

Analisis Peran *Laundry Attendant* dalam Menunjang Kualitas Pelayanan di Housekeeping Departement Gran Puri Hotel Manado

Chrisye Samiun Koapaha¹, Mikhael C.S.Mangolo², Jongky W.A. Kamagi³
Politeknik Negeri Manado^{1,2,3}

*Email Korespodensi: chriskoapaha.07@gmail.com

Diterima: 04-10-2025 | Disetujui: 14-10-2025 | Diterbitkan: 16-10-2025

ABSTRACT

Thus research aims to analyze the role of laundry attendants in supporting service quality in the Housekeeping Department of Gran Puri Hotel Manado. Laundry attendants are an essential part of hotel operations, responsible for providing linen, towels, and other room amenities in a clean, neat, and usable condition. This study applies a qualitative descriptive method with data collection techniques including direct observation, semi-structured interviews, documentation, and interviews with 5 hotel staff members who work in the housekeeping department and are directly connected with the laundry section. The results show that laundry attendants play a significant role in maintaining room service quality, especially in aspects of cleanliness, availability, and timeliness of linen supply. Most staff members stated that cooperation between laundry and housekeeping runs well, although minor delays in linen delivery occasionally occur. Overall, laundry attendants are considered to perform well and are capable of supporting housekeeping service standards as well as enhancing guest satisfaction at Gran Puri Hotel Manado.

Keywords: *Role, Laundry Attendant, Service Quality, Housekeeping, Hotel.*

PENDAHULUAN

Hotel merupakan suatu bentuk usaha yang menyediakan akomodasi berupa kamar untuk disewakan kepada masyarakat umum, serta dilengkapi dengan berbagai layanan pendukung guna memenuhi kebutuhan tamu selama menginap. Sulastiyono (2011 : 5; Polii, & Towoliu, 2018) hotel merupakan tempat yang menyediakan fasilitas kamar, minuman, dan makanan kepada calon tamu yang sedang melakukan perjalanan dengan membayar sesuai dengan jumlah yang telah ditentukan tanpa adanya perjanjian khusus. Banyaknya pesaing pada bidang perhotelan membuat para pebisnis hotel berusaha semaksimal mungkin memberikan kualitas pelayanan dan strategi terbaik untuk mencapai kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, hotel diharuskan untuk memberikan pelayanan terbaik untuk memperluas pasaran tamu hotelnya. Kebersihan pakaian dan linen di hotel adalah salah satu unsur penting untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada tamu. Gran Puri Hotel Manado, sebagai salah satu Hotel yang memiliki komitmen tinggi dalam menyediakan pengalaman menginap yang terbaik, memerlukan layanan laundry yang efisien dan efektif. Layanan laundry yang baik tidak hanya menjamin kebersihan, tetapi juga meningkatkan kenyamanan dan kepuasan tamu. *Laundry department*, atau bagian binatu, adalah bagian dari sebuah organisasi, seperti hotel, yang bertugas untuk membersihkan dan merawat pakaian, linen, dan seragam karyawan. Bagian ini bertanggung jawab atas seluruh proses pencucian, mulai dari penerimaan, pemilahan, pencucian, hingga pengiriman cucian yang telah selesai. Seorang Laundry Attendant dituntut memiliki ketelitian tinggi dalam menangani permintaan jasa pencucian pakaian tamu maupun linen hotel. Proses yang dilaksanakan meliputi pemeriksaan kondisi pakaian, pencucian, hingga tahap pengemasan. Langkah ini bertujuan untuk meminimalkan potensi keluhan dari tamu akibat hasil pencucian yang kurang optimal atau adanya noda yang tidak seharusnya. Oleh karena itu, Laundry Attendant wajib melakukan pengecekan serta mendokumentasikan setiap pakaian tamu melalui formulir yang disebut Laundry Service List. Prosedur ini diterapkan untuk menjamin kepuasan tamu terhadap layanan laundry sehingga memberikan dampak positif bagi citra hotel dan meningkatkan peluang tamu untuk kembali menginap di masa mendatang. Dalam hal ini, peneliti juga menemukan beberapa masalah dalam operasional laundry departemen selama empat bulan terutama ketika ada event full satu minggu yang beberapa kali diselenggarakan dengan kapasitas penuh. Masalah paling umum adalah pengolahan laundry yang terlambat, yang berdampak pada kualitas atau kinerja Laundry Attendant. Karyawan diwajibkan untuk membersihkan pakaian tamu baik di hotel maupun di luar hotel dengan cara yang bersih, rapi, dan wangi. Disisi lain bersama para karyawan sedang melakukan *soiled linen* kotor pada sore hari di *basement* Gran Puri Hotel Manado saat itu kami kehabisan *stock* sabun pewangi untuk cucian pakaian tamu sesampainya di gedung "Chic Laundry" yang bertempat disamping area hotel Gran Puri Manado terdapat banyak sekali pakaian kotor tamu hotel dan linen yang sudah disortir lalu ditaruh di bak yang terbuat dari kayu, dan pada saat yang sama ada sebuah mesin yang sedang tidak berfungsi atau belum diperbaiki untuk mencuci dan mengeringkan pakaian para tamu hotel, namun tidak bisa segera ditangani karena keterbatasan waktu. Hal ini menyebabkan proses pencucian yang lambat dan memicu keluhan dari para tamu karena keterlambatan dalam mencuci, mengeringkan, dan menyetrika pakaian tamu, yang dapat berdampak negatif terhadap kualitas layanan "Chic Laundry" atau Laundry Gran Puri Hotel Manado, oleh karena itu penulis tertarik untuk mengangkat topik penelitian dengan judul "Peran Laundry Attendant Dalam Menunjang Kualitas Pelayanan di Housekeeping Departement Gran Puri Hotel Manado".

