

# Model Pemanfaatan Kembali Linen Pada Hotel Le Meridien Bali Jimbaran

Kristin Seni Israwek <sup>1\*</sup>, I Ketut Utama <sup>2</sup>, Ni Ketut Bagiastuti <sup>3</sup>

<sup>1</sup> Manajemen Bisnis Pariwisata, Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

<sup>2</sup> Manajemen Bisnis Pariwisata, Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

<sup>3</sup> Manajemen Bisnis Pariwisata, Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

\*Corresponding Author: [kristinisrawek99@gmail.com](mailto:kristinisrawek99@gmail.com)

**Abstrak:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui proses pemanfaatan linen dan untuk merancang model pemanfaatan kembali linen pada Hotel Le Meridien Bali Jimbaran. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif yang menghasilkan data deskriptif yang diperoleh baik secara tertulis maupun lisan dari wawancara, melalui observasi lapangan, dan dokumentasi. Pemanfaatan kembali linen kamar yang dimiliki oleh hotel Le Meridien Bali Jimbaran dengan yang dibutuhkan menggunakan teori yaitu persediaan linen ideal 5 par stock dan minimal 3 par stock. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem pengelolaan ketersediaan linen pada hotel Le Meridien Bali Jimbaran dengan standar minimal 3 par stock ditemukan masih kekurangan jumlah linen. Oleh karena demikian, pemanfaatan kembali linen sesuai prosedur menjadi solusi yang tepat. Linen dapat dimanfaatkan kembali apabila tamu tidak menghendaki bed sheet maupun towel yang sudah digunakan diganti. Apabila tamu meletakkan ‘kartu hijau’ di atas tempat tidur (bed) berarti bed sheet tersebut tidak diganti, melainkan dirapikan saja. Tetapi jika “kartu hijau” diletakkan tergantung pada tempatnya, maka bed sheet harus diganti. Apabila tamu meletakkan handuk (towel) tergantung di hanger kamar mandi berarti towel tersebut tidak diganti, dan hanya dirapikan posisinya oleh room attendant. Akan tetapi, bila towel tersebut diletakkan di atas lantai kamar atau kamar mandi atau di atas bath tub, artinya towel tersebut harus diganti dengan yang baru..

**Kata Kunci:** Linen, Par stock, kartu hijau

**Informasi Artikel:** Pengajuan Repository pada September 2022

## Pendahuluan

Antusiasme wisatawan yang berkunjung ke Bali, diketahui bahwa pariwisata Bali tidak hanya menonjolkan keindahan dan segi keunikannya sebagai sarana promosi, tetapi juga terkait dengan kesiapan akomodasi pariwisata. Tetapi pada saat ini Indonesia khususnya pulau Bali sedang merasakan dampak dari adanya pandemi Covid-19. Hal ini tentu berdampak pada kondisi ekonomi masyarakat secara umum, di mana banyak karyawan dirumahkan karena perusahaan tempat mereka bekerja telah berhenti beroperasi, baik secara temporer maupun permanen. Salah satu industri yang sangat terdampak oleh pandemi Covid-19 adalah industri pariwisata, dimana didalamnya terdapat salah satu jenis akomodasi yaitu hotel. Di Kabupaten Badung, Bali, banyak terdapat hotel bintang 5 yang mengedepankan keindahan dan kenyamanan. Salah satu hotel bintang 5 yang terletak di Kabupaten Badung yaitu hotel Le Meridien Bali Jimbaran. Hotel adalah suatu bisnis jasa atau pelayanan yang dijalankan yang menyediakan akomodasi serta dikelola secara komersial yang disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan, baik kamar untuk penginapan dan juga untuk makan dan minum, maupun fasilitas pelayanan jasa lainnya Menurut (Laksmi, 2018). Hotel adalah bangunan yang menyediakan kamar-kamar untuk menginap para tamu, makanan, dan minuman, serta fasilitas lain yang diperlukan, dan dikelola secara profesional untuk mendapatkan keuntungan (Wahyuni, 2016).

