkan di Samosir Villa Resort Kabupaten Samosir, mengidentifikasi berbagai kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya, serta merumuskan upaya manajemen dalam mengatasi kendala tersebut. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis dalam pengembangan kajian manajemen housekeeping, khususnya pada pengelolaan linen dan laundry, serta memberikan rekomendasi praktis bagi industri perhotelan dalam meningkatkan efektivitas operasional, efisiensi biaya, dan kualitas pelayanan kepada tamu.

2. KAJIAN TEORITIS

Industri hospitality merupakan sektor jasa yang berfokus pada penyediaan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan, kenyamanan, dan kepuasan pelanggan. Barrows, Powers, dan Reynolds (2021) menjelaskan bahwa industri hospitality dicirikan oleh penekanannya pada penyediaan layanan personal, kenyamanan, dan kepuasan tamu yang mencakup layanan akomodasi, makanan dan minuman, serta penyelenggaraan berbagai kegiatan atau acara. Sementara itu, Walker (2017) menyatakan bahwa industri hospitality terdiri atas berbagai kategori, seperti akomodasi, pelayanan makanan dan minuman, rekreasi, serta pariwisata yang dirancang untuk melayani tamu melalui standar pelayanan yang tinggi. Sejalan dengan pendapat tersebut, Bharwani dan Jauhari (2017) menegaskan bahwa industri hospitality merupakan sektor yang dinamis dan terus berkembang, yang menyediakan layanan terkait akomodasi, makanan dan minuman, serta pengalaman rekreasi sebagai bagian penting dari ekonomi jasa.

Berdasarkan berbagai pendapat tersebut, dapat dipahami bahwa industri hospitality merupakan industri jasa yang berorientasi pada penciptaan pengalaman positif bagi pelanggan melalui penyediaan pelayanan yang berkualitas. Dalam konteks perhotelan, kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh interaksi langsung antara karyawan dengan tamu, tetapi juga dipengaruhi oleh efektivitas operasional setiap departemen pendukung, termasuk departemen housekeeping.

Linen merupakan salah satu komponen penting dalam operasional hotel karena berhubungan langsung dengan kenyamanan dan kepuasan tamu. Linen umumnya berupa perlengkapan berbahan kain yang digunakan untuk mendukung aktivitas pelayanan hotel, baik yang digunakan di kamar tamu maupun pada unit operasional lainnya.

Menurut Sihite (2003), linen adalah bahan-bahan yang terbuat dari kain yang digunakan sebagai pembungkus, penutup, serta perlengkapan yang berfungsi untuk merapikan dan memperindah ruangan hotel. Selanjutnya, Bagyono dan Urbany (2003) mendefinisikan linen sebagai berbagai perlengkapan yang terbuat dari bahan tekstil seperti katun, wol, dan sutra yang disediakan untuk menunjang kebutuhan kamar tamu dan menjadi bagian dari perlengkapan yang dikelola oleh departemen tata graha.

Berdasarkan definisi tersebut, linen dalam penelitian ini dipahami sebagai seluruh perlengkapan berbahan tekstil yang digunakan dalam operasional hotel dan dikelola oleh departemen housekeeping untuk mendukung kenyamanan tamu serta menjaga kualitas pelayanan. Oleh karena itu, pengelolaan linen yang baik menjadi aspek penting dalam menjamin ketersediaan linen yang bersih, layak pakai, dan sesuai dengan standar pelayanan hotel.

Laundry merupakan salah satu unit kerja yang berada di bawah koordinasi housekeeping dan memiliki tanggung jawab terhadap proses pencucian berbagai jenis tekstil yang digunakan dalam operasional hotel. Kegiatan laundry mencakup proses pencucian, pengeringan, penyetrikaan, penyimpanan, hingga pendistribusian kembali linen yang telah siap digunakan.

Menurut Agustino Dsrno (2015), laundry adalah bagian hotel yang bertanggung jawab terhadap pencucian pakaian tamu, seragam karyawan, serta linen hotel. Definisi tersebut menunjukkan bahwa laundry memiliki peran penting dalam menjaga kebersihan, higienitas, dan ketersediaan linen guna mendukung kelancaran operasional hotel.

