



Volume : 04
Nomor : 02
Bulan : Mei
Tahun : 2018
http : //ejurnal.pps.ung.ac.id/index.php/AKSARA/index

Sistem Pengelolaan Lena Oleh *Laundry Section* Di Hotel Copthorne Orchid Penang Malaysia

Poppy Arnold Kadir, Krishna Anugrah, Rita Andrayana Sari
Universitas Negeri Gorontalo
poppyarnoldkadir@gmail.com

Abstract

This study aimed at revitalizing the management system of lena by laundry section in hotel Copthorne Orchid Penang to fulfill the Operational Standard Procedure. This research applied qualitative method which provided data description of written and spoken from the respondent by using observation, interview, and documentation.

The research result showed that lena management system by laundry section in hotel of Copthorne Orchid Penang did not fulfill the operational standard procedure because the officers did not follow the procedure and there was no facility of laundry in the hotel which was caused the outside laundry played the role of lena management, in consequence it distrubed the operational of the hotel. As a result, it is a major concern to the hotel to provide the laundry facility and gain the employee to maximize the lena management system by laundry section in Hotel Copthorne Orchid Penang.

Keywords: Linen, Laundry, System

Abstrak

Penelitian ini bermaksud untuk untuk memperbaiki sistem pengelolaan lena oleh *laundry section* di Hotel Copthorne Orchid Penang sehingga memenuhi Standar Operasional Prosedur yang baik dan benar. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode Penelitian Kualitatif yang menghasilkan data deskriptif baik secara tertulis maupun lisan dari responden melalui observasi lapangan, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem pengelolaan lena oleh *laundry section* di Hotel Copthorne Orchid Penang belum memenuhi standar pengelolaan lena, dikarenakan petugas lena tidak mengikuti prosedur yang telah ditentukan dan tidak tersedianya fasilitas *laundry* di dalam hotel menyebabkan *laundry* luar lebih berperan dalam pengolahan lena, sehingga hal-hal tersebut mengganggu kelancaran jalannya operasional hotel. Dengan demikian disarankan untuk menyediakan fasilitas *laundry* di dalam hotel dan menambah tenaga kerja untuk memaksimalkan pengelolaan lena di Hotel Copthorne Orchid Penang.

Kata kunci: Lena, Binatu, Sistem

1. Pendahuluan

Laju pertumbuhan industri pariwisata semakin pesat, hal ini menimbulkan persaingan yang semakin ketat. Negara di kawasan Asia Tenggara mulai menggarap sektor pariwisata sebagai salah satu andalan untuk devisa negara. Persaingan yang kompetitif dalam upaya meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan terus dilakukan. Setiap negara memiliki cara yang berbeda dalam melakukan usaha pemasaran agar wisatawan mancanegara tertarik datang berkunjung ke negaranya. Segala macam fasilitas dihadirkan guna menarik wisatawan untuk datang, fasilitas yang dihadirkan selain atraksi wisata yang bukan hanya sekedar untuk



menarik wisatawan akan tetapi juga dihadirkan fasilitas pendukung lainnya guna memenuhi kebutuhan wisatawan saat berkunjung sehingga tidak perlu mencari dan membuang waktu untuk mendapatkannya.

Malaysia sebagai negara tetangga dengan motto “Trully Asia” memiliki berbagai tempat yang menarik untuk dikunjungi dan dijadikan tempat wisata. Salah satunya adalah pulau Penang. Dilihat dari keberadaan secara geografis, pulau ini dekat dengan Provinsi Sumatera Utara, Indonesia. Beberapa penerbangan dari Medan langsung dapat ditempuh oleh wisatawan untuk menuju Pulau Penang. Hal ini mempermudah wisatawan yang sedang berada di Medan untuk melanjutkan perjalanan ke Pulau Penang demikian pula sebaliknya. Hotel Copthorne Orchid Penang Malaysia merupakan salah satu fasilitas yang hadir sebagai sarana akomodasi berbintang empat (****).

