

KEBERSIHAN LINEN HOTEL TERHADAP KEPUASAN TAMU PADA HOTEL ATSARI DI PARAPAT SUMATERA UTARA

Robert Deffie¹

Politeknik Pariwisata Medan

Email : robertdeffie@yahoo.com

ABSTRAK

Kepuasan tamu memegang peranan penting yang tidak dapat diabaikan begitu saja dan menjadi tantangan yang perlu ditindak lanjuti demi mempertahankan kepuasan tamu hotel yang menginap. Kepuasan tamu dapat berupa anggapan ataupun pendapat yang positif atau negatif. tamu yang menginap pada hotel berbintang dapat menjadi puas atau tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak hotel berbintang akan menyebabkan mereka menjadi kembali untuk menginap di hotelnya kembali atau tidak. Hal ini dapat menjadikan permasalahan apabila wisatawan mendapatkan persepsi yang negatif.

Kebersihan linen hotel seperti sprei (sheet), lapisan sprei (duvey), sarung bantal (pillow cases), handuk mandi (bath towel), dan alas mandi (bath mat) sangatlah diinginkan oleh tamu hotel yang menginap dan menyebabkan tamu hotel apakah dilain waktu dan kesempatan akan menginap kembali atau tidak.

Kata kunci: kebersihan, linen, hotel

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan yang cepat terhadap industri perhotelan sudah tidak terbantahkan lagi terutama bagi kota-kota besar di seluruh Indonesia. Tidak terkecuali di Provinsi Sumatera Utara dengan pusat unggulan destinasi pariwisata di Parapat Kabupaten Simalungun. Sebagai kota wisata yang berudara sejuk, di Parapat banyak tumbuh dan berdirinya hotel berbintang yang tentunya menawarkan kepada tamunya untuk menginap, baik dari tamu domestik maupun mancanegara.

Sudah tidak dapat dipungkiri dan dielakkan lagi bahwa kebersihan linen hotel yang layak, bersih, tidak bernoda, tipis, dan kusam sehingga dapat memberikan rasa nyaman ketika beristirahat untuk tidur menjadi pertimbangan yang menjadi dasar bagi

terciptanya kepuasan tamu yang sesuai dengan keinginannya.

Kepuasan tamu memegang peranan penting yang tidak dapat diabaikan begitu saja dan menjadi tantangan yang perlu ditindak lanjuti demi mempertahankan kepuasan tamu hotel yang menginap. Kepuasan tamu dapat berupa anggapan ataupun pendapat yang positif atau negatif. tamu yang menginap pada hotel berbintang dapat menjadi puas atau tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak hotel berbintang akan menyebabkan mereka menjadi kembali untuk menginap di hotelnya kembali atau tidak. Hal ini dapat menjadikan permasalahan apabila wisatawan mendapatkan persepsi yang negatif.

Kebersihan linen hotel seperti sprei (sheet), lapisan sprei (duvey), sarung bantal (pillow cases), handuk mandi (bath

towel), dan alas mandi (*bath mat*) sangatlah diinginkan oleh tamu hotel yang menginap dan menyebabkan tamu hotel apakah dilain waktu dan kesempatan akan menginap kembali atau tidak.

Linen hotel yang terdapat pada kamar tamu (*guestroom*) hotel merupakan anggaran modal (*capital budget*) daripada *housekeeping department* yang sangat mahal (*very expensive*) yang dilakukan pembelian dalam jangka tahun tertentu. Perawatan linen hotel harus dilakukan, seperti menyediakan linen yang cukup dalam operasional hotel dengan minimal tiga *par stock*, yakni 1 bagian digunakan didalam kamar tamu hotel (*linen in use*); 1 bagian linen bersih didalam linen *room* (*clean linen*); dan 1 bagian linen kotor di *laundry* (*soiled linen*). Untuk mempertahankan kebersihan linen hotel adalah seharusnya setelah dilakukan pencucian di *laundry* harus diistirahatkan selama 24 jam atau sehari, baru dapat digunakan sehari sesudahnya.