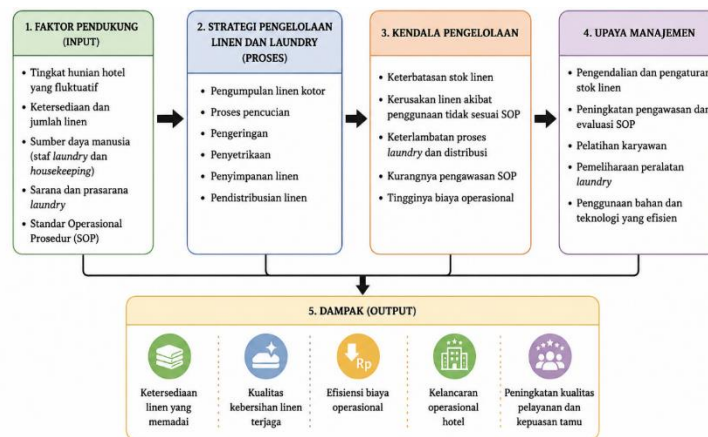
Dalam perspektif manajemen operasional, laundry tidak hanya dipandang sebagai aktivitas pencucian semata, tetapi juga sebagai suatu sistem yang memerlukan pengelolaan yang efektif dan efisien. Pengelolaan laundry yang baik dapat membantu hotel dalam mengendalikan biaya operasional, memperpanjang umur pakai linen, serta mempertahankan kualitas pelayanan kepada tamu. Sebaliknya, pengelolaan laundry yang kurang optimal dapat mengakibatkan keterlambatan distribusi linen, meningkatnya biaya operasional, serta menurunnya tingkat kepuasan tamu.

Dengan demikian, pengelolaan linen dan laundry merupakan bagian integral dalam operasional housekeeping yang berkontribusi terhadap terciptanya kualitas pelayanan hotel yang optimal.

Kerangka Konseptual Penelitian

Kerangka konseptual menggambarkan hubungan antar variabel atau aspek yang diteliti dalam bentuk diagram atau model visual, Sugiyono (2017:98-99).

Kerangka konseptual penelitian ini disusun untuk menggambarkan alur pemikiran peneliti dalam menganalisis strategi pengelolaan linen dan laundry pada Samosir Villa Resort Kabupaten Samosir. Pengelolaan linen dan laundry dipengaruhi oleh beberapa faktor pendukung yang kemudian dihadapkan pada berbagai kendala operasional. Untuk mengatasi kendala tersebut, pihak manajemen menerapkan berbagai upaya yang diharapkan mampu meningkatkan efisiensi operasional serta kualitas pelayanan hotel.



Gambar 1. Model Konseptual Penelitian.

Sumber : Olahan Data Peneliti 2026

Definisi Operasional Variabel

Tabel 1. Operasional Variabel.

No	Fokus Penelitian	Defenisi Operasional	Indikator	Dasar Teori
1.	Strategi Pengelolaan Linen dan Laundry	Upaya yang dilakukan oleh pihak hotel dalam mengelola siklus linen dan laundry mulai dari pengumpulan hingga pendistribusian kembali guna mendukung kelancaran operasional hotel	a. Prosedur pengumpulan linen kotor b. Proses pencucian c. Pengeringan d. Penyetrikaan e. Penyimpanan f. Pendistribusian	Dasrno (2015); Walker (2017)
2.	Kendala Pengelolaan Linen dan Laundry	Berbagai hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan pengelolaan linen dan laundry yang dapat mengganggu kelancaran operasional hotel	a. Keterbatasan stok linen b. Kerusakan linen c. Keterlambatan proses laundry d. Keterlambatan distribusi e. Pengawasan SOP	Heizer, Render, & Munson (2020)
3.	Upaya Manajemen	Langkah-langkah yang dilakukan manajemen hotel untuk mengatasi kendala dalam pengelolaan linen dan laundry	a. Pengaturan stok linen b. Pengawasan SOP c. Pelatihan karyawan d. Pemeliharaan peralatan e. Pengendalian biaya	Terry (2010); Robbins & Coulter (2021)

Sumber : Dasrno (2015); Walker (2017), Heizer, Render, & Munson (2020), Terry (2010); Robbins & Coulter (2021), Walker (2017); Barrows, Powers, & Reynolds (2021)

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode studi kasus. Menurut Creswell (2014), penelitian kualitatif digunakan untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang berasal dari permasalahan sosial berdasarkan perspektif partisipan. Penelitian ini dilakukan di Samosir Villa Resort, Kabupaten Samosir.

Informan penelitian ditentukan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan berdasarkan pertimbangan tertentu sesuai dengan tujuan penelitian (Sugiyono, 2022). Informan dalam penelitian ini terdiri atas Housekeeping Supervisor dan Room Attendant yang memiliki pengalaman kerja minimal enam bulan serta terlibat langsung dalam pengelolaan linen dan laundry.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara semi-terstruktur, observasi, dan dokumentasi. Wawancara digunakan untuk memperoleh informasi mengenai strategi pengelolaan linen dan laundry, kendala yang dihadapi, serta upaya manajemen dalam mengatasinya. Observasi dilakukan terhadap aktivitas pengelolaan linen dan laundry yang meliputi pengumpulan linen kotor, pencucian, penyimpanan, dan pendistribusian linen. Dokumentasi digunakan untuk melengkapi data berupa foto kegiatan penelitian, standar operasional prosedur (SOP), dan dokumen pendukung lainnya.