Menurut Gaffar (2007) (dalam Utama 2014:51), hotel adalah sejenis akomodasi yang menyediakan fasilitas dan pelayanan, penginapan, makan dan minum, serta jasa-jasa lainnya untuk umum yang tinggi untuk sementara waktu dan dikelola secara profesional. Memberikan pelayanan yang terbaik merupakan salah satu upaya dalam memenangkan persaingan sehingga dapat bertahan dan terus berkembang. Sebagai sarana akomodasi, kamar merupakan produk utama dari pendapatan hotel. Pelayanan yang disediakan dalam penjualan kamar haruslah memuaskan tamu yang datang menginap. Kesiapan kamar untuk dijual salah satunya adalah tersedianya lena bersih baik itu yang berada di dalam kamar dan di kamar mandi. Setiap jenis kamar yang tersedia memiliki persyaratan jumlah lena yang harus tersedia didalamnya. Apabila terdapat kekurangan 1 (satu) jumlah maka hal tersebut akan mengganggu kinerja dari *room attendant*. *Room attendant* harus menunggu ketersediaan lena yang bersih sehingga dapat menyelesaikan pekerjaannya, sementara waktu yang berjalan menjadi terbuang dikarenakan harus menunggu datangnya lena yang bersih. Imbas dari hal tersebut adalah ketersediaan jumlah kamar yang siap dijual akan semakin sedikit karena kamar dianggap tidak siap dijual, dan hal ini akan menimbulkan dampak yang lebih lagi yakni peluang pendapatan hotel menjadi semakin berkurang.

Kesiapan dan ketersediaan lena bersih merupakan tanggungjawab dari sub bagian *Laundry* yang berada di bawah naungan bagian tata graha hotel. Sistem pengelolaan lena yang baik akan berdampak terhadap kelancaran operasional dalam hal kesiapan penjualan kamar. Selain sistem pengelolaan lena yang baik juga dibutuhkan kesediaan cadangan lena yang baik, hal ini berguna untuk menutupi kekurangan lena yang terpasang, yang rusak ataupun apabila terdapat keterlambatan dalam proses pencucian.

2. Metode atau Pendekatan yang digunakan

Dalam mengolah data yang didapatkan adalah dengan menggunakan metode analisis kualitatif, data yang didapatkan secara keseluruhan akan dianalisis secara reduksi guna mendapatkan kesimpulan. Menurut Sutopo dan Arief (dalam Ali 2015), Reduksi data merupakan salah satu dari teknik analisis data kualitatif. Reduksi data adalah bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasi data sedemikian rupa sehingga kesimpulan akhir dapat diambil.

Upaya mendapatkan data dalam penelitian ini adalah dengan melakukan pengamatan (observasi), dokumentasi, dan wawancara. Wawancara yang dilakukan dengan metode wawancara terbuka dengan pihak pimpinan tata graha baik pimpinan menengah maupun pimpinan tinggi di bagian tata graha.



3. Teori

3.1 Laundry Section

Menurut Rumekso (2004:22), *Laundry Section* adalah salah satu bagian di dalam *Housekeeping Department* yang bertanggungjawab atas semua cucian yang dikirimkan kepadanya. Cucian-cucian yang dikirimkan ke *Laundry Section* dapat dibedakan menjadi dua bagian besar, yaitu *House Laundry* dan *Guest Laundry*.

Menurut Darsono (1995:82), *Laundry Section* adalah seksi yang bertanggungjawab terhadap pengadaan dan penggantian lena untuk keperluan tata graha, restoran, *bar*, *banquet*, dan seksi lainnya. Kelancaran sirkulasi pemakaian lena sangat menentukan kegiatan operasional hotel, khususnya *outlet-outlet*. Dalam kegiatan penanganan lena, kelancaran pengiriman lena yang kotor ke *laundry* atau pengiriman lena dari *laundry* ke *linen room* sangat menentukan. Hal ini harus didukung cara penyimpanan lena yang baik dan benar. Selanjutnya mempunyai *par stock* (jumlah persediaan) tiga sampai lima kali.

3.2 Sistem Pengelolaan Len

Dalam siklus pencucian lena yang sesuai dengan standar operasional prosedur menurut Bagyono (2009:60-62), ada beberapa hal yang harus diketahui dan dilakukan yaitu:

1. Alur Len

Siklus *laundry* mengacu pada alur len sepanjang ruang *laundry*. Siklus ini mempunyai 9 langkah; mengumpulkan len kotor, membawa len kotor ke *laundry*, mensortir, mencuci, memeras, *finishing*, melipat, menyimpan, memindahkan len ke tempat penggunaan. *Executive Housekeeper* atau manajer *laundry* harus mengembangkan prosedur untuk mencegah len bersih kotor lagi, memperpanjang jangka pemakaian len, dan menjaga penyelenggaraan *laundry* yang efisien dan efektif.