Hasil survei P & G Professional menunjukkan bahwa kebersihan 78% tamu hotel Trivago mengharapkan tingkat kebersihan diatas rata-rata dan menilai bahwa hotel yang bersih, terutama kebersihan linen hotel memberikan peringkat hotel yang lebih tinggi. (<http://www.bighospitality.P&GProfession.al.Com.April,2021>). Para manajer *housekeeping* percaya bahwa hal tersebut akan memperpanjang umur linen hotel, seperti sprei (*sheets*), sarung bantal (*pillow cases*), dan handuk mandi (*bath towels*).

Pramu kamar yang membersihkan kamar tamu hotel juga harus mengikuti prosedur perawatan linen hotel dengan tidak menggunakan untuk membersihkan kamar mandi, melakukan pembersihan tempat tidur dengan menarik sprei yang dapat mengakibatkan sobek. Noda yang

melekat pada linen hotel harus dihilangkan nodanya secepat mungkin dengan menggunakan *chemical* yang sesuai, apakah bekas noda darah, makanan-minuman, dan lain-lainnya. Proses pencucian linen hotel mengikuti standar pencucian yang baik, dalam arti tidak berlebihan terhadap *chemical* yang digunakan, tersedianya air dengan kapasitas yang cukup dalam proses pencucian, tidak *over-loading* dalam pencucian, dan sebagainya.

Sukses atau tidaknya hotel tergantung pada penampilan (*appearance*) dan suasana (*atmosphere*) kamar tamu hotel, termasuk kebersihan linen. Kebersihan linen hotel tersebut di atas, bila sesuai dengan harapan dan persepsi tamu yang menginap akan menimbulkan kepuasan dan menyebabkan tamu hotel dilain waktu dan kesempatan akan menginap kembali. Pada Hotel Atsari di Parapat Kabupaten Simalungun, kebersihan linen hotel yang terdapat didalam kamar tamu hotel apakah dapat menimbulkan kepuasan tamu yang menginap dan menimbulkan persepsi yang positif, maka perlu untuk dilakukan penelitian lebih lanjut. Bagaimana kualitas dan kebersihan linen hotel yang terdapat didalam kamar tamu hotel berkualitas, bersih, tidak bernoda, tebal, baru yang membuat tamu hotel merasa puas dan tidak kecewa dikarenakan telah menginap. Dari permasalahan tersebut di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Kebersihan Linen Hotel Terhadap Kepuasan Tamu Pada Hotel Atsari di Parapat, Sumatera Utara”.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang diatas, dapatlah dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana kebersihan linen hotel yang mencakup faktor persediaan linen, pencucian linen, perawatan linen, dan pertukaran dan penggunaan linen pada Hotel Atsari di Parapat, Sumatera Utara.

2. Bagaimana kepuasan tamu yang mencakup indikator kebersihan kamar hotel, kebersihan linen kamar tidur, dan kebersihan linen kamar mandi pada Hotel Atsari di Parapat, Sumatera Utara.

1.3 Tujuan Penelitian

1. Kebersihan linen hotel yang mencakup dari faktor persediaan linen, pencucian linen, perawatan linen, dan pertukaran dan penggunaan linen pada Hotel Atsari di Parapat, Sumatera Utara.

2. Kepuasan tamu yang mencakup indikator kebersihan kamar hotel, kebersihan linen kamar tidur, dan kebersihan linen kamar mandi pada Hotel Atsari di Parapat, Sumatera Utara.

2 TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Linen Hotel

Linen Section dan tugasnya Pengelolaan linen adalah pengendalian seluruh linen-linen yang beredar setiap harinya dalam suatu hotel. Room linen adalah seluruh kain-kain yang terdapat dalam suatu kamar hotel yang meliputi, *bath towel, hand towel, face towel, sheet, bath curtain, bed pad, bath mat.* (Usin S Artyasa, 2005:112).

Sedangkan pengertian linen itu sendiri adalah kain atau lena yang dipergunakan di dalam operasional hotel. (Bagyono dan Orbani Ludfi, 2003:91).

Tugas utama *linen section* adalah:

1. Mengatur keluar masuknya linen dari dan ke department yang menggunakannya (*housekeeping* dan *food and beverage linen*).