METODE PENELITIAN

Pendekatan yang diterapkan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif dipahami sebagai jenis penelitian yang bersifat deskriptif dan memanfaatkan analisis secara sistematis melalui proses pengkajian mendalam. Dalam pendekatan ini, proses dan makna (berdasarkan perspektif

subjek) menjadi fokus utama. Landasan teori berperan sebagai panduan agar arah penelitian tetap sesuai dengan kondisi dan fakta yang ditemukan di lapangan. Lokasi ini terletak di Jl. Sam Ratulangi No. 458 Manado 95116, Sulawesi Utara Indonesia

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berikut adalah hasil wawancara dari 4 karyawan laundry attendant :

Tabel 1

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Bagaimana peran Anda sebagai laundry attendant dalam menunjang kualitas pelayanan hotel?	Saya memastikan semua linen dan pakaian tamu dicuci bersih dan wangi agar kenyamanan tamu terjaga.
2.	Apa tantangan terbesar yang Anda hadapi saat bekerja di bagian laundry?	Permintaan laundry yang menumpuk di musim ramai tamu.
3.	Bagaimana Anda memastikan kualitas hasil laundry selalu terjaga?	Menggunakan deterjen dan pewangi sesuai standar hotel.
4.	Apakah Anda pernah menerima keluhan tamu terkait hasil laundry?	Pernah, soal pakaian yang kusut, tapi langsung kami perbaiki.
5.	Bagaimana hubungan kerja Anda dengan bagian housekeeping lainnya?	Kami sering berkoordinasi agar linen siap saat kamar dibersihkan.

Tabel 2

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Bagaimana peran Anda sebagai laundry attendant dalam menunjang kualitas pelayanan hotel?	Peran saya menjaga kebersihan dan kerapian linen supaya standar hotel selalu terpenuhi
2.	Apa tantangan terbesar yang Anda hadapi saat bekerja di bagian laundry?	Kadang mesin laundry bermasalah sehingga pekerjaan tertunda.
3.	Bagaimana Anda memastikan kualitas hasil laundry selalu terjaga?	Mengecek setiap cucian sebelum dan sesudah proses laundry.
4.	Apakah Anda pernah menerima keluhan tamu terkait hasil laundry?	Jarang, karena kami selalu cek ulang hasil laundry.
5.	Bagaimana hubungan kerja Anda dengan bagian housekeeping lainnya?	Kerja sama dengan room attendant sangat penting.

