

Peran Divisi Laundry dalam Menangani Keluhan Tamu di Hotel Lombok Raya

Ahmad Dzurizkiya¹, Hasnia Minanda²

^{1,2}Program Studi Pariwisata, Universitas Mataram, Indonesia

*e-mail: adzurizkiya@gmail.com¹, hasnia_minanda@unram.ac.id²

Riwayat Artikel

Diterima: 15 April 2026
Direvisi: 23 Mei 2026
Diterbitkan: 07 Juni 2026

Kata kunci: divisi laundry; kepuasan tamu; keluhan tamu; pelayanan hotel; standar operasional prosedur (SOP).

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran Divisi Laundry dalam menangani keluhan tamu di Hotel Lombok Raya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari koordinator laundry dan staf laundry yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Analisis data menggunakan model Miles, Huberman, dan Saldana yang meliputi kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Divisi Laundry memiliki peran penting dalam menjaga kualitas pelayanan hotel melalui pengelolaan linen dan pelayanan laundry tamu. Keluhan tamu yang ditemukan meliputi linen kurang bersih, keterlambatan pengantaran pakaian, kesalahan pencatatan laundry, dan ketidaksesuaian biaya laundry. Penanganan keluhan dilakukan melalui penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP), koordinasi antarstaf, serta komunikasi yang baik dengan tamu. Selain itu, Divisi Laundry juga melakukan evaluasi kerja, pelatihan staf, dan perawatan fasilitas sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan. Penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan SOP, ketelitian kerja, evaluasi pelayanan, dan koordinasi kerja berpengaruh terhadap efektivitas penanganan keluhan tamu. Dengan demikian, Divisi Laundry tidak hanya berfungsi sebagai bagian operasional hotel, tetapi juga berperan dalam menjaga kepuasan tamu dan citra pelayanan hotel secara keseluruhan.



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)

1. PENDAHULUAN.

Pariwisata merupakan salah satu sektor penting dalam pembangunan nasional Indonesia karena mampu meningkatkan pendapatan daerah, membuka lapangan kerja, serta mendorong perkembangan industri pendukung seperti transportasi, kuliner, dan perhotelan. Indonesia juga terus mengembangkan destinasi wisata unggulan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada wisatawan. Salah satu destinasi yang mengalami perkembangan pesat adalah Pulau Lombok yang dikenal memiliki potensi wisata alam dan budaya yang menarik. Meningkatnya jumlah wisatawan menyebabkan industri perhotelan dituntut memberikan pelayanan yang profesional dan berkualitas. Dalam operasional hotel, Divisi Laundry memiliki peran penting dalam menjaga kebersihan linen dan menangani layanan laundry tamu. Menurut (Huwaida et al., 2023), kualitas pelayanan laundry berpengaruh terhadap kenyamanan dan kepuasan tamu

hotel. Namun, dalam praktiknya masih ditemukan berbagai keluhan seperti linen kurang bersih, keterlambatan pengantaran pakaian, serta ketidaksesuaian layanan laundry.

Penelitian mengenai pelayanan housekeeping dan laundry dalam industri perhotelan telah banyak dilakukan oleh peneliti sebelumnya. Penelitian (Bayu et al., 2023) menjelaskan bahwa housekeeping memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan tamu, khususnya pada bagian linen dan laundry. Penelitian lain oleh (Wardana et al., 2024) menunjukkan bahwa laundry attendant berperan dalam menjaga kebersihan dan ketepatan penyediaan linen untuk menunjang kualitas pelayanan hotel. Selain itu, penelitian (Wardana et al., 2024) menegaskan bahwa penanganan komplain tamu dapat dilakukan melalui kerja sama tim, komunikasi yang baik, dan penerapan SOP. Meskipun demikian, sebagian besar penelitian sebelumnya masih membahas housekeeping dan laundry secara umum serta lebih berfokus pada kualitas pelayanan hotel. Kajian yang secara khusus membahas peran Divisi Laundry dalam menangani keluhan tamu masih terbatas. Padahal, keluhan tamu terkait laundry dapat memengaruhi kepuasan dan citra pelayanan hotel secara keseluruhan.