2. Mensortir Len Kotor

Len kotor harus disortir berdasarkan tingkat kekotoran maupun jenis kain. Pada waktu mensortir tingkat kekotoran, len dibagi menjadi 3 kategori: kotor ringan, sedang dan sangat kotor. Barang yang sangat kotor perlu pencucian lebih lama dan formula pencucian *heavy-duty*. Barang yang kotornya ringan atau sedang dapat dicuci dengan pencuci yang lebih lembut dan siklusnya lebih sedikit. Jika len tidak disortir atas dasar kekotorannya, semua len harus dicuci dengan formula *heavy-duty*. Hal ini akan menyebabkan pemborosan energi.

Menurut Darsono (2011:97) prosedur pengiriman dan pengambilan len ke *laundry plan* yaitu:

1. Semua len kotor dari tiap-tiap kamar dikumpulkan di *room boy station* oleh *room boy*. Semua len yang kotor disortir dan dihitung, selanjutnya dikumpulkan di *linen room*. Dari *linen room* semuanya dikirim ke *laundry plan*, dikelompokkan berdasarkan jenisnya dalam catatan len dan *laundry delivery slip*.
2. Setelah dimasukkan ke *laundry*, kita dapat mengambil len yang bersih sesuai dengan yang kita kirim. Selanjutnya, len tersebut kita simpan di *linen room*.

Agar awet, len tentu saja harus disimpan sebaik-baiknya. Untuk itu ada berbagai hal yang harus diperhatikan di dalam menyimpan len menurut Rumekso (2004:162), yaitu:

- a. Len yang telah dicuci dan dihaluskan di *laundry* harus disimpan di atas rak penyimpanan (*linen rack*) dan diatur menurut ukurannya.



- b. Lipatan lena harus menghadap keluar agar memudahkan penghitungan atau pengambilannya.
- c. Pengambilan lena harus dilakukan dengan sistem FIFO (*first in first out*), dimana lena yang baru dikirim dari *laundry* harus disimpan dirak dengan posisi paling bawah agar digunakan belakangan, yaitu setelah lena di atasnya terpakai. Dengan kata lain, yang tersimpan lebih dahulu harus dipergunakan lebih dahulu, yang disimpan belakangan digunakan belakangan. Hal ini dimaksudkan supaya *long life* (umur) lena tersebut menjadi panjang, awet dan tidak mudah rusak.

Menurut Sihite (2003:2015) lokasi *linen room* tidak boleh berada dekat dengan *kitchen*, karena bau dari masakan akan mempengaruhi kondisi lena yang mungkin akan terbawa sampai ketempat tamu. Untuk pelaksanaan kerja yang efisien, maka *linen room* haruslah:

- a. Cukup leluasa untuk pelaksanaan kerja (tidak terlalu sempit sehingga mengganggu ruang gerak).
- b. Berlantai yang mudah dibersihkan dan tidak licin.
- c. Dinding dan langit-langitnya cukup terang dan mudah dibersihkan (lebih baik menggunakan dinding dengan cat yang bisa dicuci).
- d. Mempunyai penerangan yang cukup dan tidak menyilaukan, bisa dilengkapi dengan beberapa jendela.
- e. Mempunyai ventilasi yang cukup untuk menjaga agar lena tidak lembap.
- f. Dilengkapi dengan rak penyimpanan lena.
- g. Dilengkapi dengan *counter* untuk penukaran lena, dan untuk mencegah masuknya orang-orang yang tidak berkepentingan.
- h. Dilengkapi dengan pintu yang bisa dikunci, untuk keamanan.
- i. Akan lebih baik jika dilengkapi dengan *washbasin* (supaya selalu bersih dalam menangani lena).