Tabel 3

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Bagaimana peran Anda sebagai laundry attendant dalam menunjang kualitas pelayanan hotel?	Saya bertugas memastikan hasil laundry cepat selesai dan tidak ada noda tertinggal.
2.	Apa tantangan terbesar yang Anda hadapi saat bekerja di bagian laundry?	Menghadapi tamu yang meminta layanan cepat dengan jumlah laundry banyak.
3.	Bagaimana Anda memastikan kualitas hasil laundry selalu terjaga?	Memisahkan linen berdasarkan tingkat kotor dan jenis bahan.

4.	Apakah Anda pernah menerima keluhan tamu terkait hasil laundry?	Pernah tamu komplain warna pakaian pudar, kami berikan penjelasan dan solusi.
5.	Bagaimana hubungan kerja Anda dengan bagian housekeeping lainnya?	Tanpa koordinasi, persediaan linen bisa terlambat.

Tabel 4

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Bagaimana peran Anda sebagai laundry attendant dalam menunjang kualitas pelayanan hotel?	Tugas saya membantu housekeeping agar kamar selalu siap pakai dengan linen bersih.
2.	Apa tantangan terbesar yang Anda hadapi saat bekerja di bagian laundry?	Memisahkan linen bernoda berat agar tidak merusak hasil cucian lain.
3.	Bagaimana Anda memastikan kualitas hasil laundry selalu terjaga?	Melakukan pengecekan berkala pada mesin dan suhu setrika.
4.	Apakah Anda pernah menerima keluhan tamu terkait hasil laundry?	Hampir tidak pernah karena kami mengikuti prosedur standar.
5.	Bagaimana hubungan kerja Anda dengan bagian housekeeping lainnya?	Kami saling bantu jika ada permintaan mendesak dari tamu.

Pembahasan

Hasil pembahasan dari 4 karyawan hotel dapat disimpulkan bahwa :

1. Peran Penting Laundry Attendant
Laundry attendant sangat memengaruhi kualitas pelayanan housekeeping. Mereka memastikan linen dan pakaian tamu tersedia tepat waktu, bersih, wangi, dan rapi. Hal ini berdampak langsung pada kepuasan tamu dan reputasi hotel.
2. Kendala Operasional
Penumpukan cucian saat tingkat hunian tinggi, kekurangan mesin cuci atau bahan kimia, dan keterlambatan pengiriman linen bersih adalah masalah yang paling umum. Kelancaran pelayanan housekeeping dipengaruhi oleh masalah ini.
3. Upaya Menjaga Kualitas
Kualitas hasil laundry tetap terjaga meskipun kondisi kerja padat berkat upaya laundry attendant. Upaya ini termasuk pengecekan rutin pada mesin, penerapan SOP ketat, pemisahan cucian berdasarkan bahan dan warna, dan koordinasi intensif dengan housekeeping.
4. Hubungan dengan Housekeeping
Terbukti bahwa koordinasi yang baik antara laundry dan housekeeping membantu mengurangi hambatan agar pelayanan kepada tamu tetap optimal.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan melalui observasi dan wawancara kepada 4 informan karyawan *laundry attendant* di Gran Puri Hotel Manado, maka saya simpulkan bahwa:

- Laundry attendant memiliki peran yang signifikan dalam mendukung operasional housekeeping, khususnya dalam memastikan ketersediaan linen yang bersih, rapi, dan tepat waktu untuk digunakan dalam pelayanan kamar maupun area publik
- Kualitas pelayanan housekeeping sangat dipengaruhi oleh kinerja laundry, terutama dalam menjaga citra kebersihan kamar dan kenyamanan tamu. Linen yang bersih dan tepat waktu menjadi salah satu indikator kepuasan tamu.
- Beberapa kendala kecil seperti keterlambatan pengiriman linen bersih masih terjadi, namun tidak terlalu berdampak besar terhadap pelayanan secara keseluruhan karena adanya komunikasi yang baik antara departemen.

