

Tinjauan Parstock Linen di Departemen Housekeeping di MD 7 Hotel Cirebon

Yulianti Natasiya, Aos Aos, Eliyah Eliyah

Universitas 17 Agustus 1945 Cirebon, Indonesia

Email: yulianti.ctr123@gmail.com, akang.405@gmail.com, eliyawati3@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pengelolaan parstock linen di Departemen Housekeeping MD 7 Hotel Cirebon. Fokus kajian meliputi ketersediaan linen, frekuensi penggunaan, proses laundry, kualitas linen, sistem pengelolaan, serta pengaruh tingkat hunian kamar terhadap kebutuhan linen. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, kuesioner, dan studi pustaka. Responden berjumlah 20 orang dari staf housekeeping dan departemen terkait. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan parstock linen secara umum dinilai "setuju", namun belum berjalan optimal. Beberapa hambatan yang ditemukan meliputi keterlambatan laundry, kekurangan linen sesuai standar (3 par), dan masih adanya linen yang rusak. Upaya yang disarankan meliputi pencatatan stok secara rutin, pengadaan linen cadangan, serta peningkatan koordinasi dengan vendor laundry. Hasil ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi manajemen hotel dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan housekeeping.

Kata kunci: parstock linen, housekeeping, pengelolaan linen, tingkat hunian, MD 7 Hotel Cirebon

Abstract

This research aims to evaluate the management of linen parstock in the Housekeeping Department of MD 7 Hotel Cirebon. The study focuses on linen availability, usage frequency, laundry process, linen quality, management system, and the influence of room occupancy on linen demand. The research method used is descriptive quantitative, with data collected through observation, questionnaires, and literature review. A total of 20 respondents participated, consisting of housekeeping staff and related departments. The results indicate that the overall linen management was rated as "agree," yet it has not been fully optimized. Identified obstacles include delayed laundry processes, insufficient linen stock based on the 3-par standard, and the presence of damaged linen. Recommended improvements include regular inventory recording, procuring backup linen, and enhancing coordination with laundry vendors. These findings are expected to serve as an evaluation tool for hotel management to improve efficiency and service quality in the housekeeping department.

Keywords: linen parstock, housekeeping, linen management, occupancy rate, MD 7 Hotel Cirebon

**Correspondence Author: Yulianti Natasiya*

Email: yulianti.ctr123@gmail.com



PENDAHULUAN

Industri perhotelan global menghadapi tantangan signifikan dalam pengelolaan linen, yang merupakan aset operasional krusial (Mahendra & Sari, 2023; Rihardi, 2021; Walda P. et al., 2023). Menurut International Hotel & Restaurant Association (IH&RA), biaya pengelolaan linen mencapai 10-15% dari total biaya operasional housekeeping, dengan tingkat kehilangan dan kerusakan linen mencapai 5-8% per tahun. World Tourism Organization (UNWTO) melaporkan bahwa efisiensi pengelolaan linen berkontribusi langsung terhadap kepuasan tamu, dengan 23% keluhan tamu terkait kualitas dan ketersediaan linen kamar. Di Indonesia, pertumbuhan sektor perhotelan yang mencapai 8,5% per tahun (BPS, 2024) meningkatkan urgensi pengelolaan linen yang efektif, terutama di hotel kategori mid-scale seperti MD 7 Hotel Cirebon.

Beberapa penelitian terdahulu telah mengkaji pengelolaan linen di industri perhotelan. Penelitian oleh Maharani dan Putra (2020) menunjukkan bahwa penerapan sistem inventori linen berbasis digital di hotel perkotaan mampu meningkatkan ketepatan pencatatan stok serta menekan tingkat kehilangan linen secara signifikan. Selanjutnya, Purnama (2021) meneliti manajemen linen pada hotel kelas menengah di Indonesia dan menemukan bahwa koordinasi yang terstruktur dengan vendor laundry eksternal menjadi faktor kunci dalam menjaga kontinuitas ketersediaan linen. Hotel yang memiliki prosedur komunikasi dan pengawasan yang jelas cenderung lebih stabil dalam memenuhi kebutuhan operasional housekeeping.

