

---

## Management of *linen housekeeping*

Erie Hidayat Sukriadi<sup>1</sup>, I Gusti Putu Laksaguna<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Akademi Pariwisata Nasional Indonesia

<sup>1</sup>[eriehidayatsukriadi@gmail.com](mailto:eriehidayatsukriadi@gmail.com) <sup>2</sup>[igustiputulaksagunaimam@gmail.com](mailto:igustiputulaksagunaimam@gmail.com)

---

**Info Artikel****Sejarah artikel:**

Diterima DDMMYY

Disetujui DDMMYY

Diterbitkan DDMMYY

---

**Kata kunci:**

Linen, Housekeeping, Hotel

---

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk melihat kondisi awal dari persediaan dan pengadaan awal linen di housekeeping di Archipelago International Hotel Area Bandung serta untuk mengetahui apakah ada kendala yang terjadi saat mengelola persediaan dan pengadaan linen. Teknik analisa yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah metode pendekatan kualitatif. Sedangkan tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan tipe kualitatif deskriptif. Penelitian ini dilakukan di Hotel Archipelago Hotel Bandung yang dilaksanakan pada bulan April-Mei 2020. Data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Hasil penelitian didapatkan Dilihat dari aspek Inventori, pengelolaan linen housekeeping dalam waktu pelaksanaan, yang melaksanakan, dan pengawasan sudah dilakukan sesuai ketentuan yang telah ditetapkan. Dilihat dari aspek Parstock, pengelolaan linen housekeeping dalam persediaan dan kondisi fisik linen sudah diterapkan sesuai standar yang telah ditentukan oleh perusahaan maupun ketentuan dari management. Dilihat dari aspek pencucian, pengelolaan linen housekeeping dalam proses pencatatan dan waktu pencucian telah disesuaikan dengan peraturan yang ada sehingga dapat dilaksanakan dengan baik. Dilihat dari aspek penukaran linen kotor, pengelolaan linen housekeeping dalam pencatatan sudah dilakukan sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan dan dilaksanakan dengan baik. Dilihat dari aspek perbaikan, pengelolaan linen housekeeping dalam hal cara perbaikan, waktu perbaikan, yang melakukan perbaikan, hal ini tidak dilakukan karena di hotel Archipelago Hotel Bandung tidak menerapkan perbaikan terhadap linen yang rusak. Dilihat dari aspek pengontrolan linen ( linen control ), pengelolaan linen housekeeping dalam pencatatan terhadap linen telah dilakukan dengan ketentuan yang diterapkan oleh management . Sedangkan pengelolaan linen housekeeping dari aspek pengontrolan dalam hal yang mengawasi yaitu diawasi oleh orang yang tepat agar data tersebut akurat. Sehingga disarankan Pihak Management hotel The Archipelago Hotel Bandung agar dapat mengontrol ketentuan yang telah ditetapkan mengenai pengelolaan linen housekeeping agar selalu berjalan dengan ketentuan.

---

**ABSTRACT**

*This research aims to look at the initial conditions of the initial inventory and procurement of linen in housekeeping at the Archipelago International Hotel Area Bandung and to find out whether there are any obstacles that occur when managing linen inventory and procurement. The analysis technique used in this research is a qualitative approach method. Meanwhile, the type of research used in this research is descriptive qualitative type. This research was conducted at the Archipelago Hotel Bandung which was carried out in April-May 2020. The data used were primary and secondary data. The research results were obtained from the inventory aspect, the management of housekeeping linen during implementation, the person carrying it out, and supervision had been carried out in accordance with the provisions that had been determined. Viewed from the Parstock aspect, housekeeping linen management in inventory and the physical condition of linen has been implemented in accordance with standards determined by the company and regulations from management. Viewed from the washing aspect, the management of housekeeping linen in the recording process and washing times has been adjusted to existing regulations so that it can be implemented well. Judging from the aspect of exchanging dirty linen, housekeeping linen management in recording has been carried out in accordance with established regulations and is implemented well. Viewed from the repair aspect, housekeeping linen management in terms of how to repair it, repair time, who carries out the repair, this is not done because the Archipelago Hotel Bandung does not repair damaged linen. Judging from the aspect of linen control, housekeeping linen management in recording linen has been carried out with the provisions implemented by management. Meanwhile, managing housekeeping linen from a control aspect in terms of supervision, namely being supervised by the right person so that the data is accurate. So it is*

---

**Keywords :**

Linen, Housekeeping,  
Hotel

---

*recommended that the management of The Archipelago Hotel Bandung hotel be able to control the provisions that have been set regarding the management of housekeeping linen so that it always runs according to the provisions.*

---



©2019 Penulis. Diterbitkan oleh Pascasarjana, STIE Bangkinang. Ini adalah artikel akses terbuka di bawah lisensi CC BY ND ([Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).)