Analisis data menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña (2014) yang meliputi kondensasi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan. Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik melalui perbandingan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis melakukan pengumpulan data melalui wawancara kepada Housekeeping Supervisor dan 1 (satu) orang room attendant. Pertanyaan yang diajukan dan jawaban yang diperoleh peneliti jabarkan dalam bentuk table berikut ini.

Strategi Pengelolaan *Linen Dan Laundry*

Tabel 2. Statistik Deskriptif Penerapan Karakter Kerja.

n=1		
No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Bagaimana SOP pengelolaan linen dan laundry di Samosir Villa?	Menggunakan masker dan sarung tangan

Sumber : Olahan Data Peneliti 2026

Berdasarkan hasil wawancara terhadap room attendant, bahwa SOP pengelolaan linen dan laundry adalah room attendant menggunakan masker dan sarung tangan saat bekerja di laundry.

Penggunaan alat pelindung diri ini bertujuan untuk menjaga kebersihan linen serta melindungi kesehatan staf dari kontaminasi kotoran maupun bahan kimia yang digunakan dalam proses pencucian.

Dalam industri perhotelan, penerapan standar kebersihan dan keselamatan kerja merupakan hal yang sangat penting, terutama dalam penanganan linen kotor yang dapat mengandung kuman atau bakteri. Oleh karena itu, penggunaan alat pelindung diri menjadi salah satu bagian dari standar operasional prosedur (SOP) housekeeping. Dengan adanya penggunaan alat pelindung diri, maka dapat disimpulkan bahwa Samosir Villa Resort telah menerapkan sebagian standar kebersihan dalam pengelolaan linen.

Tabel 3. Tanggapan Housekeeping Supervisor tentang kebijakan dan strategi pengelolaan linen dan laundry.

n=1		
No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Bagaimana kebijakan dan strategi pengelolaan linen dan laundry yang diterapkan di Samosir Villa Resort?	Pemisahan linen yang berwarna dengan yang tidak berwarna, pelipatan yang rapi dan penyimpanan yang bersih

Sumber : Olahan Data Peneliti 2026

Berdasarkan hasil wawancara terhadap housekeeping supervisor, bahwa kebijakan dan strategi pengelolaan linen dan laundry yang diterapkan di Samosir Villa Resort dengan cara memisahkan linen yang berwarna dengan yang tidak berwarna, pelipatan yang rapi dan penyimpanan yang bersih.

Pemisahan ini bertujuan untuk mencegah terjadinya perubahan warna atau kerusakan pada linen selama proses pencucian.

Dalam teori pengelolaan laundry hotel, proses penyortiran linen merupakan tahapan penting yang harus dilakukan sebelum pencucian untuk menjaga kualitas linen serta mempermudah proses pencucian.

Setelah proses pencucian selesai, linen akan dilipat dengan rapi dan disimpan pada tempat yang bersih sebelum digunakan kembali oleh tamu. Penyimpanan linen yang rapi dan bersih sangat penting untuk menjaga kualitas linen serta memastikan bahwa linen tetap higienis sebelum digunakan.

Menurut standar housekeeping hotel, penyimpanan linen harus dilakukan pada ruang linen yang bersih, kering, serta memiliki sirkulasi udara yang baik untuk menghindari kelembaban yang dapat menyebabkan bau tidak sedap atau pertumbuhan jamur.

Tabel 4. Tanggapan Housekeeping Supervisor tentang sistem kerja sama antara pihak hotel dengan laundry yang berada di luar hotel.

n=1		
No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Bagaimana sistem kerja sama antara pihak hotel dengan laundry pihak luar hotel?	Tidak ada kerjasama. Samosir villa memiliki laundry.

Sumber : Olahan Data Peneliti 2026

Berdasarkan hasil wawancara terhadap housekeeping supervisor, bahwa tidak ada kerja sama antara Samosir Villa Resort dengan laundry pihak luar hotel, dikarenakan Samosir Villa Resort memiliki laundry sendiri. Laundry tersebut menangani linen dan pakaian tamu dari Samosir Villa Resort dan Samosir Cottages Resort. Hal ini dikarenakan Samosir Villa Resort dan Samosir Cottages Resort berada dalam satu manajemen.

Tabel 5. Tanggapan *Room Attendant* tentang proses pengumpulan dan penyortiran linen kotor.

n=1

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Bagaimana proses pengumpulan dan penyortiran linen kotor yang dilakukan?	Linen dibawa dengan menggunakan keranjang tertutup

Sumber : Olahan Data Peneliti 2026

Berdasarkan hasil wawancara terhadap *room attendant*, bahwa proses pengumpulan dan penyortiran linen kotor yang dilakukan yaitu linen dibawa dengan menggunakan keranjang tertutup.

