

PERANAN *LINEN ATTENDANT* DALAM MENUNJANG KELANCARAN OPERASIONAL PADA DEPARTEMEN *HOUSEKEEPING* DI FRESHFIELDS HOTEL TAICHUNG

Fatla Varelsa¹, Laraswati^{2*}

^{1,2}Akademi Pariwisata Mandala Bhakti, Indonesia
fvarelsa@gmail.com¹; laras@mandalabhakti.ac.id^{2*}

Abstrak

Penelitian ini membahas peranan strategis *linen attendant* dalam mendukung kelancaran operasional Departemen *Housekeeping* di Freshfields Hotel Taichung, Taiwan. *Linen attendant* memiliki tanggung jawab penting dalam menjamin ketersediaan, kebersihan, dan kelayakan linen, seperti seprai, handuk, dan sarung bantal, yang merupakan elemen vital dalam pelayanan kamar hotel. Penelitian dilakukan dengan pendekatan kualitatif deskriptif melalui observasi dan wawancara langsung dengan pihak hotel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur kerja yang sistematis, koordinasi lintas bagian, serta kedisiplinan dalam menjalankan Standar Operasional Prosedur (SOP) menjadi faktor utama dalam efektivitas kerja *linen attendant*. Peran mereka tidak hanya teknis, tetapi juga strategis dalam menjaga kualitas pelayanan dan kepuasan tamu. Dengan demikian, keberadaan *linen attendant* menjadi komponen penting dalam membentuk citra profesional dan operasional hotel yang efisien.

Kata Kunci: *Linen Attendant, Housekeeping, Operasional Hotel, Kualitas Layanan, Freshfields Hotel*

Abstract

This study explores the strategic role of linen attendants in supporting the operational effectiveness of the Housekeeping Department at Freshfields Hotel Taichung, Taiwan. Linen attendants are responsible for ensuring the availability, cleanliness, and proper condition of linens, such as bedsheets, towels, and pillowcases which are the essential elements in hotel room service. The research employed a descriptive qualitative approach, by making observation and conducting interview with hotel staff. The findings indicate that systematic work procedures, cross-departmental collaboration, and adherence to Standard Operating Procedures (SOP) are key factors of linen attendants' effective performance. Their role extends from technical tasks to a strategic function that contributes to service quality and guest satisfaction. Therefore, linen attendants holds a vital role in maintaining a professional image and efficient hotel operations.

Keywords: *Linen Attendant, Housekeeping, Hotel Operations, Service Quality, Freshfields Hotel*

1. PENDAHULUAN

Industri perhotelan saat ini berkembang sangat pesat seiring meningkatnya mobilitas wisatawan domestik maupun mancanegara. Perkembangan ini menuntut setiap hotel untuk menjaga kualitas layanan agar mampu bersaing dan mempertahankan kepuasan tamu. Dalam dunia perhotelan, keberhasilan pelayanan tidak hanya ditentukan oleh *front office*, tetapi juga oleh kinerja

Departemen *Housekeeping* yang berperan menjaga kebersihan, kenyamanan, dan estetika seluruh area hotel, terutama kamar tamu (Sukriadi & Laksaguna, 2021). Salah satu bagian penting dalam *housekeeping* adalah bagian linen, yang menangani penyediaan dan pengelolaan linen seperti seprai, handuk, sarung bantal, dan selimut. Linen yang bersih, rapi, dan siap digunakan menjadi salah satu indikator utama kepuasan tamu selama menginap. Oleh karena itu, pengelolaan linen yang baik menjadi aspek vital dalam mendukung kelancaran operasional hotel (Kuswiyata & Wigati, 2022).