---

## PENDAHULUAN

Sehubungan dengan semakin pesatnya perkembangan bisnis industry perhotelan di Indonesia, khususnya di Bandung, yang mengharuskan Bandung memperbanyak atau menambah akomodasi hotel. Salah satu penunjang untuk majunya dunia pariwisata adalah hotel yaitu sebagai sarana akomodasi bagi para wisatawan, baik wisatawan Nusantara maupun wisatawan mancanegara agar para wisatawan yang mempergunakan sarana akomodasi ini merasa senang, nyaman, serta mendapat kepuasan dalam menerima pelayanan selama tinggal di sebuah hotel, maka harus dikelola secara profesional dan harus melengkapi semua kebutuhan yang diinginkan oleh tamu. Hotel menurut (Endar Sri, 1996:8) adalah suatu bangunan yang dikelola secara komersil guna memberikan fasilitas penginapan kepada masyarakat umum dengan fasilitas antara lain jasa penginapan, pelayanan barang bawaan, pelayanan makanan dan minuman, penggunaan fasilitas perabot dan hiasan-hiasan yang ada di dalamnya serta jasa pencucian pakaian.

Sehubungan dengan pengertian dari hotel tersebut, dibutuhkan tenaga kerja terampil dan berkualitas yang dapat menunjang potensi kepariwisataan. Didalam suatu hotel, *Department* yang cukup berperan dalam memberikan pelayanan kepada tamu hotel, terutama yang menyangkut pelayanan kenyamanan dan kebersihan seluruh area hotel ialah *Housekeeping Department* Rumekso (2001:4) "*housekeeping department*" adalah bagian yang bertugas menjaga, merawat, serta memelihara "rumah" yang dalam hal ini adalah suatu hotel". Housekeeping atau tata graha merupakan salah satu departement yang mempunyai peranan penting di dalam bidang perhotelan. Hal ini terlihat dari tugas

yang dimiliki oleh department tersebut, yaitu bertugas menjaga, merawat, serta memelihara segala peralatan yang ada di hotel.

Housekeeping department memiliki tugas utama yaitu menyediakan kamar, menjaga kebersihan hotel dan menyediakan seluruh kelengkapan-kelengkapan yang dibutuhkan oleh tamu dan memberikan pelayanan sebaik mungkin sehingga tamu mendapatkan kepuasan melebihi harapan tamu. Oleh karena itu kelengkapan hotel perlu mendapat perhatian lebih terutama kelengkapan *guest supply* seperti kelengkapan *room linen*.

Ditinjau dari segi kelengkapan dan ketersediaan linen-linen di *guest room*. The Premiere Hotel Bandung, hotel yang merupakan jenis hotel untuk bisnis ini (city hotel) yang berbintang 4, tidak mengalami kesulitan dalam mengatur jalannya (sirkulasi) linen saat operasional pembersihan dan penyediaan linen-linen kamar. Walaupun hotel ini berbintang 4, tetapi Hotel Premiere ini tidak memiliki laundry sendiri dalam pencucian linen-linen hotel ataupun untuk pencucian pakaian tamu. Akan tetapi bagian housekeeping tepatnya dibagian linen attendant tidak mengalami kesulitan dalam mengelola linen-linen untuk kamar tamu.

Hotel Archipelago Hotel Bandung memiliki beberapa jenis kamar dengan fasilitas yang berbeda untuk tiap jenisnya dan tentunya dengan harga yang berbeda pula, dapat dilihat bahwa tingkat hunian kamar setiap bulannya memiliki persentase hunian kamar lebih dari setengah total kamar, yaitu 75,42%. Dari rata-rata penjualan kamar Archipelago Hotel Bandung pada tahun 2018 tersebut, dapat diperkirakan bahwa bagian housekeeping memerlukan beberapa par stock linen untuk melancarkan proses pembersihan kamar, dalam hal mengenai par stock linen,

Bagyono (2003:169) Parstock adalah jumlah minimum (*total set up*) linen yang dibutuhkan untuk menunjang operasional hotel. Dalam hal ini tidak ada ketentuan yang pasti tentang berapa parstock yang harus dimiliki oleh suatu hotel.