Le Meridien Bali Jimbaran merupakan salah satu hotel bintang 5 yang terletak di Jl. Bukit Permai, Jimbaran, Kec. Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali. Le Meridien Bali Jimbaran mempunyai fasilitas yang sangat mendukung bagi wisatawan yang ingin menginap, baik fasilitas kamar, makanan dan minuman serta fasilitas pendukung lainnya. Le Meridien Bali Jimbaran juga mempunyai berbagai department seperti Front Office Department, Housekeeping Department, Engineering Department, Sales and Marketing Department, Accounting Department, Purchasing Department, Food and Beverage Department, dan Human Resources Department, yang masing-masing saling bekerjasama untuk pelayanan para tamu yang menginap. Masing-masing department bekerja sesuai Standard Operational Procedure (SOP) yang berlaku di Le Meridien Bali Jimbaran.

Housekeeping Department adalah bagian yang bertugas memelihara kebersihan, kerapian, dan kelengkapan kamar-kamar tamu, restoran, bar, dan tempat-tempat umum dalam lingkungan hotel, termasuk tempat untuk karyawan, kecuali tempat yang dikelola dengan standar tertentu, misalnya kitchen area Menurut (Dinyanti, 2021). Housekeeping Department merupakan bagian hotel yang mempunyai peranan dan fungsi yang cukup vital dalam

memberikan pelayanan kepada tamu, terutama dalam pelayanan kenyamanan dan kebersihan ruang hotel Menurut (Jayanto 2009). Dalam menjalankan tugas dan kewajiban Housekeeping Departement pada Le Meridien Bali Jimbaran, khususnya dalam menangani kebersihan, sering menemui hambatan-hambatan, seperti pembuangan limbah air bekas chemical yang menjadi limbah beracun, penggunaan alat pembersih furniture yang masih meninggalkan debu-debu yang tersisa dan lain sebagainya. Untuk mengatasi hal tersebut Housekeeping Departement menerapkan konsep green housekeeping dalam menjalankan standar operasional kerja. Penerapan manajemen green housekeeping sangat dibutuhkan oleh hotel saat ini. Penerapannya yang baik dapat menjaga stabilitas operasional hotel itu sendiri dan lingkungan sekitar menjadi lebih bersih dan nyaman.

Aktifitas pelayanan hotel sangat tergantung dengan ketersediaan peralatan dan perlengkapan yang dimiliki, ketepatan dalam perencanaan, pengadaan, pemanfaatan dan pemeliharannya. Hal tersebut akan sangat menentukan keberhasilan dalam peningkatan mutu pelayanan. Bagian Laundry harus bisa mendukung hotel dalam memberikan pelayanan yang baik kepada tamu dengan menyediakan linen hotel. Room attendant merupakan salah satu aset hotel yang mana keberadaannya membawa peran yang cukup penting dalam pelaksanaan pelayanan kepada tamu di hotel. Dengan pengelolaan linen secara baik akan dapat memberikan manfaat bagi hotel, yaitu dengan menciptakan ketersediaan bahan-bahan untuk linen untuk mendukung pelayanan yang diberikan kepada tamu. Salah satu manfaat bagi hotel dengan menciptakan ketersediaan bahan-bahan untuk room attendant untuk mendukung pelayanan yang diberikan kepada tamu, semakin banyak kunjungan tamu maka semakin banyak pula kebutuhan linen yang harus disediakan oleh hotel Le Meridien Bali Jimbaran. Menurut Krestanto, (2021) linen merupakan salah satu peralatan hotel restaurant ataupun rumah sakit berbahan kain yang biasa digunakan oleh bagian Housekeeping dan food and baverage. Saat ini penyediaan linen untuk menunjang pelayanan yang diberikan kepada tamu akan dapat berjalan secara baik apabila ketersediaan bahan-bahan untuk room attendant yang diperlukan ruangan dapat terpenuhi, baik dari segi jumlah dan kesiapan saat menggunakan. Sedangkan kondisi yang ada saat ini menggambarkan kurangnya ketersediaan bahan-bahan linen yang ada di hotel Le Meridien Bali Jimbaran. Menurut Sulistyani, (2012) Model diartikan sebagai bentuk representasi akurat sebagai proses aktual yang memungkinkan seseorang atau sekelompok orang mencoba bertindak berdasarkan model itu. Model menurut Yoo & Lee, (2009) model diartikan sebagai kerangka konseptual yang digunakan sebagai pedoman dalam melakukan suatu kegiatan. Berdasarkan Latar belakang di atas maka peneliti mengambil judul penelitian "Model Pemanfaatan Kembali Linen pada Hotel Le Meridien Bali Jimbaran