Dalam pelaksanaannya, tugas seorang *linen attendant* meliputi proses penerimaan, pencucian, penyimpanan, pendistribusian, hingga pelaporan kondisi linen yang rusak atau hilang. Efisiensi kerja dan ketelitian *linen attendant* berpengaruh langsung terhadap ketersediaan linen bersih di seluruh area hotel. Ketika stok linen tidak tersedia sesuai kebutuhan, maka proses *room cleaning* akan terhambat dan menyebabkan keterlambatan dalam penyiapan kamar untuk tamu berikutnya (Novitasari & Halim, 2022). Dalam Prabandari, Sembiring, & Stephanie (2024), mengemukakan bahwa ketersediaan *par stock linen* yang memadai memiliki hubungan signifikan terhadap kinerja *room attendant* dan efisiensi operasional *housekeeping*.

Penelitian yang dilakukan oleh Kuswiyata & Wigati (2022) di Hotel Grand Orchid Solo menunjukkan bahwa kinerja *linen attendant* dalam mengelola *parstock* (stok minimum linen) berperan penting dalam menjaga kelancaran operasional *housekeeping*. Keterlambatan atau kesalahan dalam penghitungan stok dapat menyebabkan ketidakefisienan kerja serta memengaruhi kualitas layanan. Selanjutnya, penelitian oleh Sukriadi & Laksaguna (2021) menegaskan bahwa manajemen *linen housekeeping* meliputi kontrol inventori, penjadwalan pengadaan, serta sistem pengawasan stok harus dilakukan secara terintegrasi antara bagian linen, *laundry*, dan *room attendant*. Dengan demikian, koordinasi antar bagian menjadi kunci keberhasilan dalam menciptakan alur kerja *housekeeping* yang efisien.

Koordinasi antar bagian juga disebut penting dalam mendukung kinerja *linen attendant*. Misalnya, pengelolaan stok linen (*parstock*), distribusi dari *laundry* ke *linen room*, dan komunikasi antar departemen harus terkelola baik agar tidak terjadi kekurangan dan keterlambatan dalam penyediaan linen ke kamar. Kesalahan dalam distribusi dapat menyebabkan kamar tidak siap tepat waktu. Referensi-referensi lokal menunjukkan bahwa sistem pencatatan dan inventori linen merupakan bagian penting dari prosedur pengelolaan linen (Azmi et al., 2020). Aspek lain yang juga menentukan adalah penanganan linen spot atau linen bernoda yang tidak segera ditangani dapat menurunkan standar kebersihan kamar dan berdampak pada persepsi negatif tamu terhadap kualitas layanan hotel (Novitasari & Halim, 2022). Maka dari itu, peran *linen attendant* sangat penting untuk memastikan seluruh linen yang digunakan bebas dari noda dan dalam kondisi baik.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa peranan *linen attendant* sangat penting dalam menunjang kelancaran operasional *housekeeping*. Efisiensi kerja, koordinasi antar bagian, serta dukungan sistem pengelolaan yang baik menjadi faktor utama keberhasilan operasional hotel. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peranan *linen attendant* dalam menunjang kelancaran operasional pada Departemen *Housekeeping* di Freshfields Hotel Taichung, sehingga dapat memberikan kontribusi terhadap peningkatan manajemen *housekeeping* secara menyeluruh.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif, yang bertujuan untuk memahami secara mendalam bagaimana peranan *linen attendant* dalam menunjang kelancaran operasional pada Departemen *Housekeeping* di Freshfields Hotel Taichung. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini berfokus pada makna, pemahaman, dan pengalaman nyata dari para pelaku yang terlibat langsung dalam aktivitas *housekeeping*, bukan pada pengukuran angka atau data statistik (Moleong, 2021).

Menurut Sugiyono (2019), penelitian kualitatif bertujuan untuk menggambarkan dan menafsirkan fenomena sosial berdasarkan pengalaman dan pandangan informan. Oleh karena itu, peneliti melakukan pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi untuk memperoleh data yang komprehensif mengenai peranan *linen attendant* dalam kegiatan operasional hotel. Dalam penelitian ini, narasumber utama terdiri atas dua orang, yaitu:

- a. Janice Chen, selaku *room division manager housekeeping*, yang memberikan informasi mengenai kebijakan, prosedur kerja, serta koordinasi antarbagian dalam pengelolaan linen di hotel; dan
- b. Nokkan Lidu, selaku *linen attendant*, yang memberikan gambaran langsung mengenai pelaksanaan tugas harian, seperti proses pencucian, pelipatan, penyimpanan, pendistribusian, hingga pelaporan linen rusak atau hilang.