4. Hasil Penelitian

Laundry Section merupakan salah satu bagian yang dibawah oleh *Housekeeping Department*, dimana bagian ini memiliki tanggungjawab atas seluruh lena yang ada di hotel, baik *linen room*, maupun lena-lena yang digunakan oleh *Food and Beverage Department* berupa *table cloth*, *napkin*, *chair cover*, dan lain sebagainya. *Laundry Section* juga bertanggungjawab terhadap pencucian, penyetricaan, lokasi penyimpanan lena, tata cara penyimpanan, pensortiran lena, hingga *inventory linen*. *Laundry Section* mempercayakan pencucian seluruh lena kepada *laundry* di luar hotel, terkecuali untuk jenis lena berupa *face towel* dicuci langsung oleh petugas *laundry* sendiri. Alasan hotel mempercayakan pencucian lena kepada *laundry* diluar hotel yaitu untuk menghemat pengeluaran hotel. Berdasarkan hasil wawancara yang didapatkan dari *Chief Laundry* berupa informasi bahwa pada awalnya Hotel Copthorne memiliki *laundry* di dalam hotel, namun atas pertimbangan biaya yang dikeluarkan oleh hotel Copthorne lebih besar dibandingkan dengan pencucian lena di luar, maka pengadaan *laundry* tidak dipertahankan.

Dari data yang didapatkan diketahui bahwa jumlah karyawan yang berada di bagian *laundry* berjumlah 2 orang. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 1.



Tabel 1
Jumlah Karyawan Dan Pembagian Shift Di Laundry Section
Hotel Copthorne Orchid Penang Pada Tahun 2016

Seksi	Jumlah Karyawan	Shift
Laundry Section	2 orang	Morning Shift (1 orang)
		Afternoon Shift (1 orang)
Linen Section	2 orang	Morning Shift (1orang)
		Afternoon Shift (1 orang)

Sumber: *Housekeeping Department, 2016*

Dari data tersebut dapat dikatakan bahwa jumlah karyawan yang sedikit mempengaruhi baik buruknya sistem pengelolaan lena oleh *Laundry Section*, karena dengan adanya jumlah karyawan yang sedikit hasil kerja yang didapatkan menjadi tidak maksimal. Sedikitnya jumlah karyawan di *laundry section* Hotel Copthorne mempengaruhi efektifitas waktu kerja yang diberikan, apabila pekerjaan yang dilakukan berat, seperti pengumpulan lena di setiap lantai dengan jumlah 16 lantai yang dikerjakan hanya oleh 1 orang dalam 1 *shift*, maka karyawan tersebut tidak akan sempat untuk mengontrol pekerjaan lain secara maksimal, misalnya pengaturan tempat penyimpanan lena, perawatan lena, dan pekerjaan-pekerjaan lain yang menjadi tugas dan tanggungjawab dari petugas *laundry section* itu sendiri.

Pensortiran lena dilakukan oleh 1 orang pada masing-masing *shift* yaitu *shift* pagi dari jam 8 hingga 4 sore, sedangkan *shift* siang dari jam 11 sampai 5 sore pada *low season*, namun jika pada *high season* dibutuhkan banyak petugas *Laundry*, maka *shift* siang akan mengambil *over time* pada *shift* pagi, begitu juga sebaliknya. Pekerjaan-pekerjaan yang dilakukan oleh petugas *laundry section* pada *morning shift* yaitu, dimulai dari pengecekan terhadap lena-lena diseluruh *room boy/maid station*, ada tidaknya lena yang tercecer atau lena kotor yang ditinggalkan oleh *room boy/maid* pada *afternoon shift*, kemudian mengontrol serta mengatur jumlah seluruh jenis lena yang akan digunakan oleh *room boy/maid* untuk *make up room*, mengikuti *morning briefing* selama 15 sampai 30 menit oleh *Executive Housekeeper* maupun *Asistant Supervisor* dan *Supervisor*, berikutnya yaitu membagikan jenis-jenis lena yang digunakan oleh *room boy/maid* untuk *make up room*, selanjutnya yaitu apabila lena dari *laundry* luar sudah diantarkan maka petugas *laundry* menyimpan lena-lena tersebut ke dalam tempat penyimpanan lena atau *linen store*, hal yang dilakukan berikutnya yaitu petugas *laundry* melakukan pengumpulan lena sebanyak satu kali dalam 1 jam pada semua lantai kemudian lena dibawa ke ruang *laundry* untuk disortir dan mendata jumlah lena yang akan dibawa oleh *laundry* luar.