Penelitian Andriani (2022) memperluas perspektif dengan menganalisis hubungan antara pengelolaan parstock linen dan tingkat hunian kamar. Hasilnya menunjukkan adanya hubungan positif yang signifikan antara kecukupan linen dan kelancaran operasional kamar, yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan occupancy rate. Studi lain oleh Rahmawati dan Siregar (2023) pada hotel berbintang di destinasi wisata utama Indonesia mengidentifikasi bahwa keterlambatan proses laundry internal maupun eksternal masih menjadi kendala dominan dalam pengelolaan linen. Kendala tersebut berdampak pada beban kerja housekeeping dan berpotensi menurunkan kepuasan tamu apabila tidak diantisipasi melalui perencanaan parstock yang memadai. Terakhir, Pratama (2024) menemukan bahwa hotel yang menyesuaikan SOP dengan tingkat hunian dan pola permintaan tamu menunjukkan efisiensi penggunaan linen yang lebih baik dibandingkan hotel yang menerapkan sistem statis. Penelitian ini menyoroti pentingnya fleksibilitas manajemen linen dalam menghadapi dinamika industri perhotelan.

Urgensi penelitian ini didorong oleh gap empiris dalam literatur mengenai pengelolaan parstock linen di hotel mid-scale Indonesia, khususnya di Cirebon sebagai kota dengan pertumbuhan industri perhotelan yang pesat (meningkat 12% dalam 3 tahun terakhir menurut Dinas Pariwisata Kota Cirebon, 2024). Meskipun penelitian-penelitian sebelumnya telah mengkaji aspek pengelolaan linen secara umum, belum ada studi komprehensif yang secara spesifik menganalisis implementasi sistem parstock 3 par dalam konteks hotel mid-scale dengan tingkat hunian fluktuatif seperti MD 7 Hotel Cirebon. Kebaruan penelitian ini terletak pada tiga aspek: (1) integrasi analisis sistem parstock dengan dinamika tingkat hunian kamar dalam periode enam bulan pemantauan intensif, (2) evaluasi mendalam terhadap koordinasi dengan vendor laundry eksternal sebagai variabel kritis yang jarang dieksplorasi dalam studi sebelumnya, dan (3) pengembangan rekomendasi praktis berbasis data empiris yang dapat diterapkan langsung oleh manajemen hotel dengan karakteristik serupa di Indonesia.

Housekeeping merupakan bagian penting dalam operasional hotel yang bertanggung jawab atas kebersihan dan kenyamanan kamar. Salah satu komponen vital dalam pelayanan housekeeping adalah linen, yang harus tersedia dalam jumlah cukup dan kondisi layak pakai (Ariska & Andi M. Rifiyan, 2019; Khotimah et al., 2015; Minerva Salins, 2023; Sukriadi & Laksaguna, 2020; Wardana & Parwati, 2024). Untuk menjaga kelancaran operasional, hotel menerapkan sistem parstock, yaitu standar jumlah minimal linen sebanyak tiga par per kamar. MD 7 Hotel Cirebon, dengan 138 kamar dan rata-rata tingkat hunian 65% per bulan (data internal hotel periode Agustus-Desember 2024), memerlukan stok minimal 414 set linen berdasarkan standar 3 par. Namun, data operasional menunjukkan bahwa ketersediaan linen aktual hanya mencapai 378 set (91% dari kebutuhan), dengan frekuensi kekurangan linen terjadi pada 18 hari dalam bulan September 2024 (60% dari hari operasional), menghadapi tantangan dalam pengelolaan linen, seperti keterlambatan laundry, kekurangan stok, dan

penggunaan linen yang rusak. Permasalahan ini dapat mengganggu pelayanan kamar dan menurunkan kepuasan tamu.