Sementara itu, observasi dilakukan langsung di area kerja *linen room* dan *laundry* untuk melihat proses kerja serta interaksi antara petugas dan bagian lain di *housekeeping*. Dokumen seperti laporan stok linen, *laundry checklist*, dan *inventory form* juga digunakan untuk memperkuat hasil wawancara (Miles, Huberman, & Saldaña, 2018).

Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menerapkan teknik triangulasi sumber dan metode dengan membandingkan hasil wawancara antara pihak manajerial dan operasional, serta mencocokkan dengan hasil observasi dan dokumentasi (Moleong, 2021). Melalui pendekatan ini, diharapkan hasil penelitian dapat menggambarkan secara akurat bagaimana peranan *linen attendant* mendukung kelancaran operasional Departemen *Housekeeping* di Freshfields Hotel Taichung.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dan pembahasan dari penelitian ini yaitu:

3.1. Prosedur Kerja *Linen Attendant* dalam Menunjang Kelancaran Operasional

Dalam mendukung kelancaran operasional di Departemen *Housekeeping*, *linen attendant* memiliki tanggung jawab yang cukup kompleks dan terstruktur. Tugas yang dijalankan mencakup proses penerimaan, pendistribusian, penyimpanan, hingga koordinasi lintas bagian untuk memastikan seluruh kebutuhan linen terpenuhi dengan baik. Di Freshfields Hotel Taichung, prosedur kerja ini dilaksanakan secara sistematis agar setiap aktivitas pelayanan, baik kepada tamu maupun operasional internal dapat berjalan dengan lancar dan sesuai standar hotel.

Penelitian Zhang & Lu (2020) juga menunjukkan bahwa kebersihan dan kualitas linen merupakan faktor utama yang memengaruhi persepsi tamu terhadap kualitas pelayanan *housekeeping*. Dengan demikian, efektivitas kerja *linen attendant* tidak hanya berdampak pada efisiensi internal, tetapi juga pada kepuasan tamu secara keseluruhan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Ibu Janice Chen selaku *room division manager housekeeping* dan Bapak Nokkan Lidu sebagai *linen attendant* di Freshfields Hotel Taichung, dapat diketahui bahwa prosedur kerja *linen attendant* memiliki peran strategis dalam mendukung operasional *housekeeping*, khususnya dalam penyediaan dan pengelolaan linen. Prosedur dimulai dari proses penerimaan linen bersih dari bagian *laundry* dan secara garis besar sebagai berikut:



Gambar 1. Prosedur Penanganan *Linen Laundry*

Koordinasi antar staf juga menjadi aspek penting dalam prosedur kerja *linen attendant*. Komunikasi antara *linen attendant*, *room attendant* dan *supervisor housekeeping* dilakukan secara berkala untuk memastikan pasokan linen tetap terjaga, terutama saat tingkat okupansi kamar tinggi.

Koordinasi ini juga diperlukan untuk menyesuaikan jadwal distribusi dan pengiriman linen sesuai kebutuhan operasional harian.

Temuan ini diperkuat oleh penelitian Su & Tsai (2023) yang menunjukkan bahwa koordinasi antarbagian *housekeeping* memiliki pengaruh signifikan terhadap efisiensi kerja dan kualitas pelayanan tamu di hotel-hotel Taiwan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa keberhasilan operasional *housekeeping* tidak terlepas dari kinerja dan koordinasi efektif para *linen attendant* dalam menjalankan tugasnya.