Apabila petugas *laundry* pada *afternoon shift* sudah ada, maka dia akan bekerjasama untuk mengumpulkan lena dengan pembagian 8 lantai setiap petugas. Ketika waktu istirahat sudah tiba, petugas *laundry* akan beristirahat dan makan siang di *staf canteen* bersama karyawan-karyawan dari *Department* atau *outlet* lain. Setelah itu petugas *laundry* melakukan pengumpulan lena lagi pada setiap jamnya. Di sela-sela waktu, petugas *laundry* memeriksa ketersediaan lena yang masih bisa terpakai, hal ini dapat dilakukan pada saat hotel dalam keadaan *low season*, karena pada *high season* atau pada *occupancy* mencapai 65-100 % mereka sudah tidak sempat untuk melakukan pengecekan, namun untuk pembuatan *daily linen record* harus rutin dilakukan setiap hari. Sebelum pulang, petugas *laundry morning shift* melakukan pengecekan kembali terhadap seluruh lena apabila ada kesempatan.

Pekerjaan yang dilakukan oleh petugas *laundry* pada *afternoon shift* hampir sama dengan petugas *laundry* pada *morning shift* namun ada beberapa hal yang berbeda yaitu tidak



melakukan *briefing* dan membagikan lena kepada *room boy/maid* untuk *make up room*, kecuali hanya mengontrol pengambilan *stock* lena oleh *room boy/maid*, setelah mengumpulkan lena dari setiap *floor* kemudian petugas *laundry* mensortir lena dan melakukan pendataan jumlah lena yang akan dibawa oleh *laundry* luar pada pengantaran dan penjemputan lena ke dua. Apabila lena bersih sudah diantar ke hotel oleh *laundry* luar kemudian petugas *laundry* melakukan penyimpanan di *linen store*. Seperti petugas *laundry* pada *morning shift*, petugas *laundry* pada *afternoon shift* juga mengumpulkan lena pada setiap lantai 1 jam sekali. *Daily linen record* dicatat sesuai *shift*.

Prosedur pengolahan lena di hotel Copthorne Orchid Penang sebagai berikut:

1. Semua lena kotor dari tiap-tiap kamar di masing-masing *floor*/lantai pada *tower block* berjumlah 10 *floor*, dan pada *terrace block* yang berjumlah 6 *floor*, dikumpulkan dengan menggunakan *trolley* oleh petugas *laundry*. Semua lena dibawa ke *Linen Room*, selanjutnya lena kotor disortir dan dihitung, kemudian dikelompokkan berdasarkan jenisnya dalam catatan *daily linen record*.
2. Setelah melakukan pendataan jumlah dan jenis lena, selanjutnya lena kotor tersebut akan dijemput oleh *staff* dari *laundry* luar untuk dilakukan pencucian dengan dua kali pengantaran dalam satu hari yaitu jam 10 pagi dan jam 3 sore oleh 2 *staff laundry*. Selain menjemput lena kotor, *staff* dari *laundry* luar juga mengantar lena yang telah dicuci sebelumnya. Akibat dari hal tersebut mampu memperlambat waktu kerja *room boy/maid* karena tidak adanya stok lena untuk memenuhi kebutuhan lena pada *guest room*. Apa bila *guest* memesan *extra bath towel*, *hand towel*, maupun jenis lena lainnya pada waktu tertentu sebelum waktu pengantaran lena dan *laundry section* sudah tidak memiliki *stock* lena yang dipesan maka *guest* akan *complain* atas hal tersebut.

5. Pembahasan

Berkembangnya suatu usaha hotel sangat dipengaruhi oleh banyak maupun sedikitnya tamu yang menginap di hotel tersebut. Dengan kata lain, hidup bahkan matinya hotel sangat tergantung dari kehadiran tamu yang menginap. Apabila tamu yang menginap tidak menerima pelayanan yang memuaskan, atau bahkan kecewa terhadap pelayanan yang diberikan, maka tidak menutup kemungkinan bahwa tamu tersebut akan menceritakan kekecewaannya kepada orang lain, sehingga akan memperkecil jumlah tamu yang datang ke hotel dan mengurangi pemasukan hotel tersebut. Salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk menghindari kekecewaan tamu yang menginap adalah dengan memberikan pelayanan yang baik.