Proses pengumpulan linen kotor dilakukan dengan menggunakan keranjang tertutup. Hal ini bertujuan untuk menjaga kebersihan area hotel serta mencegah terjadinya kontaminasi antara linen kotor dengan area lain yang bersih. Setelah linen dikumpulkan, proses selanjutnya adalah penyortiran linen sebelum dilakukan pencucian.

Tabel 6. Tanggapan *Room Attendant* tentang strategi yang diterapkan untuk memastikan ketersediaan linen saat tingkat hunian meningkat.

n=1

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Bagaimana proses pengumpulan dan penyortiran linen kotor yang dilakukan?	Linen dibawa dengan menggunakan keranjang tertutup

Sumber : Olahan Data Peneliti 2026

Berdasarkan hasil wawancara terhadap *room attendant*, bahwa strategi yang diterapkan untuk memastikan ketersediaan linen saat tingkat hunian meningkat yaitu perlu melakukan perawatan dan pencucian yang tepat.

Pencucian yang dilakukan dengan prosedur yang benar dapat menjaga kebersihan linen sekaligus memperpanjang masa pakai linen. Perawatan linen yang baik meliputi penggunaan bahan pencuci yang sesuai, pengaturan suhu air yang tepat, serta proses pengeringan yang dilakukan secara optimal. Dengan perawatan yang tepat, linen dapat tetap dalam kondisi baik meskipun digunakan secara berulang dalam operasional hotel.

Dengan melakukan perawatan yang baik, linen dapat digunakan dalam jangka waktu yang lebih lama sehingga dapat mendukung kelancaran operasional hotel.

Kendala Yang Dihadapi Dalam Pengelolaan Linen Dan Laundry.

Tabel 7. Tanggapan Housekeeping Supervisor tentang kendala dalam pengawasan pelaksanaan SOP oleh staf.

n=1		
No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Bagaimana proses pengumpulan dan Linen dibawa dengan menggunakan penyortiran linen kotor yang dilakukan? keranjang tertutup	

Sumber : Olahan Data Peneliti 2026

Berdasarkan hasil wawancara terhadap *housekeeping supervisor*, bahwa tidak ada kendala dalam pengawasan pelaksanaan SOP oleh staf.

Hal ini menunjukkan bahwa staf *housekeeping* telah memahami tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan prosedur kerja yang telah ditetapkan oleh manajemen hotel. Pengawasan yang efektif juga mencerminkan adanya komunikasi yang baik antara *supervisor* dan staf dalam memastikan setiap pekerjaan dilaksanakan sesuai standar pelayanan. Tidak adanya kendala dalam pengawasan SOP juga dapat disebabkan oleh pengalaman kerja staf, pembagian tugas yang jelas, serta adanya briefing rutin sebelum pelaksanaan pekerjaan. Selain itu, keberhasilan pengawasan SOP menunjukkan bahwa fungsi kontrol dari *housekeeping supervisor* telah berjalan optimal dalam menjaga disiplin kerja staf.

Tabel 8. Tanggapan Room Attendant tentang kendala yang sering dihadapi dalam pengelolaan linen dan laundry dengan sistem laundry berada di luar hotel.

n=1		
No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Kendala apa saja yang sering dihadapi dalam pengelolaan linen dan laundry dengan sistem laundry berada di luar hotel?	Keterlambatan pengantaran linen pada saat <i>high occupancy</i> , ketika mesin mengalami kendala/ rusak, keterbatasan jumlah linen ketika <i>high occupancy</i> , kerusakan linen akibat penggunaan yang tidak sesuai prosedur, keterlambatan proses laundry, serta kurangnya pengawasan terhadap pelaksanaan SOP.

Sumber : Olahan Data Peneliti 2026

Berdasarkan hasil wawancara terhadap *room attendant*, bahwa kendala yang sering dihadapi dalam pengelolaan linen dan laundry dengan sistem laundry berada di luar hotel yaitu keterlambatan pengantaran linen pada saat *high occupancy*, ketika mesin mengalami kendala/ rusak, keterbatasan jumlah linen ketika *high occupancy*, kerusakan linen akibat penggunaan yang tidak sesuai prosedur, keterlambatan proses laundry, serta kurangnya pengawasan terhadap pelaksanaan SOP.

Pada saat *high occupancy* kebutuhan linen meningkat sehingga proses laundry menjadi lebih padat, ketika mesin mengalami kerusakan, proses pencucian linen menjadi terhambat sehingga dapat menyebabkan keterlambatan dalam penyediaan linen bersih.

Apabila proses laundry tidak dapat berjalan secara optimal, maka ketersediaan linen bersih dapat menjadi terbatas dan berpotensi menghambat operasional *housekeeping*.