3.2. Peran *Linen Attendant* dalam Menunjang Kelancaran Operasional

Keberlangsungan layanan *housekeeping* sangat bergantung pada ketersediaan perlengkapan kamar yang bersih dan layak pakai. Salah satu komponen krusial yang mendukung proses ini adalah keberadaan linen yang berkualitas. Oleh karena itu, tugas *linen attendant* menjadi bagian penting dalam memastikan seluruh siklus penggunaan linen berjalan dengan lancar, mulai dari penerimaan, penyimpanan, hingga distribusi ke unit kerja terkait. Menurut Yang & Wang (2024), sistem manajemen linen yang efisien berkontribusi langsung terhadap kelancaran operasional *housekeeping* serta mampu mengurangi potensi keterlambatan layanan kepada tamu. Hal ini menunjukkan bahwa pengelolaan linen yang baik bukan hanya aspek teknis, melainkan bagian dari strategi peningkatan kualitas pelayanan hotel. Gubhaju, Panta, & Ahn (2024) menyatakan bahwa penerapan teknologi seperti sistem pencatatan digital dan inspeksi otomatis dapat meningkatkan efisiensi serta mengurangi kesalahan manusia dalam manajemen linen hotel. Pencatatan harus dilakukan secara rinci, mencakup jumlah, jenis, dan kondisi linen, dengan tujuan mencegah kehilangan maupun kelebihan distribusi yang tidak diperlukan.

Dalam wawancara yang dilakukan, Ibu Janice Chen dan Bapak Nokkan Lidu sama-sama menekankan bahwa *linen attendant* memainkan peran yang sangat penting dalam menjaga kelancaran kerja seluruh bagian *housekeeping*. Peran utama mereka adalah memastikan ketersediaan linen bersih dalam jumlah yang cukup dan kondisi yang baik. Tanpa dukungan dari bagian linen, *room attendant* akan mengalami kesulitan dalam mempersiapkan kamar tamu sesuai standar kenyamanan dan kebersihan hotel. Selain bertanggung jawab terhadap distribusi, *linen attendant* juga menjalankan fungsi pemeliharaan terhadap linen yang disimpan. Mereka harus memastikan tidak hanya jumlah linen yang cukup, tetapi juga memastikan kualitasnya terjaga. Linen yang sudah mengalami penurunan kualitas, seperti adanya sobekan, noda, atau kerusakan, harus segera dipisahkan dan dilaporkan kepada atasan untuk diganti dengan yang baru.

Peran *linen attendant* lainnya menjaga inventaris linen secara ketat. Pencatatan harus dilakukan secara rinci, mencakup jumlah, jenis, dan kondisi linen. Hal ini bertujuan untuk mencegah terjadinya kehilangan maupun kelebihan distribusi yang tidak diperlukan. *Linen*

attendant juga menjadi penghubung antara bagian *housekeeping* dan *laundry*, sehingga koordinasi yang baik dapat memastikan pengiriman dan pengembalian linen berjalan tepat waktu tanpa mengganggu operasional harian.

Linen attendant juga memiliki tanggung jawab dalam menjaga kebersihan dan kerapian ruang penyimpanan linen. Area penyimpanan yang terjaga kebersihannya akan mengurangi risiko kontaminasi linen sebelum digunakan oleh tamu. Hal ini sangat penting untuk menjaga citra hotel yang bersih dan profesional.

3.3. Upaya *Linen Attendant* Meningkatkan Kinerja dalam Menunjang Kelancaran Operasional

Dalam sebuah operasional hotel berbintang, efektivitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh interaksi langsung dengan tamu, tetapi juga oleh kelancaran proses di balik layar. Salah satu aspek penting dari proses tersebut adalah pengelolaan linen yang dijalankan oleh *linen attendant*. Mereka menjadi bagian vital dalam menjaga ketersediaan perlengkapan kamar yang bersih, layak pakai, dan siap digunakan kapan pun dibutuhkan.