Penelitian mengenai peran operasional hotel (*hotel operations*) dalam menjaga stabilitas bisnis perhotelan telah banyak dikaji, khususnya terkait efisiensi divisi kamar (*room division*) seperti *housekeeping* dan *laundry* (Sutrisno & Pratama, 2023). Dalam konteks ini, dimensi kualitas pelayanan (*service quality*) yang andal dari lini operasional sangat menentukan persepsi awal tamu terhadap mutu hotel secara keseluruhan (Hartono, 2024). Ketika terjadi kesenjangan pelayanan, manajemen penanganan keluhan (*complaint handling*) yang responsif dan terstandarisasi menjadi instrumen krusial untuk memitigasi dampak negatif kegagalan servis tersebut (Lestari et al., 2025). Proses resolusi masalah yang cepat dan profesional di bagian *laundry*, misalnya, terbukti berkorelasi positif dalam memulihkan serta meningkatkan kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) yang sempat menurun (Ramadhan & Wijaya, 2024). Meskipun demikian, integrasi antara mekanisme *complaint handling* yang spesifik pada operasional lini belakang (*back-of-the-house*) seperti Divisi Laundry dan dampaknya langsung terhadap loyalitas makro tamu masih belum banyak dieksplorasi secara mendalam.

Tulisan ini hadir sebagai respons terhadap penelitian sebelumnya yang lebih banyak membahas housekeeping dan laundry secara umum dalam peningkatan kualitas pelayanan hotel. Penelitian terdahulu belum secara khusus mengkaji bagaimana Divisi Laundry menangani keluhan tamu secara langsung melalui penerapan prosedur kerja dan pelayanan operasional di lapangan. Oleh karena itu, penelitian ini berfokus pada peran Divisi Laundry dalam menangani keluhan tamu di Hotel Lombok Raya. Adapun tujuan khusus penelitian ini adalah: pertama, mengetahui peran Divisi Laundry dalam menjaga kualitas pelayanan hotel melalui pengelolaan linen dan laundry tamu. Kedua, menganalisis jenis keluhan tamu serta alur penanganannya berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Ketiga, mengetahui upaya dan evaluasi kinerja yang dilakukan Divisi Laundry dalam meminimalkan keluhan tamu serta meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan hotel.

Penelitian ini berangkat dari asumsi bahwa Divisi Laundry memiliki peran yang penting dalam menjaga kualitas pelayanan hotel, khususnya dalam menangani keluhan tamu yang berkaitan dengan layanan laundry. Keluhan tamu dapat terjadi karena berbagai faktor, seperti keterlambatan penyelesaian laundry, kesalahan penanganan pakaian, kerusakan atau kehilangan barang, serta kurangnya komunikasi dalam proses pelayanan. Oleh karena itu, kemampuan staf laundry dalam merespons dan menyelesaikan keluhan secara cepat, tepat, dan profesional menjadi salah satu faktor yang dapat memengaruhi kepuasan tamu serta citra hotel. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini difokuskan untuk mengkaji bagaimana peran Divisi Laundry dalam menangani keluhan tamu di Hotel Lombok Raya?

2. METODE.

Pemilihan Hotel Lombok Raya sebagai lokasi penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa hotel ini merupakan salah satu hotel berbintang di Kota Mataram dengan tingkat hunian tamu yang cukup tinggi. Tingginya aktivitas pelayanan menyebabkan Divisi Laundry memiliki peran penting dalam menjaga kualitas linen dan pelayanan laundry tamu. Secara akademik, urgensi pemilihan lokus di Hotel Lombok Raya didasarkan pada posisinya sebagai salah satu hotel dengan volume operasional yang dinamis dan tingkat okupansi tinggi, di mana variabilitas pelayanan sering kali menciptakan tantangan dalam pemeliharaan standar kualitas berkelanjutan. Melalui data awal yang dihimpun selama kegiatan magang, ditemukan gap operasional berupa kasus keluhan tamu yang mencakup aspek ketepatan waktu (keterlambatan pengantaran pakaian), aspek teknis penjaminan mutu (linen yang kurang bersih), dan aspek administrasi (ketidaksesuaian biaya laundry). Dalam perspektif manajemen perhotelan, kemunculan keluhan berlapis pada unit kerja laundry ini merupakan fenomena kritis yang merepresentasikan adanya kesenjangan antara kualitas yang diharapkan dengan kualitas aktual, sehingga memerlukan kajian ilmiah mengenai efektivitas sistem mitigasi risikonya. Kondisi empiris tersebut menjadikan Hotel Lombok Raya sebagai studi kasus yang relevan untuk diteliti. Fokus penelitian diarahkan pada peran Divisi Laundry dalam menangani keluhan tamu melalui kerangka penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP). Adapun unit analisis yang digunakan meliputi aktivitas kerja staf laundry, proses pelayanan laundry, penanganan keluhan tamu, serta koordinasi kerja antarbagian dalam mendukung kualitas pelayanan hotel secara keseluruhan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan menggambarkan secara sistematis dan mendalam mengenai peran Divisi Laundry dalam menangani keluhan tamu di Hotel Lombok Raya. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung melalui observasi selama kegiatan magang, wawancara dengan koordinator laundry dan staf laundry, serta pengamatan terhadap proses pelayanan laundry di hotel. Data ini digunakan untuk memperoleh informasi faktual mengenai pelaksanaan tugas dan penanganan keluhan tamu. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari buku, jurnal ilmiah, dokumen hotel, serta penelitian terdahulu yang berkaitan dengan pelayanan housekeeping dan laundry hotel.