Tabel 9. Tanggapan Room Attendant tentang strategi yang diterapkan untuk memastikan ketersediaan linen saat tingkat hunian meningkat.

n=1		
No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Apakah jumlah linen yang tersedia sudah mencukupi untuk memenuhi kebutuhan?	Sudah mencukupi

Sumber : Olahan Data Peneliti 2026

Berdasarkan hasil wawancara terhadap *room attendant*, bahwa jumlah linen yang tersedia sudah mencukupi untuk memenuhi kebutuhan. Meskipun secara umum jumlah linen dinilai mencukupi, namun pada kondisi tertentu seperti tingkat hunian yang sangat tinggi, jumlah linen dapat menjadi terbatas. Keterbatasan linen ini dapat terjadi apabila proses pencucian belum selesai sementara kebutuhan linen terus meningkat.

Menurut Kasavana dan Brooks (2009:300), hotel idealnya memiliki jumlah linen minimal tiga kali jumlah kebutuhan kamar (par stock). Hal ini bertujuan untuk memastikan ketersediaan linen dalam kondisi operasional normal maupun pada saat tingkat hunian tinggi.

Tabel 10. Tanggapan Room Attendant tentang keterlambatan pencucian atau pengantaran linen.

n=1		
No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Apakah pernah terjadi keterlambatan pencucian atau pengantaran linen? Apa penyebabnya?	Pernah terjadi, ketika mesin dalam keadaan rusak

Sumber : Olahan Data Peneliti 2026

Berdasarkan hasil wawancara terhadap *room attendant*, bahwa pernah terjadi keterlambatan pencucian atau pengantaran linen, hal ini disebabkan oleh ketika mesin dalam keadaan rusak.

Ketika mesin mengalami kerusakan, proses pencucian linen menjadi terhambat sehingga dapat menyebabkan keterlambatan dalam penyediaan linen bersih. Mesin laundry merupakan salah satu fasilitas utama dalam operasional *housekeeping*. Oleh karena itu, kondisi mesin yang baik sangat berpengaruh terhadap kelancaran operasional laundry hotel.

Tabel 11. Tanggapan Housekeepig Supervisor tentang kondisi dan kapasitas peralatan laundry dalam melayani dua unit hotel dalam satu manajemen.

n=1		
No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Bagaimana kondisi dan kapasitas peralatan laundry dalam melayani dua unit hotel dalam satu manajemen?	Masih dengan kondisi yang baik/ kerjasama yang baik. Kebetulan Samosir Villa Resort menggunakan laundry sama dengan Hotel Samosir Cottage

Sumber : Olahan Data Peneliti 2026

Berdasarkan hasil wawancara terhadap *housekeeping supervisor*, bahwa kondisi dan kapasitas peralatan laundry dalam melayani dua unit hotel dalam satu manajemen masih dengan kondisi yang baik/ kerjasama yang baik.

Kedua unit hotel tersebut berada dalam satu manajemen sehingga pengelolaan linen dan laundry tamu dilakukan secara terpusat pada satu bagian laundry yang sama. Sistem ini memberikan keuntungan dalam efisiensi operasional karena penggunaan peralatan, tenaga kerja, dan bahan pencuci dapat dilakukan secara bersama sehingga mengurangi biaya operasional. Selain itu, pengelolaan terpusat memudahkan pengawasan kualitas hasil pencucian agar tetap sesuai standar kebersihan hotel.

Kondisi peralatan laundry yang masih baik juga menunjukkan adanya perhatian manajemen terhadap perawatan mesin secara berkala. Perawatan rutin sangat penting untuk menjaga stabilitas kinerja mesin agar tidak mengganggu proses pencucian, pengeringan, maupun penyetrikaan linen. Dengan kapasitas mesin yang memadai, kebutuhan linen kamar, linen restoran, dan laundry tamu dari kedua hotel tetap dapat terpenuhi tepat waktu meskipun volume pekerjaan meningkat pada saat tingkat hunian tinggi.

Kerjasama yang baik antara dua unit hotel dalam satu manajemen juga mendukung kelancaran distribusi linen bersih dan pengaturan jadwal pencucian. Koordinasi yang baik antarbagian memungkinkan proses operasional laundry berjalan efektif, sehingga tidak terjadi keterlambatan dalam penyediaan linen untuk kebutuhan kamar tamu. Kondisi ini berpengaruh langsung terhadap kualitas pelayanan hotel karena ketersediaan linen yang bersih dan siap pakai merupakan bagian penting dalam menjaga kenyamanan tamu selama menginap.

Pembahasan tentang upaya pihak manajemen dalam mengatasi kendala pengelolaan

Tabel 12. Tanggapan Room Attendant tentang ketika terjadi kekurangan linen.

n=1		
No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Apa yang biasanya Anda lakukan ketika terjadi kekurangan linen?	Pengambilan linen dari stok yang diberikan owner kepada supervisor

Sumber : Olahan Data Peneliti 2026

Berdasarkan hasil wawancara terhadap *room attendant*, bahwa yang biasanya dilakukan ketika terjadi kekurangan linen yaitu mengambil linen dari stok yang diberikan *owner* kepada *supervisor*.