## Metode

Penelitian ini dilakukan di Hotel Le Meridien Bali Jimbaran berlokasi di Jl. Bukit Permai, Jimbaran, Kec. Kuta selatan, Kabupaten Badung Bali. Hotel Le Meridien Bali Jimbaran merupakan salah satu hotel bintang lima yang berlokasi strategis di Kawasan Jimbaran menghadap ke Teluk Jimbaran. Hotel mewah yang moderen ini berjarak 2 menit berjalan kaki dari pantai dan 4 km dari Taman Budaya Garuda Wisnu Kencana. Berdasarkan observasi penulis, penulis bertujuan melakukan penelitian ini untuk mengetahui proses pemanfaatan kembali linen dan merancang model pemanfaatan kembali linen pada Hotel Le Meridien Bali. Pengumpulan data dilakukan melalui proses wawancara serta observasi. Menurut Sugiyono, (2016) wawancara merupakan metode pengambilan data dengan tujuan untuk menemukan informasi dan ide melalui tanya jawab antara penyelidik dengan subyek atau responden dalam suatu topik tertentu. Menurut Denia, (2019) observasi adalah metode pengumpulan data dengan cara pengamatan langsung ke objek penelitian, untuk mendapatkan gambaran yang jelas tentang objek yang diteliti. Informan kunci pada penelitian ini dilakukan dengan metode purposive. Purposive sampling menurut Ningtyas, (20014) adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu.

## Hasil dan Pembahasan

### **Proses Pemanfaatan Linen pada Hotel Le Meridien Bali Jimbaran**

Berikut merupakan proses pemanfaatan linen oleh pihak Housekeeping di Hotel Le Meridien Bali Jimbaran, berdasarkan hasil pengamatan penulis selama melakukan praktek kerja lapangan.

#### **Pemilahan (Sorting)**

Sering ditemukan semua linen disatukan dan tidak dipisahkan tingkat kekotorannya, sehingga berdampak pada kebersihan hasil cucian linen, dan hasilnya tidak akan merata dan tidak sesuai dengan standar, karena bercampurnya linen dengan linen yang tingkat kekotorannya berat dengan linen yang tingkat kekotorannya lebih ringan.

### **Menghilangkan noda-noda khusus (Spotting)**

Noda-noda yang membandel yang perlu penanganan pembersih khusus tidak dibersihkan, melainkan langsung dimasukkan ke mesin cuci, menyebabkan noda tidak bersih maksimal dan menyebabkan noda masih tertinggal pada linen. Ketika mencuci, linen sering tidak dibilas secara sempurna, yaitu hanya dibilas sekali saja. Sesuai standar linen minimal dibilas 3 kali. Pihak laundry sering memasukkan cucian ke mesin cuci melebihi kapasitas, sehingga menyebabkan: Deterjen akan tersisa pada linen yang dapat menyebabkan bau apek pada linen dan menimbulkan bekas noda deterjen yang tertinggal karena tidak dibilas secara sempurna. Hasil cucian tidak akan maksimal jika terjadi overloading pada mesin cuci, yang nantinya dapat menyebabkan operasional pengadaan linen akan terhambat.

### **Memeras (Extracting)**

Terkadang pihak laundry tidak memeras linen setelah dicuci. Mereka langsung menjemurnya sehingga berdampak pada proses pengeringan. Proses seperti ini memerlukan waktu yang lama sehingga terkadang menyebabkan linen masih lembab yang dapat menyebabkan berjamur dan bau apek.

### **Mengeringkan (Drying)**

Linen sering tidak dipisahkan berdasarkan jenisnya ketika dijemur. Hal ini akan menyusahkan saat pengelompokannya.

### **Menghaluskan (Ironing)**

Pada penanganan penyeterikaan linen, pihak laundry sering tidak memperhatikan hasil akhir. Penyeterikaan hanya dilakukan sekali yang menyebabkan sering terdapat linen yang masih kusut. Pada tahap ini seharusnya juga ditambahkan pengharum untuk menjaga kesegaran linen.