Rumekso (2004: 141) mengatakan bahwa *laundry* selalu mendapat perhatian yang sangat besar baik dari pihak manajemen maupun tamu. Adalah menjadi kewajiban hotel untuk menyediakan fasilitas *laundry* yang memadai demi kepuasan tamu yang menginap di hotel tersebut. Dari pendapat tersebut dapat dikatakan bahwa penyediaan fasilitas *Laundry* adalah suatu kewajiban bagi hotel, oleh sebab itu di Hotel Copthorne Orchid Penang seharusnya tetap menyediakan fasilitas *laundry* untuk meminimalisir keluhan/*complain* dari tamu berupa keterlambatan lena, disebabkan *laundry* luar tersebut masih melayani *laundry* dari pelanggan lain sehingga hotel ini bukan menjadi prioritas utama, kemudian lena yang digunakan berbau dan bernoda karena lena tidak diolah sendiri oleh petugas-petugas *laundry* hotel, melainkan diolah oleh petugas *laundry* luar, sehingga cara pengolahan lena tidak mengikuti siklus pencucian yang sudah ditetapkan dalam standar operasional prosedur. *Complain* lain juga terjadi karenakurangnya ketersediaan lena di dalam kamar, disebabkan



tidak sedikit jenis-jenis lena hilang ketika melakukan pencucian di luar hotel, hal itu dikarenakan tidak adanya petugas *laundry* hotel yang mengontrol alur lena.

Berikut adalah siklus pengolahan lena berdasarkan standar yang diterapkan oleh *Laundry Section* di Hotel Copthorne Orchid Penang.

1. Alur Lenan

Siklus *Laundry* mempunyai 8 langkah; mengumpulkan lena kotor, membawa lena kotor ke *laundry*, melakukan penyortiran, mendata jumlah dan jenis lena yang akan dicuci, penjemputan lena oleh *laundry* luar, pengantaran lena yang sudah siap pakai oleh *laundry* luar, melakukan perbandingan data jumlah lena dari *laundry* luardengan data hasil penghitungan jumlah lena oleh *laundry section* sebelumnya, memindahkan lena ke tempat penyimpanan.

Adanya perbedaan pada siklus *laundry* yang seharusnya memiliki 9 siklus, namun *laundry section* di hotel Copthorne hanya mempunyai 8 siklus, dan langkah-langkah tersebut tidak mengikuti standar siklus alur lena yang seharusnya dilakukan, yaitu mengumpulkan lena kotor, membawa lena kotor ke *laundry*, mensortir, mencuci, memeras, *finishing*, melipat, menyimpan, memindahkan lena ke tempat penggunaan. Penyebab terjadinya perbedaan siklus alur lena yaitu karena tidak tersedianya fasilitas *laundry* di dalam hotel, sehingga *laundry* luar lebih berperan dalam pengolahan lena.

2. Mensortir Lenan Kotor

Lena tidak disortir berdasarkan tingkat kekotoran lena, namun hanya disortir berdasarkan jenis lena untuk mempermudah dalam melakukan pendataan. Pensortiran lena berdasarkan tingkat kekotoran akan dilakukan oleh petugas *laundry luar*, namun pensortiran dan pencucian lena tidak berdasarkan SOP, sehingga hasil pencucian tidak maksimal, oleh sebab itu masih terdapat lena yang *stain* atau bernoda dan berbau, yang mengakibatkan lena tersebut tidak bisa digunakan kembali. Apabila lena *stain* tersebut masih dipaksakan untuk digunakan lagi, maka akan terjadi kekecewaan/*complain* dari tamu. Hal itu berdampak pada ketidakpuasan tamu terhadap pelayanan yang diberikan karena tidak sebanding dengan biaya yang mereka keluarkan untuk menginap di hotel ini.

Sistem Pengelolaan lena di Hotel Copthorne Orchid Penang belum memenuhi standar pengelolaan yang baik dan benar karena belum mengikuti standar pengelolaan yang ada, disebabkan juga karena tidak tersedianya fasilitas *laundry* di dalam hotel, sehingga *laundry* luar lebih berperan dalam sirkulasi pencucian lena dari pada petugas *laundry* hotel. Perlunya pengadaan *laundry* di dalam hotel untuk menghasilkan hasil yang memuaskan dan sesuai standar pengelolaan lena di hotel.