Ketika terjadi kekurangan linen, staf *housekeeping* dapat mengambil linen dari stok cadangan yang telah disediakan oleh *owner* dan disimpan oleh *supervisor*. Stok linen cadangan ini berfungsi sebagai antisipasi apabila terjadi peningkatan kebutuhan linen secara mendadak.

Tabel 13. Tanggapan *Room Attendant* tentang keterlambatan pengantaran linen ketika *high occupancy*.

n=1		
No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Apakah yang anda lakukan ketika adanya keterlambatan pengantaran linen ketika <i>high occupancy</i> ?	Melapor kepada supervisor

Sumber : Olahan Data Peneliti 2026

Berdasarkan hasil wawancara terhadap *room attendant*, bahwa yang dilakukan ketika adanya keterlambatan pengantaran linen ketika *high occupancy* melapor kepada *supervisor*.

Apabila terjadi keterlambatan pengantaran linen atau kendala lainnya, *room attendant* akan segera melaporkan kepada *supervisor* agar dapat segera ditindaklanjuti. Sistem pelaporan ini membantu manajemen dalam mengidentifikasi permasalahan operasional secara lebih cepat.

Tabel 14. Tanggapan *Housekeeping Supervisor* tentang upaya manajemen untuk mengatasi kendala pengelolaan linen dan laundry.

n=1		
No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Apakah dilakukan pelatihan kepada staf <i>housekeeping</i> dan laundry?	Hanya briefing saja

Sumber : Olahan Data Peneliti 2026

Berdasarkan hasil wawancara terhadap *housekeeping supervisor*, bahwa tidak ada pelatihan yang dilakukan kepada staf *housekeeping* dan *laundry*, pihak manajemen hanya melakukan *briefing* kepada staf *house keeping* dan laundry.

Briefing ini biasanya dilakukan sebelum staf memulai pekerjaan sehingga staf dapat memahami tugas dan tanggung jawab masing-masing, sebagai bentuk sosialisasi dan pengingat terhadap pelaksanaan SOP dalam pengelolaan linen dan laundry.

Pelaksanaan briefing secara rutin memberikan manfaat dalam menjaga koordinasi kerja sehari-hari karena staf memperoleh informasi langsung mengenai prioritas pekerjaan, kondisi operasional hotel, serta pembagian tanggung jawab masing-masing. Melalui *briefing*, *supervisor* dapat menyampaikan evaluasi pekerjaan sebelumnya dan memberikan instruksi terkait hal-hal yang perlu diperhatikan dalam pelaksanaan tugas.

Namun demikian, briefing memiliki keterbatasan jika dibandingkan dengan pelatihan yang terstruktur. Pelatihan biasanya memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai teknik kerja, penggunaan peralatan, penanganan keluhan tamu, keselamatan kerja, serta penerapan standar pelayanan secara menyeluruh. Tanpa adanya pelatihan berkala, peningkatan keterampilan staf lebih banyak bergantung pada pengalaman kerja sehari-hari dan arahan langsung dari supervisor. Meskipun briefing mampu mendukung kelancaran pekerjaan harian,

pelatihan tetap diperlukan untuk meningkatkan kompetensi staf agar mampu menyesuaikan diri dengan perkembangan standar pelayanan hotel.

Kombinasi antara briefing rutin dan pelatihan berkala akan memberikan hasil yang lebih optimal dalam meningkatkan kualitas pelayanan serta efisiensi kerja di bagian *housekeeping* dan *laundry*.

Tabel 15. Tanggapan *Housekeeping Supervisor* tentang strategi manajemen dalam mengendalikan biaya operasional laundry agar tetap efisien.

n=1		
No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Bagaimana strategi manajemen dalam mengendalikan biaya operasional laundry agar tetap efisien?	Fokus dalam penggunaan sumber daya dan disiplin dalam pengelolaan keuangan

Sumber : Olahan Data Peneliti 2026

Berdasarkan hasil wawancara terhadap *housekeeping supervisor*, bahwa strategi manajemen dalam mengendalikan biaya operasional laundry agar tetap efisien dengan cara fokus dalam penggunaan sumber daya yang ada dan disiplin dalam pengelolaan keuangan.

Dalam upaya menjaga efisiensi operasional, manajemen hotel juga menerapkan pengendalian biaya operasional laundry dengan memaksimalkan penggunaan sumber daya yang tersedia serta menerapkan disiplin dalam pengelolaan keuangan. Fokus pada penggunaan sumber daya yang ada terlihat dari pemanfaatan peralatan laundry, tenaga kerja, air, listrik, dan bahan pencuci secara terencana sesuai kebutuhan operasional. Penggunaan mesin laundry secara optimal membantu mengurangi pemborosan energi dan memperpanjang umur peralatan. Selain itu, pengaturan jumlah pencucian berdasarkan volume linen yang tersedia juga menjadi langkah penting untuk menekan biaya penggunaan listrik dan air. Disiplin dalam pengelolaan keuangan dilakukan melalui pengawasan terhadap pengeluaran operasional, terutama dalam penggunaan deterjen, pewangi, bahan kimia pencuci, serta biaya perawatan mesin laundry.