Penggunaan kedua jenis data tersebut bertujuan untuk memperkuat hasil penelitian agar lebih lengkap, akurat, dan relevan dengan fokus kajian penelitian.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung dari informan yang terlibat dalam operasional Divisi Laundry di Hotel Lombok Raya. Informan utama dalam penelitian ini adalah Koordinator Laundry dan staf laundry karena dianggap memiliki pengetahuan, pengalaman, serta keterlibatan langsung dalam proses pelayanan dan penanganan keluhan tamu. Pemilihan informan dilakukan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan berdasarkan pertimbangan tertentu sesuai kebutuhan penelitian. Teknik ini digunakan agar data yang diperoleh lebih relevan dan mendalam sesuai fokus penelitian. Selain wawancara, peneliti juga melakukan observasi langsung selama kegiatan magang untuk memperkuat data lapangan. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari buku, jurnal ilmiah, dokumen hotel, serta penelitian terdahulu yang berkaitan dengan pelayanan laundry, housekeeping, dan penanganan keluhan tamu di hotel.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan secara langsung selama kegiatan magang di Hotel Lombok Raya untuk memahami proses kerja Divisi Laundry serta penanganan keluhan tamu di lapangan. Melalui observasi, peneliti dapat melihat kondisi nyata terkait pelayanan laundry, koordinasi kerja staf, dan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP). Selain itu, penelitian ini menggunakan teknik wawancara mendalam dengan Koordinator Laundry dan staf laundry sebagai informan utama. Wawancara dilakukan untuk memperoleh informasi yang lebih rinci mengenai tugas, kendala kerja, serta upaya penanganan keluhan tamu. Teknik dokumentasi juga digunakan sebagai data pendukung melalui pengumpulan dokumen, catatan administrasi laundry, foto kegiatan, serta referensi dari buku dan jurnal ilmiah. Ketiga teknik tersebut digunakan secara terpadu agar data penelitian lebih lengkap, valid, dan sesuai dengan fokus penelitian.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada model analisis data kualitatif menurut Miles, Huberman, dan Saldana yang terdiri atas kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Tahap pertama adalah kondensasi data, yaitu proses memilih dan memfokuskan data hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi yang relevan dengan penelitian. Selanjutnya dilakukan reduksi data dengan menyederhanakan serta mengelompokkan data sesuai fokus penelitian agar lebih terarah. Tahap berikutnya adalah penyajian data dalam bentuk uraian deskriptif sehingga memudahkan peneliti memahami hubungan antar data yang ditemukan di lapangan. Setelah itu dilakukan penarikan kesimpulan berdasarkan hasil analisis data yang telah diperoleh. Teknik analisis ini digunakan untuk memahami secara mendalam peran Divisi Laundry dalam menangani keluhan tamu di Hotel Lombok Raya serta memastikan hasil penelitian tersusun secara sistematis dan akurat.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN.

3.1 Peran Divisi Laundry dalam Menangani Keluhan Tamu

Berdasarkan hasil penelitian, Divisi Laundry di Hotel Lombok Raya memiliki peran penting dalam menjaga kualitas pelayanan hotel, khususnya dalam menangani keluhan tamu terkait layanan laundry dan pengelolaan linen. Hasil observasi menunjukkan bahwa setiap proses pelayanan laundry dilaksanakan secara sistematis mulai dari pengambilan pakaian tamu, pencatatan laundry list, proses pencucian, penyetrikaan, hingga pengembalian pakaian kepada tamu. Seluruh tahapan tersebut dilakukan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku guna menjaga kualitas pelayanan dan meminimalkan kesalahan kerja. Selain itu, Divisi Laundry juga bertanggung jawab memastikan linen hotel selalu dalam kondisi bersih, rapi, dan layak digunakan demi menunjang kenyamanan tamu selama menginap.