Ada beberapa hal-hal yang juga tidak sesuai dengan standar pada sistem pengelolaan lena di Hotel Copthorne Orchid Penang yaitu, banyaknya kamar dengan jumlah 307 kamar tidak seimbang dengan jumlah ketersediaan lena-lena yang memenuhi standar pemakaian, sehingga menimbulkan keluhan/*complain* dari tamu. Hal tersebut dapat dipecahkan dengan melakukan pemesanan dan penambahan stok lena untuk memenuhi kebutuhan lenayang kurang dan memperbaiki lenayang rusak, namun jika tidak memungkinkan diperbaiki lagi maka lena dialihfungsikan, misalnya *sheet king* dijadikan *sheet twin*, jika tidak bisa lagi maka dibuat *pillow case*. Permasalahan yang terjadi selanjutnya yaitu pekerja *laundry* tidak memeriksa serta memilah kembali secara jeli lena-lena yang telah dibersihkan di *laundry* luar hotel, apa masih layak digunakan atau tidak oleh *room boy/maid* dalam *make up room*.Sebaiknya dalam hal penerimaan dan pengeluaran stok persediaan lena agar dilakukan pencatatan jumlah lena yang dikeluarkan (bersih diserahkan) dan jumlah yang diterima (kotor



diterima), sesuai dengan permintaan *room boy/maid*, *Food and Beverage Department*, dan bagian-bagian lain yang membutuhkan lena, pada saat inilah dilakukan pengecekan tentang kondisi setiap lena agar tidak sampai terjadi pemakaian lena yang rusak dalam sirkulasinya, baik lena yang sudah kelihatan lusuh atau jelek maupun karena robek atau bentuk kerusakan lainnya.

Menurut Darsono (2011:97) prosedur pengiriman dan pengambilan lena ke *laundry plan* yaitu:

1. Semua lena kotor dari tiap-tiap kamar dikumpulkan di *room boy station* oleh *room boy/maid*. Semua lena yang kotor disortir dan dihitung, selanjutnya dikumpulkan di *linen room*. Dari *linen room* semuanya dikirim ke *laundry plan*, dikelompokkan berdasarkan jenisnya dalam catatan lena dan *laundry delivery slip*.
2. Setelah dimasukkan ke *laundry*, kita dapat mengambil lena yang bersih sesuai dengan yang kita kirim. Selanjutnya, lena tersebut kita simpan di *linen room*.

Prosedur pertama masih belum diikuti secara baik oleh *room boy* karena tidak tersedianya waktu yang lebih untuk mengumpulkan lena, disebabkan oleh banyaknya kamar yang harus segera di *make up room*, maka dari itu petugas *laundry* sendiri yang mengumpulkan lena dari tiap-tiap kamar. Semua lena yang telah dikumpulkan langsung dibawa ke *laundry plan* untuk pensortiran lena oleh petugas *laundry*.

Perlunya kerjasama dengan *room boy* dalam pengumpulan lena untuk menghemat waktu. Perbedaan prosedur pengolahan lena terjadi karena tidak tersedianya fasilitas *laundry* di dalam hotel, oleh sebab itu ketersediaan fasilitas *laundry* berpengaruh terhadap prosedur pengolahannya, kemudian perlunya pengadaan kereta dorong (*linen cart*) untuk mempermudah menghemat waktu petugas *laundry* dalam pengambilan lena dari setiap *floor*.

Agar awet, lena tentu saja harus disimpan sebaik-baiknya. Untuk itu ada berbagai hal yang harus diperhatikan di dalam menyimpan lena menurut Rumecko (2004:162), yaitu :

- a. Lenam yang telah dicuci dan dihaluskan di *laundry* harus disimpan di atas rak penyimpanan (*linen rack*) dan diatur menurut ukurannya.
- b. Lipatan lena harus menghadap keluar agar memudahkan penghitungan atau pengambilannya.
- c. Pengambilan lena harus dilakukan dengan sistem FIFO (*first in first out*), dimana lena yang baru dikirim dari *laundry* harus disimpan dirak dengan posisi paling bawah agar digunakan belakangan, yaitu setelah lena di atasnya terpakai. Dengan kata lain, yang tersimpan lebih dahulu harus dipergunakan lebih dahulu, yang disimpan belakangan digunakan belakangan. Hal ini dimaksudkan supaya *long life* (umur) lena tersebut menjadi panjang, awet dan tidak mudah rusak.