Untuk memastikan tugas berjalan optimal, *linen attendant* di Freshfields Hotel Taichung bekerja berdasarkan pedoman SOP yang telah ditetapkan oleh manajemen hotel. SOP ini mencakup seluruh alur kerja, mulai dari tahap awal penerimaan linen bersih dari *laundry*, pengecekan kondisi fisik linen, pencatatan jumlah dan jenis, proses penyimpanan sesuai kategori, hingga distribusi ke masing-masing lantai sesuai permintaan *room attendant*. Temuan Wuryaningsih et al. (2021) menegaskan bahwa penerapan SOP yang konsisten dalam pengelolaan linen dapat mengurangi tingkat kesalahan operasional hingga 30%, terutama pada hotel dengan tingkat okupansi tinggi.

Salah satu langkah penting dalam menjaga standar adalah melakukan pengecekan kualitas linen secara rutin. Linen yang ditemukan dalam kondisi rusak, seperti robek, bernoda, atau terlihat usang, segera dipisahkan dari stok utama dan dilaporkan kepada atasan untuk ditarik dari peredaran. Prosedur ini tidak hanya menjaga kualitas visual dan kenyamanan kamar, tetapi juga menjadi bagian dari pencegahan terhadap keluhan tamu yang bisa memengaruhi reputasi hotel. Menurut studi oleh Budiarto & Sari (2020), kualitas linen memiliki korelasi signifikan terhadap persepsi tamu terhadap kebersihan kamar, yang pada akhirnya memengaruhi tingkat kepuasan tamu dan niat untuk kembali.

Linen attendant juga bertanggung jawab terhadap pemantauan jumlah stok linen setiap hari. Proses pencatatan ini dilakukan secara teliti untuk memastikan ketersediaan linen tetap aman, sekaligus memudahkan perencanaan distribusi harian. Dengan informasi stok yang akurat, staf dapat mengantisipasi kebutuhan linen, terutama saat tingkat okupansi tinggi atau saat terjadi rotasi kamar dalam jumlah besar.

Koordinasi yang baik ini akan mempercepat proses distribusi, menghindari miskomunikasi, serta menciptakan alur kerja yang efisien dan minim gangguan. Dengan disiplin kerja yang tinggi, kepatuhan terhadap SOP, dan koordinasi lintas departemen yang solid, *linen attendant* memberikan kontribusi langsung dalam menjaga standar layanan *housekeeping*. Peran mereka bukan hanya teknis, melainkan juga strategis karena berhubungan langsung dengan kepuasan tamu dan citra profesional hotel secara keseluruhan (Lee & Cheng, 2022).

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan melalui wawancara dan observasi langsung di lapangan, dapat disimpulkan bahwa *linen attendant* memiliki peran sentral dalam mendukung kelancaran operasional Departemen *Housekeeping* di Freshfields Hotel Taichung. Prosedur kerja yang dijalankan mencakup seluruh siklus penanganan linen, mulai dari penerimaan linen bersih, pengecekan kualitas, distribusi ke setiap lantai, pengumpulan linen kotor, hingga pencatatan dan penyimpanan. Peran penting *linen attendant* tidak mencakup aspek koordinasi, komunikasi, dan pengawasan inventaris. Mereka menjadi penghubung yang memastikan bahwa kebutuhan *room attendant* terhadap linen selalu terpenuhi tanpa hambatan dan sesuai standar pelayanan hotel. Upaya yang dilakukan oleh *linen attendant* juga tidak terlepas dari penerapan SOP secara disiplin, pemeriksaan kualitas linen secara berkala, serta pencatatan dan pengawasan stok yang teliti. Kemampuan dalam membangun komunikasi dan kerja sama tim menjadi kunci utama dalam menjaga ritme kerja yang efisien dan konsisten.