### **Menyeleksi dan Melipat (Sorting and Folding)**

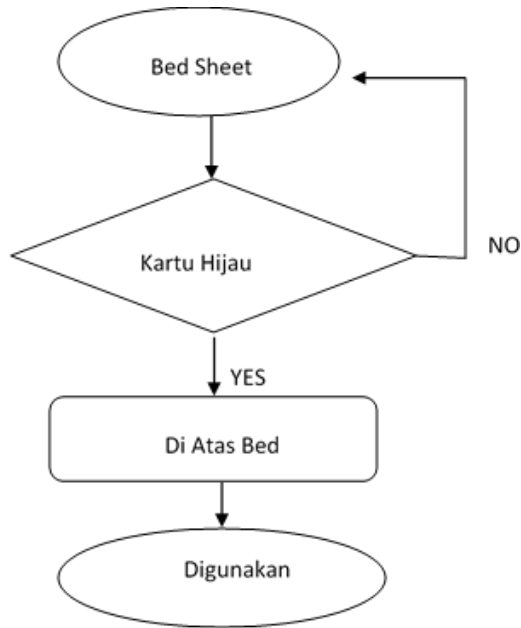
Pihak laundry sering tidak menyeleksi hasil cucian linen serta tidak melipat linen secara rapi. Hal ini berdampak pada linen yang masih bernoda akan tercampur dengan linen yang bersih serta linen yang tadinya kencang menjadi kusut kembali karena tidak dilipat secara rapi.

### **Penyimpanan (Storing)**

Pihak laundry sering menaruh linen pada tempat yang tidak memiliki sirkulasi udara yang cukup sehingga berdampak pada linen, bahwa linen akan berjamur karena kurangnya sirkulasi udara.

### **Model Pemanfaatan Kembali Linen**

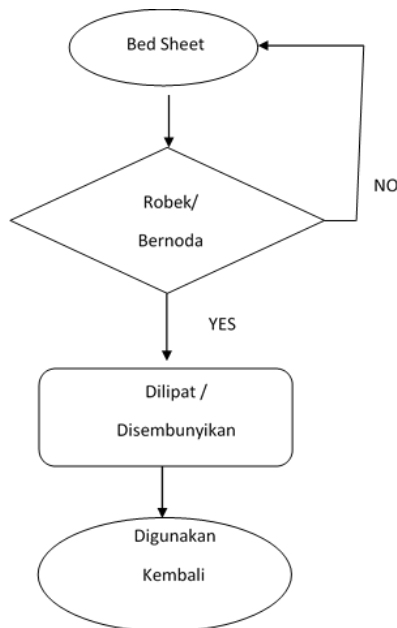
Setelah melakukan observasi dan wawancara dengan narasumber di hotel Le Meridien Bali Jimbaran terkait pengelolaan kembali linen yang mengalami kerusakan seperti linen yang terdapat noda, linen yang robek dan linen yang tidak kotor atau linen kamar yang dipakai hanya satu malam, dapat diuraikan ketentuan sebagai berikut. Pihak hotel menggunakan alat yang menunjukkan bahwa tamu tidak menginginkan linennya diganti pada hari tersebut. Untuk linen tempat tidur (bed sheet) hotel Le Meridien Bali Jimbaran menggunakan "kartu hijau". Apabila kartu tersebut diletakkan di atas tempat tidur oleh tamu, artinya linen tempat tidur (bed sheet) harus diganti dengan yang baru. Namun sebaliknya, jika tamu menginginkan linen tempat tidur tidak diganti, maka tamu tidak akan meletakkan kartu tersebut di atas tempat tidurnya, melainkan tetap tergantung pada tempatnya. Dalam keadaan demikian, room attendant hanya membersihkan dan merapikan tempat tidur tamu tersebut. Ketentuan tersebut dijelaskan oleh room attendant kepada tamu pada hari pertama tamu menginap. Sedangkan untuk linen kamar mandi (towel) dilakukan dengan cara meletakkan towel yang sudah dipakai pada gantungan, dan itu berarti towel tersebut akan dipakai kembali oleh tamu. Akan tetapi jika towel tersebut ditempatkan di lantai kamar mandi atau di atas bath tub, artinya towel tersebut harus diganti. Untuk meminimalkan penggunaan linen di hotel Le Meridien Bali Jimbaran, maka linen yang terdapat noda kecil atau robek yang masih layak digunakan akan digunakan kembali dengan cara menutupi atau melipat linen yang terdapat noda maupun robek agar tidak terlihat. Hal ini dilakukan untuk mengatasi kekurangan linen yang terdapat di hotel Le Meridien Bali Jimbaran dan juga mengurangi limbah linen. Berikut adalah gambar diagram alir pemanfaatan kembali linen pada Hotel Le Meridien Bali Jimbaran:



Sumber: Le Meridien Hotel Bali 2022

**Gambar 1.** Model Penggunaan Kembali Bed Sheet

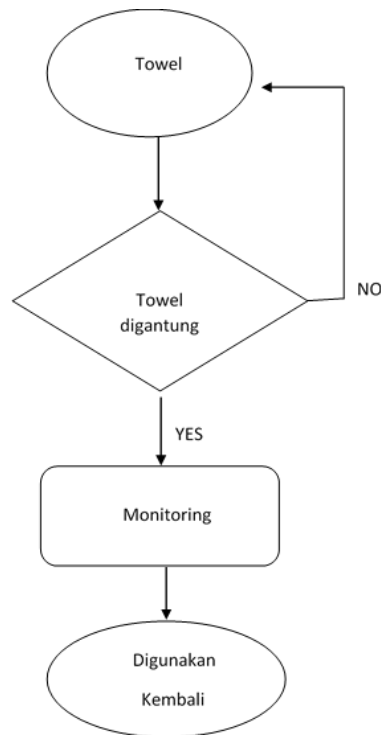
Gambar 1. menunjukkan bahwa bed sheet yang dapat digunakan kembali akan ditandai "kartu hijau" yang diletakkan di atas tempat tidur tamu. Room attendant hanya bertugas membersihkan dan merapikan bed sheet tersebut. Apabila tamu menginginkan bed sheet diganti, maka "kartu hijau" diletakkan tergantung pada tempatnya. Room attendant akan mengganti bed sheet tersebut dengan bed sheet yang baru



Sumber: Le Meridien Hotel Bali 2022

**Gambar 2.** Model Penggunaan Kembali Bed Sheet yang robek

Gambar 2. di atas menunjukkan bahwa apabila terdapat bed sheet yang robek atau bernoda akan digunakan kembali dengan cara melipat atau menyembunyikan bed sheet yang terdapat noda maupun robek agar tidak terlihat dan tetap masih layak digunakan kembali. Jika pada bed sheet terdapat noda banyak atau robek yang cukup besar, maka bed sheet tersebut tidak digunakan kembali, atau diganti dengan bed sheet yang baru.



Sumber: Le Meridien Hotel Bali 2022

**Gambar 3.** Model Penggunaan Kembali Towel

Gambar 3. di atas menunjukkan bahwa apabila towel digantung oleh tamu pada hanger, artinya tamu tidak menginginkan towel tersebut diganti, dan akan dirapikan saja posisinya oleh room attendant, sehingga kelihatan bersih dan rapi dan dapat digunakan kembali oleh tamu. Apabila towel diletakan di atas lantai kamar atau lanati kamar mandi atau di atas bath tub, itu artinya tamu menginginkan towel tersebut diganti, dan room attendant akan menggantinya dengan towel yang baru, sesuai standar.

## Simpulan

Berdasarkan analisis penanganan linen kamar yang dilakukan di Hotel Le Meridien Bali Jimbaran maka dapat disimpulkan bahwa sistem rotasi linen di Hotel Le Meridien Bali Jimbaran dapat dikatakan cukup baik, namun dalam perputarannya tidak semua jenis linen dapat dirotasikan sesuai dengan alur yang ideal, karena jumlah linen yang tersedia kurang memadai atau kurang dari 3 par stock, juga karena keterlambatan proses dalam penyediaan linen bersih. Untuk mengatasi kekurangan persediaan linen, room attendant memanfaatkan kembali (reuse) linen yang masih layak pakai, misalnya yang sedikit bernoda dan sedikit robek pada ujungnya dengan cara melipat sehingga tidak kelihatan layak digunakan.