2. Memilah-milah linen dari tiap-tiap floor yang akan di cuci berdasarkan warna, jenis, serta tingkat kekotorannya agar dapat di cuci secara terpisah.

3. Mengirim linen yang kotor ke *laundry*.

4. Menerima linen yang bersih dari *laundry*.

5. Menyimpan linen bersih dalam rak berdasarkan jenis dan ukurannya.

6. Merawat serta memperbaiki linen yang rusak.

7. Mencatat semua penukaran linen ke tiap-tiap *floor*.

8. Melakukan inventarisasi secara berkala dan rutin.

9. Menyimpan linen *supplies* lama yang sudah tidak digunakan lagi di tempat khusus.

10. Membuat laporan mengenai linen yang hilang, dibeli tamu, diberikan kepada tamu sebagai souvenir untuk di berikan kepada supervisor agar dapat dipakai sebagai bahan laporan penyusutan barang dan kebutuhan akan pengadaan atau pembelian barang baru.

11. Menyimpan arsip / atau laporan bulanan yang telah dibuat.

12. Merawat alat-alat kerja yang dibutuhkan.

13. Bila ada alat kerja yang rusak, segera lapor kepada atasan agar dibuatkan *work order (WO)* kepada engineering department untuk diperbaiki.

14. Bertanggung jawab atas semua pekerjaan yang dilakukannya kepada linen supervisor.

15. Menjaga keamanan dan kebersihan linen room.

Selanjutnya dikatakan oleh Bagyono (2003:91) linen adalah kain atau lena yang

dipergunakan di dalam operasional hotel. Linen ini dibagi berdasarkan penggunaannya, antara lain sebagai berikut:

- a. Linen untuk Bagian *Housekeeping*.
- b. Linen untuk bagian *Food Beverage*.

2.2 Kepuasan Tamu

Menurut Kotler (2013) “*satisfaction is a person’s feeling of pleasure or disappointment resulting from comparing a product’s received performance (or outcome) in relation to the person’s expectation*”. Bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan yang diharapkan. Nasution (2000:41) kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full customer satisfaction*). Suatu produk berkualitas apabila dapat memberikan kepuasan sepenuhnya kepada konsumen, yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen atas suatu produk.

Klára Morvay Karakas (2019) “*Satisfied: those who got what they expected, Their attitude is positive to the company, prefer its products*”. Bahwa Puas: mereka yang mendapatkan apa yang mereka harapkan, sikap mereka positif bagi perusahaan, lebih menyukai produknya. Lebih lanjut oleh Gardini (1999) dalam Klára Morvay Karakas (2019) dikatakan bahwa “*Actually satisfaction is when the perceived performance of a hotel exceeds the guest expectations. Customer satisfaction is a business philosophy which tends to the creation of value for customers, anticipating and managing their expectations, and demonstrating ability and responsibility to satisfy their needs*”. Yang dapat diartikan bahwa sebenarnya kepuasan adalah ketika kinerja

yang dirasakan dari sebuah hotel melebihi harapan tamu. Kepuasan pelanggan adalah filosofi bisnis yang cenderung menciptakan nilai bagi pelanggan, mengantisipasi dan mengelola harapan mereka, dan menunjukkan kemampuan dan tanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan mereka.

Dalam hal kepuasan tamu, kebersihan itu penting. Penelitian telah menunjukkan bahwa di antara semua masalah yang dialami oleh tamu, kamar yang tidak bersih memiliki dampak negatif terbesar pada kepuasan tamu. Sebuah studi baru-baru ini oleh situs pemesanan hotel, menemukan bahwa lebih dari 60% tamu hotel membaca ulasan di Yelp, Trip Advisor, AAA, dan di tempat lain sebelum memesan kamar, dan 71% tamu mengharapkan peringkat kebersihan "di atas rata-rata" saat memilih hotel. Kamar hotel yang bersih menciptakan kesan pertama yang luar biasa. Kebersihan kamar tamu, kamar mandi, handuk, seprai, dan area umum semuanya memainkan peran penting dalam pengalaman pelanggan. Untuk memastikan setiap area dan item dibersihkan dengan benar, buat daftar periksa dan tugas dalam urutan prioritas logisnya dengan mempertimbangkan tata letak, ukuran ruangan, dan item. (Victoria Ward.