Penerapan alur kerja operasional pada Divisi Laundry pada dasarnya bukan sekadar rutinitas teknis pemrosesan linen, melainkan instrumen mitigasi utama dalam sistem penanganan keluhan tamu (*complaint handling*). Analisis terhadap peran Divisi Laundry menunjukkan bahwa setiap tahapan dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) mulai dari pencatatan, pemilahan, hingga pendistribusian kembali berfungsi sebagai titik kendali untuk mereduksi potensi kegagalan layanan yang sering dikeluhkan, seperti keterlambatan pengantaran atau linen yang kurang bersih. Ketika keluhan tetap terjadi, peran divisi ini bergeser menjadi unit respons cepat yang berfokus pada pemulihan layanan melalui mekanisme koordinasi lintas bagian dan kompensasi pelayanan yang terukur. Oleh karena itu, efektivitas Divisi Laundry tidak lagi diukur semata-mata dari kelancaran arus kerja harian, melainkan dari sejauh mana kapasitas operasionalnya mampu mengidentifikasi, merespons, dan menyelesaikan keluhan tamu guna mempertahankan standar kepuasan pelanggan sesuai dengan tujuan utama penelitian ini.

Hasil wawancara dengan bapak Irwan Hakim selaku staf laundry menjelaskan bahwa Divisi Laundry tidak hanya berfokus pada proses pencucian linen dan pakaian tamu, tetapi juga berperan dalam menangani berbagai bentuk keluhan tamu secara cepat dan profesional. Keluhan yang sering muncul berkaitan dengan keterlambatan pengantaran pakaian, linen yang kurang bersih, serta kesalahan pencatatan laundry. Dalam menghadapi kondisi tersebut, staf laundry diwajibkan mendengarkan keluhan tamu dengan baik, melakukan pengecekan administrasi laundry, dan segera memberikan solusi sesuai prosedur yang berlaku. Selain itu, koordinasi antara staf laundry dan housekeeping dilakukan secara intensif untuk mempercepat proses penyelesaian masalah pelayanan.

Temuan penelitian juga menunjukkan bahwa penerapan SOP menjadi aspek penting dalam mendukung kinerja Divisi Laundry. Setiap tahapan kerja dilakukan dengan ketelitian tinggi, mulai dari pemeriksaan kondisi pakaian tamu, pemberian kode identitas laundry, hingga proses pengelompokan linen berdasarkan jenis dan warna. Prosedur tersebut bertujuan untuk mencegah terjadinya kesalahan pelayanan serta menjaga

kualitas hasil laundry. Selain itu, pencatatan administrasi laundry dilakukan secara rinci sebagai bentuk pengendalian kerja dan bahan evaluasi apabila terjadi keluhan tamu.

Fakta yang ditemukan selama penelitian berlangsung dalam kondisi operasional hotel yang memiliki tingkat aktivitas pelayanan cukup tinggi. Meningkatnya jumlah tamu menyebabkan beban kerja staf laundry menjadi lebih besar sehingga menuntut kecepatan, ketelitian, dan koordinasi kerja yang baik. Dalam situasi tersebut, Divisi Laundry tetap berupaya menjaga kualitas pelayanan melalui penerapan SOP dan komunikasi kerja yang efektif antarstaf. Hal ini menunjukkan bahwa Divisi Laundry memiliki kontribusi penting dalam menjaga kenyamanan tamu dan mendukung citra pelayanan hotel secara keseluruhan.

Berdasarkan temuan tersebut, dapat dipahami bahwa keberhasilan Divisi Laundry dalam menangani keluhan tamu memiliki arti penting bagi kualitas pelayanan hotel. Pelayanan laundry yang baik tidak hanya berkaitan dengan kebersihan linen dan pakaian tamu, tetapi juga mencerminkan profesionalisme hotel dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Penanganan keluhan yang cepat dan tepat mampu meningkatkan kepuasan serta kepercayaan tamu terhadap hotel. Dengan demikian, Divisi Laundry bukan hanya bagian pendukung operasional hotel, melainkan salah satu faktor penting dalam membangun kualitas pelayanan dan loyalitas tamu.

Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa asumsi awal penelitian terbukti berlaku, yaitu penerapan SOP, ketelitian kerja, dan koordinasi antarstaf berpengaruh dalam menangani keluhan tamu secara efektif. Walaupun masih ditemukan beberapa kendala, seperti meningkatnya beban kerja saat tingkat hunian tinggi, sistem kerja yang diterapkan tetap mampu membantu Divisi Laundry menjaga kualitas pelayanan. Oleh karena itu, keberadaan SOP dan evaluasi kerja secara berkelanjutan menjadi faktor penting dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan laundry di hotel.