SARAN

Berdasarkan temuan dalam penelitian ini, peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

- Pihak manajemen hotel sebaiknya memberikan pelatihan rutin kepada laundry attendant, agar standar operasional tetap terjaga dan pelayanan terus meningkat seiring dengan kebutuhan tamu.
- Meningkatkan koordinasi antar bagian, terutama antara laundry dan housekeeping, melalui *briefing* harian dan sistem pelaporan yang lebih efisien, untuk meminimalisir kendala dalam pengiriman linen.
- Memberikan penghargaan atau insentif bagi laundry attendant yang menunjukkan kinerja baik, agar motivasi kerja semakin tinggi dan kualitas pelayanan tetap terjaga.

UCAPAN TERIMA KASIH

Kami menyampaikan terima kasih kepada seluruh Supervisor dan staff hotel yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi pertanyaan wawancara sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik. Ucapan terima kasih juga diberikan kepada pihak-pihak yang telah membantu, baik secara langsung maupun tidak langsung, serta kepada Politeknik Negeri Manado yang telah memberikan dukungan dalam pelaksanaan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Barus, A., & Ketaren, A. L. (2022). Peranan Room Attendant Dalam Penanganan Barang Lost And Found Pada Housekeeping Departement Di Hotel Khas Parapat. *Jasmien*, 3(01), 641-649.
- Cleveri Resources. (2022). Deskripsi dan Tanggung Jawab Laundry Attendant. Diakses dari: <https://cleveri.co.id/laundry-job-description>
- Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane. (2016). *Marketing Management* (15th Edition). Pearson Education.
- LSP Pariwisata Jana Dharma Indonesia. (2023). *Tanggung Jawab Laundry Attendant: Sortir, Pencucian, Pelayanan, dan Inventaris*.

- LSP Pariwisata Jana Dharma Indonesia. (2023). *Unit Kompetensi Laundry Attendant*. Jakarta: LSP JDI.
- Lupiyoadi, Rambat. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Novianti, J. N., Fatimah, Z., & Lubis, A. L. (2024). *Peran Laundry Attendant dalam Mendukung Pelayanan di Edelweiss House of Laundry*. Jurnal Manajemen Pelayanan Hotel, 8(2), 1–22.
- Novianti, J. N., Fatimah, Z., & Lubis, A. L. (2024). *The Role of Laundry Attendant in Supporting Services at Edelweiss House of Laundry*. Jurnal Manajemen Pelayanan Hotel, 8(2), 1–22.
- Polii, B. D., & Towoliu, B. I. (2018). MANAJEMEN TATA GRAHA DAN BINATU 1 (HOUSEKEEPING).
- SetupMyHotel. (2023). Laundry Attendant Duties and Responsibilities. Diakses dari: <https://setupmyhotel.com>
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Wijoyo, T. A. (2023). Operasional departemen housekeeping di dalam hotel. *BADAN PENERBIT STIEPARI PRESS*, 1-92.
- Wiradirga, I., & Octaviany, V. (2024). Standar Operasional Prosedur Hotel Lingian di Divisi Kamar. *eProceedings of Applied Science*, 10(6).
- Workable. (2024). Laundry Attendant Job Description. Diakses dari: <https://resources.workable.com/laundry-attendant-job-description>
- Yuliani & Kumala; Shu. (2022–2018). *Kinerja Laundry Attendant: Penyortiran, Pencucian, dan Pelaporan Kerusakan*. ResearchGate.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. New York: McGraw-Hill.