<https://www.hospitalitynet.org/news/4087829.html>, 2018).

3 METODOLOGI

Pembahasan hasil penelitian berdasarkan analisis deskriptif variabel dengan menganalisis persentase terhadap jawaban responden terhadap pertanyaan yang diberikan dalam penelitian, sehingga dapat diperoleh gambaran jelas dari penilaian masing-masing responden dan kecenderungannya dalam mendeskripsikan

setiap jenis pertanyaan yang diajukan tentang kebersihan linen hotel yang mencakup faktor persediaan linen, pencucian linen, perawatan linen, dan pertukaran dan penggunaan linen terhadap kepuasan tamu yang mencakup indikator kebersihan kamar hotel, kebersihan linen kamar tidur, dan kebersihan linen kamar mandi pada Hotel Atsari di Parapat, Sumatera Utara.

4 HASIL DAN PEMBAHASAN

Persediaan linen hotel yang cukup sangat mendukung dalam operasional kamar tamu, khususnya untuk melengkapi kebutuhan tamu hotel yang menginap, baik linen tempat tidur, seperti sprei (sheets), duvey, dan sarung bantal (*pillow cases*) dan linen kamar mandi, seperti handuk mandi (*bath towels*) dan alas kamar mandi (*bath mats*). Persediaan linen kamar hotel tersebut dapat dikatakan mencukupi jika didasarkan pada persediaan minimal 3 par stock linen dan atau 5 persediaan maksimal 5 *par stock* linen. 3 *Par stock* linen mengandung pengertian bahwa satu bagian linen yang digunakan (*linen in-use*) di kamar tamu, satu bagian linen dalam proses pencucian di *laundry* setelah pengambilan linen kamar hotel yang kotor dari kamar tamu (*soiled-linen*), dan satu bagian pada linen room yang bersih dan disimpan di ruangan linen room (*clean-linen*). 5 *Par stock* linen mengandung pengertian bahwa disamping ketiga di atas, satu bagian linen untuk faktor *emergency* dan satu bagian linen untuk cadangan (*reserved stock*) persediaan linen.

Untuk mengetahui persediaan linen kamar hotel berdasarkan persediaan minimal 3 *par stock* linen dan persediaan maksimal 5 *par stock* linen Pada Hotel Atsari Parapat dengan jumlah 44 kamar

yang semuanya bertipe *twin bed room* jika dihitung berdasarkan persediaan linen (*par stock linen*) dengan tingkat hunian kamar (*room occupancy level*) 80% sebagai berikut:

Tabel 5. Jumlah Persediaan Linen Kamar Hotel Atsari Parapat

Line n Gues troom	Jum lah Kam a (44x 80%)	Sta nda r Lin en	Ju mla h Be d	X 3 Pa r St oc k Li ne n	X 5 Pa r St oc k Li ne n
Sprei	35	1	2	21 0	35 0
Duve y	35	2	2	42 0	70 0
Sarun g Banta l	35	2	2	42 0	70 0
Hand uk Mand i	35	2	-	21 0	35 0
Alas kama r Mand i	35	1	-	10 5	17 5

Note:*Sprei (sprei pertama pada tempat tidur)

*Duvey (sprei kedua dan ketiga pada tempat tidur)

Sumber: Hasil olahan penelitian, 2022

Pada Tabel 5 di atas berdasarkan perhitungan dari 3 persediaan minimal bahwa dari jumlah kamar dengan tingkat hunian kamar 80% dari 44 kamar tamu

hotel, standar linen yang digunakan, jumlah tempat tidur maka didapatkan spreii pertama berjumlah 210, *duvey* yang terdiri dari dua spreii diluar selimut (*blanked*) didalamnya atau yang dikenal sebagai *cover duvey* berjumlah 420, sarung bantal 420, handuk mandi 210, dan alas kamar mandi 105.