3.2 Jenis Keluhan Tamu dan Alur Penanganannya oleh Divisi Laundry

Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa jenis keluhan tamu yang paling sering terjadi di Hotel Lombok Raya berkaitan dengan layanan laundry dan pengelolaan linen hotel. Hasil observasi menunjukkan adanya keluhan mengenai linen yang kurang bersih, keterlambatan pengantaran pakaian, ketidaksesuaian biaya laundry, serta kesalahan pencatatan nomor kamar tamu. Selain itu, hasil wawancara dengan staf laundry dan koordinator laundry menjelaskan bahwa keluhan tersebut umumnya terjadi ketika tingkat hunian hotel meningkat sehingga beban kerja staf menjadi lebih tinggi. Peneliti juga menemukan bahwa setiap keluhan ditangani melalui prosedur yang telah ditetapkan hotel, mulai dari menerima keluhan, melakukan pengecekan laundry list, hingga memberikan solusi kepada tamu. Dari dokumen SOP yang dipelajari, penanganan keluhan dilakukan secara profesional dengan mengutamakan komunikasi yang baik, ketelitian kerja, serta koordinasi antarbagian untuk menjaga kualitas pelayanan hotel.

Keluhan yang paling dominan dan sering terjadi di Hotel Lombok Raya berkaitan dengan layanan laundry dan pengelolaan linen hotel. Secara spesifik, jenis keluhan tersebut meliputi masalah teknis penjaminan mutu berupa linen yang kurang bersih,

aspek ketepatan waktu dalam bentuk keterlambatan pengantaran pakaian, ketidaksesuaian administrasi biaya laundry (*billing*), hingga kesalahan pencatatan nomor kamar tamu. Frekuensi kemunculan berbagai komplain ini bersifat situasional dan terbukti meningkat secara signifikan apabila tingkat hunian hotel sedang tinggi, mengingat melonjaknya volume laundry berbanding lurus dengan beban kerja staf yang berpotensi memicu terjadinya *human error*.

Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan yang erat antara tingkat hunian hotel, beban kerja staf laundry, penerapan SOP, dan kualitas pelayanan kepada tamu. Ketika tingkat hunian hotel meningkat, jumlah linen dan laundry tamu yang harus diproses juga bertambah sehingga beban kerja staf menjadi lebih besar. Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan *human error*, seperti kesalahan pencatatan laundry atau keterlambatan pengantaran pakaian. Namun, penerapan SOP yang konsisten dan koordinasi antarstaf terbukti mampu membantu meminimalkan kesalahan pelayanan. Selain itu, ketelitian staf dalam memeriksa laundry list dan identitas tamu memiliki hubungan penting dalam mencegah terjadinya keluhan. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa komunikasi yang baik antara staf laundry, housekeeping, dan tamu berpengaruh terhadap efektivitas penanganan komplain. Dengan demikian, kualitas pelayanan laundry dipengaruhi oleh keterkaitan antara faktor sumber daya manusia, sistem kerja, dan kondisi operasional hotel secara keseluruhan.

Hubungan antar faktor tersebut berlangsung dalam situasi operasional hotel yang dinamis dan memiliki aktivitas pelayanan cukup tinggi. Selama kegiatan magang, peneliti mengamati bahwa Divisi Laundry bekerja dalam kondisi yang menuntut kecepatan, ketelitian, dan koordinasi kerja yang baik, terutama pada saat tingkat hunian hotel meningkat. Dalam kondisi tersebut, jumlah laundry tamu dan linen hotel yang harus diproses menjadi lebih banyak dibandingkan hari biasa. Situasi ini menyebabkan staf laundry harus bekerja lebih cepat untuk menjaga ketepatan waktu pelayanan. Namun, meningkatnya tekanan kerja juga dapat memengaruhi tingkat ketelitian staf sehingga berpotensi menimbulkan kesalahan pelayanan. Oleh karena itu, penerapan SOP dan komunikasi kerja yang efektif menjadi sangat penting untuk menjaga kualitas pelayanan. Konteks ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan laundry tidak hanya dipengaruhi kemampuan individu staf, tetapi juga dipengaruhi oleh kondisi operasional dan sistem kerja hotel secara keseluruhan.

Jika fakta penelitian menunjukkan adanya hubungan antara tingkat hunian hotel, beban kerja staf, penerapan SOP, dan kualitas pelayanan laundry, maka hal tersebut memiliki arti bahwa pelayanan laundry merupakan bagian penting dalam menjaga kepuasan tamu hotel. Kualitas pelayanan laundry tidak hanya ditentukan oleh hasil pencucian linen dan pakaian tamu, tetapi juga dipengaruhi oleh kemampuan staf dalam bekerja secara teliti, cepat, dan terkoordinasi. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan jumlah tamu dapat menjadi tantangan bagi Divisi Laundry apabila tidak didukung dengan sistem kerja yang baik. Selain itu, penerapan SOP terbukti memiliki peran penting dalam menjaga stabilitas kualitas pelayanan meskipun beban kerja meningkat. Dengan demikian, keberhasilan penanganan keluhan tamu menunjukkan

bahwa koordinasi kerja dan pengendalian operasional menjadi faktor utama dalam menjaga profesionalisme pelayanan hotel. Hal tersebut juga memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan laundry sangat memengaruhi citra dan kepercayaan tamu terhadap hotel.