Bed sheet yang berisi sedikit noda atau sedikit robek pada sisi atau ujungnya masih bisa dimanfaatkan kembali dengan cara noda atau bagian yang robek disembunyikan dalam lipatan. Apabila "kartu hijau" yang disediakan di dalam kamar tidur tetap ditempatkan tergantung oleh tamu, artinya bed sheet tersebut perlu diganti dengan yang baru oleh room attendant sesuai standar. Namun apabila kartu tersebut diletakkan di atas tempat tidur (bed) tamu, maka bed sheet tersebut tidak perlu diganti, cukup dibersihkan dan dirapikan saja oleh room attendant. Untuk pemanfaatan kembali towel, bahwa yang diletakkan tergantung pada hanger oleh tamu, artinya tamu tidak menginginkan towel tersebut diganti, dan akan dirapikan saja posisinya oleh room attendant, sehingga dapat digunakan kembali oleh tamu. Akan tetapi, apabila towel tersebut diletakkan di atas lantai kamar atau lantai kamar mandi atau di atas bath tub, itu artinya towel tersebut harus diganti dengan yang baru oleh room attendant.

## Ucapan Terima Kasih

Peneliti menyadari dalam penyusunan artikel ini tidak akan sempurna tanpa bantuan dari berbagai pihak. Karena itu pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada: (1) I Nyoman Abdi, SE,M.eCom., selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas kepada peneliti untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan diploma IV di Politeknik Negeri Bali. (2) Prof. Ni Made Ernawati, MATM, Ph.D., selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk menuntut ilmu. (3) Drs.Gede Ginaya, M.Si., selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata yang telah memberikan masukan dan arahan dalam penyusunan penelitian ini. (4) Dra. Ni Nyoman Triyuni, MM., selaku ketua program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata dan Penguji sidang skripsi yang telah memberikan masukan dan arahan dalam penyusunan penelitian ini. (5) Ir. I Gusti Agung Bagus Mataram, MIT., selaku penguji sidang skripsi yang telah membantu dalam penyempurnaan penelitian ini. (6) Seluruh dosen pengajar Jurusan Pariwisata yang telah memberikan dan pengetahuan yang luas kepada peneliti selama mengikuti perkuliahan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali. (7) Seluruh Staff Le Meridien Bali yang telah memberikan kesempatan serta wawasan mengenai perhotelan yang sangata berarti dalam penulisan penelitian ini.

## Referensi

- Cica, W. (2016). Pengaruh Fasilitas Kamar Terhadap Kepuasan Tamu Di Hotel Hyatt Regency Yogyakarta. *Applied Microbiology and Biotechnology*, 85(1), 2071–2079.
- Denia, A. (2019). *Strategi Public Relations PT Sinar Surya Sehat Dalam Eksternal Relations*. 2504, 1–9.
- Dinyanti, S. (2021). *Digital Repository Universitas Universitas Jember Jember Digital Digital Repository Repository Universitas Universitas Jember Jember*. In *Digital Repository Universitas Jember* (Issue September 2019).
- Jayanto, T. (2009). Peranan Housekeeping Department Dalam Meningkatkan Tingkat Hunian Kamar Dikusuma Sahid Prince Hotel Surakarta. *Khasanah Ilmu*, 1(1).
- Krestanto, H. (2021). Strategi dan Usaha Reservasi untuk Meningkatkan Tingkat Hunian di Grand Orchid Hotel Yogyakarta. *Media Wisata*, 17(1).
- Laksmi. (2018). *Hotel Room Division Management*. Depok: Kencana. 241, 7–26.
- Ningtyas, M. (20014). Bab III - Metode Penelitian Metode Penelitian. *Metode Penelitian*, 32–41.
- Sugiyono. (2016). *Penilaian Kinerja Cerah Jaya Abadi Dengan Metode Balanced Scorecard*. 193.
- Sulistiyani, N. (2012). *Peningkatan Keaktifan Belajar Siswa Dengan Penerapan Metode Guided Note Taking Pada Mata Diklat Memilih Bahan Baku Busana Di SMK Negeri 4 Yogyakarta*.
- Yoo, B., & Lee, S. H. (2009). Buy genuine luxury fashion products or counterfeits? *Advances in Consumer Research*, 36(2009), 280–286.