Berdasarkan perhitungan dari 5 persediaan minimal bahwa dari jumlah kamar dengan tingkat hunian kamar 80% dari 44 kamar tamu hotel, standar linen yang digunakan, jumlah tempat tidur didapatkan spreii pertama berjumlah 350, *duvey* yang terdiri dari dua spreii diluar selimut (*blanked*) atau yang dikenal sebagai *cover duvey* berjumlah 700, sarung bantal 700, handuk mandi 350, dan alas kamar mandi 175.

Dari hasil wawancara pertanyaan pertama kepada Bapak Anton Marbun selaku Manajer Hotel Atsari Parapat yang bertanggung jawab untuk operasional kamar tamu dalam menyediakan kelengkapan kamar tamu, seperti linen kamar tamu yang terdiri dari spreii *single*, *duvey*, sarung bantal, handuk mandi, dan alas kamar mandi, bahwa persediaan spreii pertama 260, *duvey* 470, sarung bantal 1.150, handuk mandi 320, dan alas kamar mandi 180 sudah memenuhi untuk persediaan minimal 3 *par stock* linen, bahkan untuk handuk mandi melebihi persediaan minimal 3 *par stock* linen dan sarung bantal sudah melampaui persediaan maksimal 5 *par stock* linen. Maka dari data tersebut di atas dapat dianalisis, bahwa persediaan linen kamar hotel Atsari Parapat sudah cukup dan sesuai dalam mendukung kelancaran operasional kamar hotel.

Selanjutnya dari hasil wawancara kedua kepada Manajer Hotel Atsari Parapat yang bertanggung jawab penuh

dalam mengembangkan, memelihara prosedur pengendalian untuk penyimpanan, pencatatan, penggunaan, pertukaran dan penggunaan linen kamar hotel sudah dilaksanakan sesuai dengan tanggung jawab selaku Manager Hotel yang membawahi department *housekeeping* dan *laundry*.

4. KESIMPULAN

Adapun kesimpulan dari penjelasan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kebersihan linen hotel yang mencakup faktor persediaan linen, pencucian linen, perawatan linen, dan pertukaran dan penggunaan linen pada Hotel Atsari Parapat sebagai berikut:

- a. Persediaan linen kamar tamu hotel yang terdiri dari spreii pertama 260, *duvey* 470, sarung bantal 1.150, handuk mandi 320, dan alas kamar mandi 180, sudah memenuhi untuk persediaan minimal 3 *par stock* linen, bahkan untuk handuk mandi melebihi persediaan minimal 3 *par stock* linen dan sarung bantal sudah melampaui persediaan maksimal 5 *par stock* linen, bahwa persediaan linen kamar hotel sudah cukup dan sesuai dalam mendukung kelancaran operasional kamar tamu hotel.
- b. Bahwa dengan kapasitas mesin cuci sebanyak 4 mesin cuci (*washing machines*) yang masing-masing mempunyai kapasitas 25 kg – 30 kg dalam 3 kali atau 4 kali dari alur proses pencucian, maka linen kamar hotel yang dicuci lebih dari 3 kali alur proses pencucian dan sudah memenuhi standar pencucian linen kamar hotel di *laundry* dengan baik. Pencucian linen kamar hotel yang bersih, tersedianya kapasitas mesin cuci yang cukup, dan siklus daripada

alur proses pencucian yang meliputi pra pencucian, pencucian utama, dan pembilasan dilakukan sesuai dengan proses pencucian yang baik dengan persentase keseluruhan rata-rata 100%.