Berdasarkan hasil penelitian, argument kedua dalam penelitian ini terbukti berlaku, yaitu bahwa penerapan SOP, koordinasi antarstaf, dan ketelitian kerja memiliki pengaruh terhadap efektivitas penanganan keluhan tamu. Hasil observasi dan wawancara menunjukkan bahwa setiap keluhan tamu ditangani melalui prosedur kerja yang jelas dan dilakukan secara terkoordinasi antara staf laundry, koordinator laundry, dan housekeeping. Ketelitian dalam pencatatan laundry list dan pemeriksaan identitas tamu terbukti membantu meminimalkan kesalahan pelayanan. Selain itu, komunikasi yang baik antarbagian mempermudah proses penyelesaian masalah sehingga keluhan tamu dapat ditangani dengan lebih cepat dan tepat. Walaupun peningkatan tingkat hunian hotel menyebabkan beban kerja staf menjadi lebih besar, sistem kerja yang diterapkan tetap mampu menjaga kualitas pelayanan laundry. Dengan demikian, asumsi awal penelitian mengenai pentingnya SOP dan koordinasi kerja dalam menangani keluhan tamu sesuai dengan fakta empiris yang ditemukan di lapangan.

3.3 Upaya dan Evaluasi Kinerja Divisi Laundry dalam Menangani Keluhan Tamu

Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa Divisi Laundry di Hotel Lombok Raya telah melakukan berbagai upaya untuk meminimalkan keluhan tamu dan menjaga kualitas pelayanan hotel. Hasil observasi menunjukkan bahwa staf laundry secara rutin melakukan pengecekan kualitas linen, perawatan mesin laundry, serta pencatatan administrasi laundry secara teliti. Selain itu, hasil wawancara dengan koordinator laundry dan staf laundry menjelaskan bahwa hotel juga memberikan pelatihan kerja secara berkala untuk meningkatkan keterampilan dan profesionalisme staf. Peneliti juga menemukan bahwa setiap keluhan tamu dievaluasi melalui pengecekan buku summary dan buku pengiriman laundry agar penyebab masalah dapat diketahui secara jelas. Dari dokumen administrasi yang dipelajari, proses evaluasi dilakukan secara berkelanjutan sebagai bentuk pengendalian kualitas pelayanan. Temuan ini menunjukkan bahwa Divisi Laundry tidak hanya berfokus menyelesaikan keluhan, tetapi juga melakukan upaya pencegahan agar masalah serupa tidak terulang kembali.

Strategi yang diterapkan Divisi Laundry dalam merespons keluhan tamu meliputi peningkatan kualitas proses kerja, perawatan fasilitas, pengembangan sumber daya manusia, dan evaluasi pelayanan secara berkala. Pertama, strategi peningkatan kualitas kerja dilakukan melalui penerapan SOP dalam setiap tahapan pelayanan laundry, mulai dari pencucian hingga pengembalian pakaian tamu. Kedua, strategi perawatan fasilitas dilakukan dengan pengecekan dan pemeliharaan mesin laundry secara rutin untuk menjaga kelancaran operasional. Ketiga, strategi pengembangan sumber daya manusia dilakukan melalui pelatihan staf agar memiliki keterampilan teknis dan kemampuan komunikasi yang baik dalam melayani tamu. Keempat, strategi evaluasi dilakukan melalui pemeriksaan administrasi laundry serta pembahasan hasil kerja antarstaf untuk

mengidentifikasi kesalahan pelayanan. Seluruh strategi tersebut saling berkaitan dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan laundry. Dengan demikian, Divisi Laundry tidak hanya berperan sebagai bagian operasional, tetapi juga sebagai bagian penting dalam menjaga kepuasan tamu hotel.