Pengendalian biaya dilakukan agar setiap pengeluaran sesuai dengan kebutuhan prioritas dan tidak melebihi anggaran yang telah ditetapkan oleh manajemen hotel. Dengan adanya pengawasan tersebut, biaya operasional laundry dapat ditekan secara efektif tanpa mengganggu kelancaran proses kerja.

Strategi efisiensi ini sangat penting karena bagian laundry merupakan salah satu unit operasional yang memerlukan biaya rutin cukup besar dalam kegiatan sehari-hari. Pengelolaan biaya yang baik akan membantu hotel menjaga kestabilan operasional sekaligus mendukung pencapaian keuntungan usaha. Dengan demikian, efisiensi biaya laundry tidak hanya berdampak pada penghematan pengeluaran, tetapi juga berpengaruh terhadap keberlanjutan kualitas pelayanan hotel secara keseluruhan.

Tabel 16. Tanggapan *Housekeeping Supervisor* tentang rencana pengembangan, seperti penambahan peralatan laundry atau penerapan teknologi yang lebih efisien dan ramah lingkungan.

n=1		
No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Apakah terdapat rencana pengembangan, seperti penambahan peralatan laundry atau penerapan teknologi yang lebih efisien dan ramah lingkungan?	Penambahan mesin cuci atau pengering ataupun upgrade kelebih yang besar

Sumber : Olahan Data Peneliti 2026

Berdasarkan hasil wawancara terhadap *housekeeping supervisor*, bahwa adanya rencana pengembangan, berupa penambahan peralatan laundry seperti penambahan mesin cuci atau mesin pengering, upgrade ke ukuran yang lebih besar dengan penerapan teknologi yang lebih efisien dan ramah lingkungan.

Penambahan peralatan laundry diperlukan untuk mendukung kelancaran proses pencucian linen hotel dan laundry tamu agar dapat diselesaikan lebih cepat dan efisien. Dengan kapasitas mesin yang lebih besar, proses pencucian dapat dilakukan dalam jumlah yang lebih banyak dalam satu siklus kerja sehingga menghemat waktu operasional dan meningkatkan produktivitas staf laundry. Kondisi ini sangat penting terutama ketika tingkat hunian hotel meningkat dan kebutuhan linen bersih menjadi lebih tinggi.

Selain peningkatan kapasitas, rencana penggunaan teknologi yang lebih efisien dan ramah lingkungan menunjukkan upaya manajemen dalam menyesuaikan operasional laundry dengan prinsip efisiensi energi dan keberlanjutan lingkungan. Penggunaan mesin modern umumnya mampu mengurangi konsumsi air, listrik, serta bahan pencuci dibandingkan mesin konvensional, sehingga biaya operasional dapat ditekan tanpa mengurangi kualitas hasil pencucian.

Penerapan teknologi ramah lingkungan juga memberikan dampak positif terhadap citra hotel karena menunjukkan komitmen manajemen dalam mendukung operasional yang berkelanjutan. Dalam industri perhotelan, efisiensi penggunaan sumber daya menjadi salah satu faktor penting untuk menjaga keseimbangan antara kualitas pelayanan dan pengendalian biaya operasional. Oleh karena itu, rencana pengembangan fasilitas laundry ini merupakan langkah strategis untuk meningkatkan kapasitas pelayanan sekaligus mendukung efisiensi kerja di bagian *housekeeping* dan *laundry*.

Tabel 17. Tanggapan *Housekeeping Supervisor* tentang hal yang perlu diperbaiki agar pengelolaan linen dan laundry lebih efektif.

n=1		
No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Menurut Anda, apa yang perlu diperbaiki agar pengelolaan linen dan laundry lebih efektif?	Peningkatan standar kebersihan dan pemeliharaan alat yang ada di laundry

Sumber : Olahan Data Peneliti 2026

Berdasarkan hasil wawancara terhadap *housekeeping supervisor*, bahwa yang perlu diperbaiki agar pengelolaan linen dan laundry lebih efektif yaitu peningkatan standar kebersihan dan pemeliharaan alat yang ada di laundry.

Peningkatan standar kebersihan menjadi hal penting karena linen yang digunakan hotel harus selalu berada dalam kondisi bersih, higienis, dan layak pakai untuk memenuhi kenyamanan tamu. Standar kebersihan tidak hanya berkaitan dengan hasil akhir pencucian, tetapi juga meliputi kebersihan area kerja laundry, penyimpanan linen, serta proses penanganan linen kotor dan linen bersih agar tidak terjadi kontaminasi silang. Dengan standar kebersihan yang terjaga, kualitas pelayanan hotel dapat dipertahankan sesuai harapan tamu.