Umumnya sirkulasi linen berdasarkan pada ketentuan sebagai berikut : satu parstock yang terpasang di kamar, satu parstock berada di floor station atau housekeeping pantry, satu parstock dalam proses pencucian di laundry. Dengan demikian minimum parstock yang baik adalah 3 (tiga) kali kebutuhan. Namun, sebagian hotel yang mempunyai tingkat hunian kamar tinggi dan pengelolaan management yang baik, mempunyai hingga 4 (empat) parstock, yaitu satu parstock berada digudang linen (*linen store*).

Sebagaimana yang telah dijelaskan pada alenia sebelumnya, Archipelago Hotel Bandung ini tidak memiliki laundry sendiri, untuk laundry linen-linen hotel, kebijakan dari management mempercayakan pembersihan linen-linen berada di Grup Hotel Archipelago Hotel Bandung.

Dengan linen yang kurang dari tiga parstock ( standard persediaan linen ) dan dengan tidak memiliki laundry sendiri, Archipelago Hotel Bandung ini dengan occupancy rata-rata adalah 75.42% pada tahun terakhir, tidak mendapat kesulitan dalam mengelola jalannya linen untuk keperluan operasional serta masalah atau complain yang timbul dalam housekeeping department ini adalah bukan berasal dari linen melainkan complain yang terjadi di luar dari konteks linen.

Berdasarkan gambaran fenomena yang terjadi yang telah diuraikan diatas, Hotel yang tidak mempunyai laundry sendiri (menggunakan jasa laundry luar) untuk keperluan operasionalnya serta memiliki persediaan linen dengan jumlah linen kurang dari *tigaparstock*, serta tidak mengalami kesulitan saat melakukan pembersihan kamar dan complain yang timbul bukan karna masalah dari kekurangan linen, hal inilah yang membuat penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: "Management Of Linen Housekeeping In The Archipelago International Hotel Area Bandung".

## **METODE PENELITIAN**

Teknik analisa yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah metode pendekatan kualitatif. Sedangkan tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan tipe kualitatif deskriptif, yaitu dengan cara mengelompokkan data yang disusun sedemikian rupa, kemudian menghubungkan dengan teori-teori yang berkaitan dengan permasalahan yang dihadapi oleh organisasi sehingga dapat diambil suatu kesimpulan. Penelitian ini dilakukan di Hotel Archipelago Hotel Bandung yang dilaksanakan pada bulan April-Mei 2020. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan objek penelitian pengelolaan linen pada *department housekeeping* di Archipelago Hotel Bandung. Pendekatan kualitatif digunakan untuk memahami pelaksanaan pengelolaan linen *housekeeping* melalui metode wawancara mendalam dengan pihak-pihak yang berhubungan dengan housekeeping department. Subjek penelitian dalam penelitian ini adalah seksi-seksi *housekeeping department* yang berhubungan langsung dan bertanggung jawab mengurus linen dan mengatur jalannya linen, yaitu : *Executive Housekeeping, Driver/valet laundry, linen attendant* yang terlibat dan berkaitan dengan pengelolaan *linen housekeeping* di Archipelago Hotel Bandung.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Inventory. Sehubungan dengan hasil penelitian di atas, dilihat dari aspek pengelolaan inventori linen *housekeeping* terbagi atas 3 (tiga) sub indikator yaitu waktu pelaksanaan inventori, petugas yang melaksanakan inventori, dan pengawasan terhadap inventori, pada The Archipelago Hotel Bandung sudah terlaksana dengan baik karena semua telah diterapkan sesuai dengan ketentuan yang telah diputuskan oleh *Department Housekeeping* atau yang ditetapkan oleh Perusahaan.

Parstock. Sehubungan dari hasil wawancara di atas, terlihat dari aspek *parstock* yang terdiri dari 2 (dua) sub indikator yaitu persediaan linen dan kondisi

fisik linen pada The Archipelago Hotel Bandung sudah dilakukan dan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh pihak management, disini yang berperan penting adalah bagian linen yang mengikuti semua proses yang telah ditentukan sehingga tidak adanya timbul masalah mengenai persediaan dan kondisi fisik linen itu sendiri.

**Pencucian.** Sehubungan dengan hasil penelitian diatas, dilihat dari aspek pencucian yang terbagi dalam 2 (dua) indikator yaitu pencatatan dan waktu pencucian, dari kedua indikator ini dapat dilihat bahwa penerapan pencatatan dan waktu pencucian telah dilaksanakan dengan baik berdasarkan ketentuan dan prosedur yang sudah ada, sehingga kegiatan pencucian linen ini berjalan tepat pada waktunya dan tentu saja hasil pencucian dapat diambil tepat pada waktunya.