Dengan peran dan tanggung jawab yang dijalankan secara optimal, *linen attendant* berkontribusi langsung terhadap kelancaran proses kerja *housekeeping* dan memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan hotel secara keseluruhan. Prosedur kerja yang diterapkan oleh *linen attendant* memiliki peranan sangat penting dalam mendukung kelancaran operasional *housekeeping*, dimana tugas-tugas seperti pengumpulan linen kotor, pencucian, penyortiran, penyimpanan, dan distribusi linen bersih harus dijalankan secara sistematis dan efisien. Ketepatan dalam mengikuti prosedur ini akan memastikan ketersediaan linen bersih dalam jumlah yang cukup dan kondisi yang layak pakai, sehingga proses pelayanan kamar kepada tamu dapat berjalan lancar dan tanpa hambatan. Penerapan prosedur kerja yang baik turut menjaga standar kebersihan serta kualitas pelayanan hotel secara keseluruhan. Linen yang bersih, rapi, dan siap digunakan mencerminkan profesionalisme serta kepedulian pihak hotel terhadap kenyamanan tamu. Oleh karena itu, kinerja *linen attendant* yang disiplin dalam mengikuti prosedur kerja mendukung operasional *housekeeping*, dan berkontribusi langsung terhadap kepuasan tamu dan citra positif hotel di mata publik.

5. REFERENSI

- Azmi, F., Putra, W. H. N., & Purnomo, W. (2020). Sistem Informasi Linen Management Berbasis RFID Menggunakan RESTful Web Service (Studi Kasus: PT. Indo Dharma Berlian). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 4(12), 4235-4241. <https://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/8305>
- Budiarto, S., & Sari, R. (2020). The Effect of Linen Quality on Guest Satisfaction in Hotel Operations. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 25(7), 685–696.
- Gubhaju, P., Panta, P., & Ahn, J. (2024). AI-driven linen inspection: enhancing efficiency and guest satisfaction in hotel industry. *Multimedia Tools and Applications*, 84(11), 9093–9109. <https://doi.org/10.1007/s11042-024-19246-0>
- Kuswiyata, P., & Wigati, E. (2022). Kinerja Linen Attendant dalam Penanganan Parstock di Grand Orchid Hotel Solo. *Mabha Jurnal*, 3(1), 1–9. <https://doi.org/10.70018/mb.v3i1.37>
- Lee, K., & Cheng, H. (2022). Operational Efficiency and Service Quality: The Role of Back-of-House Staff in Hotels. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 50, 39–49.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2018). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Moleong, L. J. (2021). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Edisi Revisi). Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Novitasari, F. W., & Halim, R. F. (2022). Penanganan Linen Spot Terhadap Kelancaran Operasional Departemen Housekeeping di Aston Sidoarjo. *Vok@Sindo: Jurnal Ilmu-Ilmu Terapan dan Hasil Karya Nyata*, 3(2). https://vokasindo.ub.ac.id/index.php/vokasindo/article/view/17231?utm_source
- Prabandari, W. D., Sembiring, V. A., & Stephanie, S. (2024). The Influence of Linen Parstock on the Performance of Room Attendant Housekeeping Department Hotel Dorsett Johor Bahru, Malaysia (Silka Johor Hotel). *European Modern Studies Journal*, 8(3), 184–195. [https://doi.org/10.59573/emsj.8\(3\).2024.14](https://doi.org/10.59573/emsj.8(3).2024.14)
- Su, C.-H., & Tsai, C.-Y. (2023). Operational challenges and labor performance in Taiwan's hospitality sector. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 56, 153–162. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2023.03.010>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukriadi, E. H., & Laksaguna, I. G. P. (2021). Management o Linen Housekeeping. *Jurnal Riset Manajemen Indonesia*, 3(1). Diambil dari <https://jurnal.pascabangkinang.ac.id/index.php/jrmi/article/view/185>
- Wuryaningsih, D., Rahmawati, T., & Santoso, B. (2021). Implementation of Standard Operating Procedures in Linen Management for Operational Efficiency in Hotels. *Journal of Tourism and Hospitality Management*, 9(3), 122–131.
- Yang, S., & Wang, J. (2024). *Optimizing linen management systems in hotels: A case study approach*. *Sustainability*, 16(2), 812. <https://doi.org/10.3390/su16020812>
- Zhang, L., & Lu, Y. (2020). Role of housekeeping staff in enhancing guest experience and satisfaction. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 32(11), 3445–3462.