Penelitian ini bertujuan untuk: (1) menganalisis implementasi sistem parstock 3 par dan mengukur gap antara ketersediaan aktual dengan standar kebutuhan linen di Departemen Housekeeping MD 7 Hotel Cirebon, (2) mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan keterlambatan proses laundry dan kekurangan stok linen, (3) mengevaluasi efektivitas koordinasi dengan vendor laundry eksternal terhadap ketersediaan linen, (4) mengukur pengaruh fluktuasi tingkat hunian kamar terhadap adequacy parstock linen, dan (5) merumuskan rekomendasi strategis berbasis data untuk optimalisasi pengelolaan parstock linen.

Manfaat penelitian ini mencakup dimensi teoretis, praktis, dan kebijakan. Secara teoretis, penelitian ini berkontribusi pada pengembangan body of knowledge mengenai pengelolaan parstock linen di hotel mid-scale Indonesia, khususnya dalam konteks dinamika tingkat hunian dan koordinasi vendor laundry eksternal. Secara praktis, hasil penelitian memberikan blueprint operasional bagi manajemen MD 7 Hotel Cirebon untuk: (a) optimalisasi rasio parstock sesuai pola occupancy, (b) perbaikan sistem pencatatan dan monitoring stok linen, (c) peningkatan efektivitas koordinasi dengan vendor laundry, dan (d) pengurangan biaya operasional housekeeping melalui efisiensi pengelolaan linen. Bagi industri perhotelan, penelitian ini menyediakan benchmark dan best practices yang dapat diadaptasi oleh hotel-hotel sejenis di Indonesia. Implikasi kebijakan penelitian ini dapat menjadi rujukan bagi asosiasi perhotelan dalam menyusun standar operasional prosedur (SOP) pengelolaan linen yang lebih efektif.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif untuk mengevaluasi pengelolaan parstock linen di Departemen Housekeeping MD 7 Hotel Cirebon. Pendekatan ini bertujuan untuk menggambarkan kondisi aktual berdasarkan data numerik dan persepsi responden. Populasi penelitian berjumlah 20 orang yang terdiri dari staf Housekeeping dan divisi terkait. Karena jumlahnya kecil, teknik sampling jenuh digunakan, di mana seluruh populasi dijadikan sampel.

Data dikumpulkan melalui tiga metode utama: (1) Observasi langsung, untuk memahami alur kerja dan praktik pengelolaan linen di lapangan, (2) Kuesioner tertutup, menggunakan skala Likert lima poin untuk mengukur persepsi responden terhadap ketersediaan, kualitas, dan pengelolaan linen, dan (3) Studi pustaka, untuk memperoleh dasar teori dan memperkuat analisis.

Data dianalisis secara deskriptif kuantitatif menggunakan distribusi frekuensi dan persentase, dengan skala Likert sebagai dasar penilaian. Uji validitas dilakukan menggunakan Corrected Item Total Correlation (CITC), sedangkan uji reliabilitas menggunakan nilai Cronbach's Alpha.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil analisis perhitungan dari keseluruhan data kuisisioner dapat disimpulkan bahwa posisi pendapat responden dari keseluruhan pernyataan mengenai Tinjauan Parstock Linen Housekeeping Departemen di MD 7 Hotel Cirebon, dapat dinilai Setuju dengan nilai 893 artinya baik. Dengan table dibawah berikut :

Jumlah jawaban yang sangat setuju, bobot nilai	= 5
Responden yang menjawab sangat setuju	= 39
Maka (5x42)	= 195
Jumlah jawaban yang setuju, bobot nilai	= 4
Responden yang menjawab setuju	= 106
Maka (4x122)	= 424
Jumlah jawaban yang ragu-ragu, bobot nilai	= 3
Responden yang menjawab ragu-ragu	= 60
Maka (3x62)	= 180
Jumlah jawaban yang tidak setuju, bobot nilai	= 2
Responden yang menjawab tidak setuju	= 20
Maka (2x20)	= 40
Jumlah jawaban yang sangat tidak setuju, bobot nilai	= 1
Responden yang menjawab sangat tidak setuju	= 6
Maka (1x6)	= 6
Total	= 845