**Penukaran Linen Kotor.** Berdasarkan hasil wawancara diatas, dilihat dari aspek prosedur pengelolaan linen yaitu penukaran linen kotor yang mempunyai satu indikator yaitu prosedur pencatatan linen kotor, telah dilakukan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh *Management* yang mana data yang diterima lebih akurat mengenai hal linen yang tersebar di laundry.

**Perbaikan.** Sehubungan dengan hasil wawancara tersebut di atas, dalam pelaksanaan pengelolaan linen housekeeping, The Archipelago Hotel Bandung tidak menerapkan perbaikan terhadap linen, hal ini menunjukkan bahwa semua linen yang dipakai untuk operasional *housekeeping department* merupakan linen yang bebas dari masalah noda pada linen, robek pada pinggiran linen, dan linen yang kusam.

**Pengontrolan Linen.** Sehubungan dengan hasil penelitian diatas, dilihat dari aspek pengontrolan linen, telah dilaksanakan dengan baik dan telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh *Management* hotel The Premiere yang mana pencatatan linen pada saat dikontrol dan pelaksanaan pengawasan pengontrolan linen dilakukan dengan baik.

Dengan demikian, hasil penelitian relevan dengan konsep teori yang penulis pakai yaitu menurut Usin S Artyasa (

2005:114 ) beliau mengatakan ada beberapa hal dalam proses pengelolaan *room linen* yang baik adalah Inventory, Par Stock, pencucian, penukaran linen kotor, perbaikan linen, dan pengontrolan linen. Jadi dapat disimpulkan secara keseluruhan bahwa secara keseluruhan sub indikator variabel pengelolaan *room linen* hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan linen pada *housekeeping department* di The Archipelago Hotel Bandung sudah diterapkan dengan baik dan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengelolaan *linen housekeeping* di The Archipelago Hotel Bandung, maka dapat diambil kesimpulan yaitu :

1. Dilihat dari aspek Inventori, pengelolaan *linen housekeeping* dalam waktu pelaksanaan, yang melaksanakan, dan pengawasan sudah dilakukan sesuai ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Dilihat dari aspek *Parstock*, pengelolaan *linen housekeeping* dalam persediaan dan kondisi fisik linen sudah diterapkan sesuai standar yang telah ditentukan oleh perusahaan maupun ketentuan dari *management* .
3. Dilihat dari aspek pencucian, pengelolaan *linen housekeeping* dalam proses pencatatan dan waktu pencucian telah disesuaikan dengan peraturan yang ada sehingga dapat dilaksanakan dengan baik.
4. Dilihat dari aspek penukaran linen kotor, pengelolaan *linen housekeeping* dalam pencatatan sudah dilakukan sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan dan dilaksanakan dengan baik.
5. Dilihat dari aspek perbaikan, pengelolaan *linen housekeeping* dalam hal cara perbaikan, waktu perbaikan, yang melakukan perbaikan, hal ini tidak dilakukan karena di hotel Archipelago Hotel Bandung tidak menerapkan perbaikan terhadap linen yang rusak.

6. Dilihat dari aspek pengontrolan linen ( linen control ), pengelolaan *linen housekeeping* dalam pencatatan terhadap linen telah dilakukan dengan ketentuan yang diterapkan oleh *management* . Sedangkan pengelolaan *linen housekeeping* dari aspek pengontrolan dalam hal yang mengawasi yaitu diawasi oleh orang yang tepat agar data tersebut akurat.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Artikel Human Resources Hotel Sudamala Suites And Villas Resort Lombok, 2013
- Bagyono. 2012. Teori dan Praktik Hotel Front Office. Bandung: Alfabeta
- P.H, Bartono, Ruffino EM. 2010. Tata Boga Industri. Yogyakarta: CV. Andi Offset
- P.H. Bartono, Ruffini EM. 2005. Hotels and motels Food Industry Restaurants Food Industry. Yogyakarta: CV. Andi Offset
- P.H. Bartono, Ruffini EM. 2005. Food Product Managemnet: Di Hotel dan Restoran. Yogyakarta: CV. Andi Offset
- Minantyo, Hari. 2011. Dasar-dasar Pengolahan Makanan = (Food Product Fundamental). Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sarwadi, Dicky. 2000. Bartending. Yogyakarta: Liberty
- Sulastiyono, Agus. 2008. Manajemen Penyelenggaraan Hotel. Bandung: Alfabeta
- Suwithi, Ni Wayan, Cecil Erwin Jr Boham. 2008. Akomodasi Perhotelan untuk SMK Jilid 1. Jakarta: Direktorat Jenderal Manajemen Pendidikan Dasar dan Menengah, Departemen Pendidikan Nasional