Selain itu, pemeliharaan alat laundry juga menjadi faktor utama dalam mendukung efektivitas pengelolaan linen. Mesin cuci, mesin pengering, setrika, dan peralatan pendukung lainnya memerlukan perawatan rutin agar tetap berfungsi optimal dan tidak mengalami gangguan saat operasional berlangsung. Pemeliharaan yang dilakukan secara berkala dapat memperpanjang umur peralatan, mengurangi risiko kerusakan mendadak, serta menekan biaya perbaikan yang lebih besar.

Perbaikan pada kedua aspek tersebut akan memberikan dampak positif terhadap kelancaran operasional laundry, karena hasil pencucian dapat lebih terjamin kualitasnya dan proses kerja menjadi lebih efisien. Dengan demikian, peningkatan standar kebersihan dan pemeliharaan alat merupakan langkah penting dalam mendukung pengelolaan linen dan laundry yang lebih efektif serta menjaga kualitas pelayanan hotel secara keseluruhan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Strategi pengelolaan linen dan laundry di Samosir Villa Resort dilakukan melalui beberapa tahapan operasional seperti penggunaan alat pelindung diri oleh staf, pengumpulan linen kotor menggunakan keranjang tertutup, pemisahan linen sebelum pencucian, serta pelipatan dan penyimpanan linen secara rapi dan bersih.

Kendala yang dihadapi dalam pengelolaan linen dan laundry antara lain keterlambatan proses laundry pada saat tingkat hunian tinggi, kerusakan mesin laundry, keterbatasan jumlah linen pada kondisi tertentu, serta kemungkinan kerusakan linen akibat penggunaan yang tidak sesuai prosedur.

Upaya yang dilakukan oleh manajemen untuk mengatasi kendala tersebut antara lain menyediakan stok linen cadangan, melakukan briefing kepada staf, meningkatkan efisiensi penggunaan sumber daya, serta merencanakan penambahan peralatan laundry dengan kapasitas yang lebih besar.

DAFTAR REFERENSI

- Arrozaq, M., et al. (2026). Analisis kualitas pelayanan room attendant dengan standar operasional prosedur (SOP) di Lorin Hotel Solo. *Jurnal Manajemen Pariwisata dan Perhotelan*, 4(1). <https://doi.org/10.59581/jmpp-widyakarya.v4i1.6102>
- Bagyono, & Urbany, I. (2003). *Housekeeping Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Barrows, C. W., Powers, T., & Reynolds, D. (2021). *Introduction to Management in the Hospitality Industry* (12th ed.). Hoboken, NJ: John Wiley & Sons. ISBN: 978-1-119-76184-6.
- Bharwani, S., & Jauhari, V. (2017). An exploratory study of competencies required to co-create memorable customer experiences in the hospitality industry. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 29(1), 429–449. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-05-2015-0232>
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (4th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications. ISBN: 978-1-4522-2609-5.
- Ervina, E., et al. (2024). The development of a room division application implementing an intelligent planning system (IPS) to enhance hotel operational performance. *International Journal of Communication, Tourism, and Social Economic Trends*, 1(2). <https://doi.org/10.62951/momat.v1i2.32>
- Heizer, J., Render, B., & Munson, C. (2020). *Operations Management: Sustainability and Supply Chain Management* (13th ed.). Pearson Education. ISBN: 978-0-13-520181-8.
- Kusuma, V. A. J., et al. (2025). Analisis keluhan tamu terhadap kualitas layanan housekeeping melalui Google Review: Studi kasus Hotel Tentrem Yogyakarta. *Jurnal Pariwisata Indonesia*, 2(3). <https://doi.org/10.62383/tamasya.v2i3.643>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications. ISBN: 978-1-4522-5787-7.
- Putri, O. G., et al. (2025). Analisis implementasi standar operasional prosedur pembersihan kamar tamu di Palm Homestay Kuta Lombok. *Jurnal Pariwisata Indonesia*, 2(3). <https://doi.org/10.62383/tamasya.v2i3.545>
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2021). *Management* (15th ed.). Pearson Education. ISBN:

978-0-13-558185-9.

Sihite, R. (2003). *Hotel Management: Pengelolaan Hotel*. Surabaya: SIC.

Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta. ISBN: 978-602-289-533-7.

Theresia, E., et al. (2025). Peran purchasing dalam menunjang pengadaan bahan makanan untuk operasional kitchen di Padma Resort Legian. *Jurnal Manajemen Pariwisata dan Perhotelan*, 3(4). <https://doi.org/10.59581/jmpp-widyakarya.v3i4.5571>

Walker, J. R. (2017). *Introduction to Hospitality* (7th ed.). Boston, MA: Pearson Education. ISBN: 978-0-13-376277-9.