- c. Perawatan linen sudah sesuai dengan standar prosedur perawatan linen, yakni dengan tersedianya lemari dan rak penyimpanan linen kamar hotel yang tertutup dan dapat dibuka dengan kapasitas yang cukup. Terlebih juga linen yang selesai diproses menjadi bersih diistirahatkan selama 24 jam atau 1 hari sebelum digunakan.
 - d. Pertukaran dan penggunaan linen yang semuanya secara rata-rata 12 orang (92%) sudah memenuhi dan sesuai dengan prosedur pertukaran dan penggunaan linen yang baik.
2. Kepuasan tamu yang menginap pada Hotel Atsari Paarapat sebagai berikut:
- a. Bahwa hasil rata-rata dari responden penelitian 39 orang (87%) tentang kebersihan kamar tamu berdasarkan indikator kamar tidur yang bersih dan kamar mandi yang bersih pada dasarnya sudah memberikan pelayanan terbaiknya dengan menciptakan dan memberikan kepuasan kepada tamu hotel.
 - b. Bahwa hasil secara rata-rata dari 34 orang responden tamu sebanyak (76%) menyatakan bahwa kualitas *linen* yang tersedia di kamar tidur membuat tamu merasa nyaman, puas, bersih dan tampilan begitu baik sehingga membuat tamu merasa senang ketika menggunakan *linen* pada kamar hotel.
 - c. Bahwa hasil secara rata-rata dari 36 orang responden tamu atau (82%) menyatakan bahwa kualitas *linen* pada kamar mandi yang tersedia

membuat tamu merasa nyaman, puas, tebal, bersih, dan tampilan begitu baik sehingga membuat tamu merasa senang ketika menggunakan *linen* kamar mandi hotel.

5. SARAN

Berdasarkan penelitian dan kesimpulan yang dikemukakan di atas maka penelitian menyarankan sebagai berikut :

1. Sebaiknya kebersihan linen hotel yang mencakup faktor persediaan linen, pencucian linen, perawatan linen, dan pertukaran dan penggunaan linen dapat dipertahankan, seperti sprei (*sheets*), duvey, sarung bantal (*pillow cases*), handuk mandi (*bath towels*) dan alas kamar mandi (*bath mats*) dapat dipertahankan dan dijaga kebersihannya sehingga dapat memberikan kepuasan tamu hotel yang menginap pada Hotel Atsari Parapat.

2. Kepuasan tamu hotel yang menginap yang mencakup faktor kebersihan kamar hotel, kebersihan linen kamar tidur, dan kebersihan linen kamar mandi harus menjadi perhatian bagi owner/pemilik dan manajemen hotel sehingga dapat memberikan kepuasan tamu.

DAFTAR PUSTAKA

- Artyasa, Usin S. (2005). Tata Graha Perhotelan. Humaniora, Bandung.
- George Tucker, Madelin Schneider, dan Mari Scovak, 1999. *The professional Housekeeper. Furth Edition, J Wiley*, New York.
- Kappa, Margareth, Kappa M, Aleta Nitschke, Patricia B Schappert. 2009. *Managing Housekeeping Operations. Educational Institute of The American Hotel & Motel Association*.

Klára Morvay Karakas, 2019. *Importance and impact of guest satisfaction. Budapest Business School. APSTRACT Vol. 8. Number 4. 2014. pages 31–37.*

Kotler Philip, Armstrong Gary. 2013. Prinsip-prinsip Pemasaran, Edisi ke-12. Penerbit Erlangga, Jakarta.

Marina Aucamp, 2016. *Housekeeping and Linen Management (Chapter 23), International Federation of Infection Control*

Nasution, S.2004. Metode Penelitian Kuantitatif, Tarsito Agung, Bandung.

Seniartha, I Wayan. 2002. Pelayanan Lena dan Pakaian Seragam. Sekolah Tinggi Pariwisata Bali.

Sugiono, 2008. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Alfabeta, Bandung

Web Site:

[http://www.bighospitality.P&GProfession.al.Com.April,2021.](http://www.bighospitality.P&GProfession.al.Com.April,2021)

[http://www.johnsonstalbridge.com,,2021.](http://www.johnsonstalbridge.com,,2021)

[http://www.SimonHemmes.lodgingmagazine.com.,2017.](http://www.SimonHemmes.lodgingmagazine.com.,2017)

[https://www.tiket.com/hotel/indonesia/atsari-hotel-parapat, Mei, 2022.](https://www.tiket.com/hotel/indonesia/atsari-hotel-parapat, Mei, 2022)

<https://www.hospitalitynet.org/news/4087829.html>. Victoria Ward. Do you know the factors that affect guest experience?.Nexon Group, 9 April 2018.

<https://www.TheImpactOfCLEanHotelLinensOnGuestSatisfaction.Yamamoto,NorthAmerica.html>, 2022.