Lena yang tersedia di Hotel Copthorne Orchid Penang tidak awet, mudah rusak, dan tidak berumur panjang karena tidak mengikuti sistem penyimpanan lena yaitu FIFO (*first in first out*). Pentingnya pengadaan pelatihan sistem pengelolaan lena yang baik dan benar kepada seluruh karyawan *Laundry Section* maupun *Linen Section* dengan tujuan agar sistem pengelolaan lena di Hotel Copthorne Orchid Penang terprosedur dan terarah sehingga tidak ada lagi sistem pengelolaan lena yang berbeda bahkan bertolak belakang dengan standar pengelolaan yang telah ditetapkan. Perekrutan calon karyawan berdasarkan pengetahuannya di bidang *laundry* maupun *lineni* sebaiknya diterapkan, sehingga mendapatkan karyawan yang sudah siap kerja sesuai dengan SOP.



6. Kesimpulan

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Sistem rotasi atau alur lena di Hotel Copthorne Orchid Penang belum dapat dikatakan baik, karena *laundry* luar hotel lebih berperan dalam pengolahan lena dari pada pekerja *laundry* pada hotel tersebut.
2. Permasalahan yang dihadapi dalam pengelolaan lena di Hotel Copthorne Orchid Penang diantaranya, banyaknya lena yang kondisinya *Out Of Order* karena terbatasnya tempat penyimpanan lena, tidak telitinya pekerja di *laundry section* dalam pensortiran lena yang akan digunakan kembali baik oleh *room boy/maid* maupun outlet-outlet yang membutuhkan lena.
3. Berdasarkan hasil penelitian, upaya yang dapat dilakukan manajemen pengelola *room linen* dalam menghadapi masalah yang ada diantaranya dengan mengalihfungsikan lenarusak yang sudah tidak memungkinkan untuk diperbaiki lagi, pengadaan kembali *laundry* di dalam hotel, perlu adanya pelatihan dan perekrutan calon karyawan *laundry* maupun *linen*, agar pengelolaan dan pengolahan lena lebih terprosedur.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Utsman. 2015. *Teknik Pengumpulan Dan Analisis Data Kualitatif*. Diakses pada tanggal 9 Juni 2016 melalui <http://www.pengertianpakar.com/2015/05/teknik-pengumpulan-dan-analisis-data-kualitatif.html>
- Bagyono. 2009. *Manajemen Housekeeping Hotel*. Penerbit Alfabeta. Bandung.
- Darsono, Agustinus. 1995. *Tata Graha Hotel (Housekeeping)*. PT Gramedia Widiasarana Indonesia. Jakarta.
- Darsono, Agustinus. 2011. *Housekeeping Hotel*. PT Grasindo. Jakarta.
- Rumekso. 2004. *Housekeeping Hotel*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Sihite, Richarad. 2003. *Housekeeping (Tata Graha)*. Penerbit SIC. Surabaya.
- Utama, I Gusti Bagus Rai. 2014. *Pengantar Industri Pariwisata Tantangan Dan Peluang Bisnis Kreatif*. Penerbit Deepublish. Yogyakarta.



Volume : 04

Nomor : 02

Bulan : Mei

Tahun : 2018

http : //ejurnal.pps.ung.ac.id/index.php/AKSARA/index

BIODATA

Poppy Arnold Kadir

Alumnus Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pariwisata Indonesia, Semarang (S1), Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung (S2), Dosen di Universitas Negeri Gorontalo. Email: poppy02kadir@yahoo.com.

Krishna Anugrah

Alumnus Sekolah Tinggi Pariwisata Bali (DIV), Universitas Udayana Kajian Pariwisata (S2), Dosen di Universitas Negeri Gorontalo. Email: qnaaan@gmail.com.

Rita Andrayana Sari

Alumnus Universitas Negeri Gorontalo (D3). Email: Ritaandrayana@gmail.com.