Strategi yang diterapkan Divisi Laundry memiliki nilai dan peluang besar dalam meningkatkan kualitas pelayanan hotel secara berkelanjutan. Penerapan SOP dan evaluasi kerja secara rutin membantu menciptakan pelayanan yang lebih konsisten dan profesional sehingga mampu meningkatkan kepercayaan tamu terhadap hotel. Selain itu, pelatihan staf memberikan peluang untuk meningkatkan kompetensi sumber daya manusia agar lebih siap menghadapi berbagai situasi pelayanan dan keluhan tamu. Strategi perawatan fasilitas juga memiliki nilai penting karena mampu menjaga stabilitas operasional laundry dan mengurangi risiko kerusakan mesin yang dapat menghambat pelayanan. Di sisi lain, evaluasi administrasi laundry memberikan peluang bagi hotel untuk memperbaiki sistem kerja dan meminimalkan kesalahan pelayanan di masa mendatang. Dengan adanya strategi tersebut, hotel memiliki kesempatan untuk mempertahankan kualitas pelayanan dan meningkatkan loyalitas tamu. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan laundry dapat menjadi salah satu faktor pendukung daya saing hotel dalam industri perhotelan.

Meskipun berbagai strategi operasional telah diimplementasikan oleh Divisi Laundry seperti pengetatan pengawasan alur kerja dan optimalisasi komunikasi antarstaf efektivitas nyata dari strategi tersebut tercermin pada kemampuannya menekan angka keluhan tamu secara signifikan selama periode operasional normal. Berdasarkan hasil pengamatan, penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang konsisten dan ketelitian dalam verifikasi *laundry list* terbukti efektif mereduksi kesalahan berulang terkait tertukarnya pakaian dan ketidaksesuaian biaya (*billing*). Namun demikian, efektivitas strategi mitigasi ini dinilai masih bersifat fluktuatif dan menghadapi tantangan besar ketika hotel memasuki fase tingkat hunian tinggi (*high occupancy*). Pada situasi puncak tersebut, lonjakan beban kerja yang ekstrem kerap melampaui kapasitas adaptasi strategi yang ada, sehingga potensi *human error* tetap muncul dan memicu kembali keluhan terkait keterlambatan pengantaran serta kebersihan linen. Hal ini menunjukkan bahwa walaupun strategi yang diterapkan telah menunjukkan hasil positif pada kondisi reguler, diperlukan penguatan sistem pendukung atau penyesuaian alokasi tenaga kerja tambahan agar efektivitasnya dalam menekan jumlah keluhan tetap stabil di segala situasi operasional.

Fakta penelitian menunjukkan bahwa Divisi Laundry melakukan upaya pencegahan dan evaluasi kerja secara berkelanjutan, maka hal tersebut memiliki arti bahwa kualitas pelayanan hotel tidak hanya ditentukan oleh kemampuan menyelesaikan masalah, tetapi juga oleh kemampuan mencegah terjadinya kesalahan pelayanan. Temuan ini menunjukkan bahwa pelayanan laundry yang baik membutuhkan sistem kerja yang terstruktur, evaluasi rutin, dan pengembangan kualitas sumber daya manusia. Selain itu, keberhasilan Divisi Laundry dalam melakukan evaluasi kerja menunjukkan adanya kesadaran organisasi untuk terus memperbaiki kualitas pelayanan kepada tamu.

Upaya perawatan fasilitas dan pelatihan staf juga menunjukkan bahwa pelayanan hotel memerlukan dukungan operasional yang berkesinambungan. Dengan demikian, Divisi Laundry tidak hanya berfungsi sebagai pelaksana teknis operasional hotel, tetapi juga berperan dalam menjaga citra, profesionalisme, dan kepuasan tamu hotel secara keseluruhan. Hal ini memperlihatkan pentingnya strategi pelayanan yang bersifat preventif dan berorientasi pada kualitas.

Berdasarkan hasil penelitian, argument ketiga dalam penelitian ini terbukti berlaku, yaitu bahwa evaluasi kerja, pelatihan staf, dan penerapan strategi pelayanan secara berkelanjutan berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan laundry dan penanganan keluhan tamu. Hasil observasi dan wawancara menunjukkan bahwa Divisi Laundry secara rutin melakukan pengecekan administrasi, evaluasi pelayanan, serta perawatan fasilitas untuk meminimalkan kesalahan kerja. Selain itu, pelatihan staf terbukti membantu meningkatkan keterampilan teknis dan kemampuan komunikasi dalam melayani tamu. Walaupun masih ditemukan beberapa kendala operasional ketika tingkat hunian hotel meningkat, strategi yang diterapkan tetap mampu membantu menjaga kualitas pelayanan laundry. Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan laundry tidak hanya dipengaruhi oleh SOP, tetapi juga oleh evaluasi kerja dan pengembangan sumber daya manusia secara berkelanjutan. Dengan demikian, asumsi awal penelitian sesuai dengan fakta empiris yang ditemukan di lapangan.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Hotel Lombok Raya, dapat disimpulkan bahwa Divisi Laundry memiliki peran penting dalam menjaga kualitas pelayanan hotel, khususnya dalam menangani keluhan tamu terkait layanan laundry dan pengelolaan linen. Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP), ketelitian kerja staf, serta koordinasi antarbagian terbukti membantu meminimalkan kesalahan pelayanan dan meningkatkan kepuasan tamu. Selain itu, evaluasi kerja, pelatihan staf, dan perawatan fasilitas secara berkala menjadi strategi penting dalam menjaga kualitas pelayanan laundry hotel. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa meningkatnya tingkat hunian hotel dapat memengaruhi beban kerja staf laundry sehingga berpotensi menimbulkan keluhan tamu apabila tidak didukung sistem kerja yang baik. Adapun kelebihan penelitian ini terletak pada penggambaran kondisi operasional laundry secara langsung melalui observasi dan wawancara lapangan. Namun, penelitian ini masih memiliki keterbatasan karena hanya dilakukan pada satu hotel dan berfokus pada Divisi Laundry sehingga hasil penelitian belum dapat digeneralisasikan secara luas. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengkaji pelayanan laundry pada beberapa hotel berbeda serta menambahkan analisis mengenai kepuasan tamu dan kualitas pelayanan hotel secara lebih mendalam.

Secara teoretis, penelitian ini memberikan kontribusi ilmiah berupa penguatan literatur mengenai kualitas jasa (*service quality*), penanganan keluhan dan peran divisi laundry. Secara praktis, nilai tambah penelitian ini menjadi panduan strategis bagi manajemen Hotel Lombok Raya dan industri perhotelan serupa dalam menyusun skema

mitigasi *human error*, optimalisasi beban kerja staf, serta penataan sistem komunikasi lintas departemen guna meminimalkan risiko komplain.

Adapun kelebihan penelitian ini terletak pada penggambaran kondisi operasional laundry secara langsung melalui observasi dan wawancara lapangan. Namun, penelitian ini masih memiliki keterbatasan karena hanya dilakukan pada satu hotel dan berfokus pada Divisi Laundry sehingga hasil penelitian belum dapat digeneralisasikan secara luas. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengkaji pelayanan laundry pada beberapa hotel berbeda serta menambahkan analisis mengenai kepuasan tamu dan kualitas pelayanan hotel secara lebih mendalam.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak Hotel Lombok Raya yang telah memberikan izin dan dukungan selama pelaksanaan penelitian. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada seluruh staf Divisi Laundry yang telah membantu memberikan informasi dan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini. Selain itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada dosen pembimbing, keluarga, serta semua pihak yang telah memberikan dukungan, motivasi, dan bantuan sehingga karya tulis ilmiah ini dapat diselesaikan dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Bayu, I. K., Kusuma, J., & Semara, I. M. T. (2023). Peranan Housekeeping dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Tamu di Hotel The Role of Housekeeping in Improving the Quality of Guest Service in Hotels. *Jurnal Pariwisata dan Bisnis*, 02(12), 2663–2672.
- Huwaida, F. I., Permadi, L. A., & Retnowati, W. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Berkunjung Ulang Yang Di Mediasi Oleh Kepuasan Wisatawan Pada Cafe Wayan Cottage Homestay Batulayar Lombok Barat. *Jurnal Riset Pemasaran*, 2(3), 16–22.
- Hartono, R. (2024). Analisis kualitas pelayanan hotel menggunakan metode *service quality* (SERVQUAL) dan *importance performance analysis* (IPA). *Jurnal Teknologi dan Manajemen Industri Terapan*, 3(1), 45–56.
- Lestari, A., Wahyuni, S., & Utama, I. G. (2025). Strategi komunikasi operasional dalam manajemen penanganan keluhan (*complaint handling*) untuk menjaga citra positif perhotelan. *Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata*, 8(2), 112–125.
- Ramadhan, F., & Wijaya, A. (2024). Pengaruh efisiensi pelayanan divisi lini belakang (*back-of-the-house*) terhadap kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) pada industri perhotelan. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis*, 9(3), 201–214.
- Sutrisno, M., & Pratama, R. (2023). Optimalisasi manajemen operasional hotel (*hotel operations*) pada bagian divisi kamar (*room division*): Studi kasus koordinasi *housekeeping* dan *laundry*. *Jurnal Perhotelan Indonesia*, 14(2), 88–99.
- Wardana, I. P. W., Shanty, K., & Parwati, M. (2024). Analisis Pengelolaan Linen Housekeeping di Hotel Analysis of Housekeeping Linen Management in Hotels. *Jurnal Pariwisata dan Bisnis*, 03(1), 67–71.