Perhitungan dari data diatas maka dapat ditunjukan bahwa posisi responden mengenai Tinjauan Parstock Linen di Departemen Housekeeping di MD 7 Hotel Cirebon adalah sebagai berikut :

STS	TS	RR	S	SS
				↓
220	396	572	784	845 924 1.100

Hasil analisis perhitungan dari data diatas dapat disimpulkan bahwa posisi pendapat responden dari keseluruhan pernyataan mengenai Tinjauan Parstock Linen Housekeeping Departement di MD 7 Hotel Cirebon, dapat dinilai Setuju dengan nilai 845 artinya baik.

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan parstock linen di Departemen Housekeeping MD 7 Hotel Cirebon belum sepenuhnya optimal. Meskipun sebagian besar responden menyatakan setuju terhadap sistem yang berjalan, ditemukan sejumlah kendala, seperti keterlambatan proses laundry, kekurangan linen terhadap standar 3 par, serta masih digunakannya linen yang sudah rusak. Hal ini berdampak pada efektivitas layanan kamar dan operasional housekeeping secara keseluruhan. Saran: Penambahan jumlah linen cadangan perlu dilakukan untuk memastikan ketersediaan sesuai standar parstock, terutama saat tingkat hunian tinggi. Peningkatan koordinasi dengan vendor laundry untuk menjamin ketepatan waktu pengembalian linen. Penerapan sistem pencatatan stok linen secara rutin dan digital agar pengendalian inventori lebih akurat dan efisien. Pemeriksaan kualitas linen secara berkala guna memastikan hanya linen layak pakai yang digunakan untuk pelayanan tamu.

DAFTAR PUSTAKA

- Andriani, D. (2022). Pengaruh pengelolaan parstock linen terhadap tingkat hunian kamar hotel. *Jurnal Pariwisata dan Perhotelan*, 9(2), 145–156.
- Ariska, S., & Rifiyah, A. M. S. M. P. (2019). Management of linen housekeeping in the Premiere Hotel Pekanbaru. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9).
- Jones, T. (2008). *Professional housekeeping management*. New York: McGraw-Hill.
- Khotimah, K., Sidiq, S. S., & Agus, A. K. (2015). Pengelolaan linen housekeeping (room linen) di Hotel Pangeran Pekanbaru. *Perhotelan dan Pariwisata*.
- Mahendra, A. G., & Sari, F. (2023). Efektivitas chatbot sebagai inovasi layanan konsumen di sektor perhotelan. *Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi Bisnis*, 3(1), 34–49. <https://doi.org/10.32535/jtikb.v3i1.2023>
- Maharani, R., & Putra, A. D. (2020). Implementasi sistem inventori linen berbasis digital dalam meningkatkan efisiensi operasional hotel. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 7(1), 33–44.
- Minerva Salins, S. (2023). A 6S implementation and impact assessment in the housekeeping and linen department of tertiary care hospital. *International Journal of Business Studies*, 7(2).
- Pratama, F. A. (2024). Evaluasi standar operasional prosedur pengelolaan linen hotel pascapandemi Covid-19. *Hospitality Management Review*, 12(1), 21–34.
- Purnama, D. (2020). *Pengelolaan linen dan laundry di hotel berbintang*. Jakarta: Prenada Media.
- Purnama, I. K. A. (2021). Manajemen linen dan koordinasi vendor laundry eksternal pada hotel mid-scale di Indonesia. *Jurnal Administrasi Bisnis Pariwisata*, 8(3), 201–212.
- Rahmawati, S., & Siregar, M. (2023). Kendala operasional pengelolaan linen dan dampaknya terhadap kinerja housekeeping hotel berbintang. *Jurnal Industri Jasa dan Perhotelan*, 10(2), 89–102.
- Rihardi, E. L. (2021). Pengembangan manajemen sumber daya manusia sebagai sebuah keunggulan kompetitif pada industri pariwisata dan perhotelan. *Komitmen: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 2(1). <https://doi.org/10.15575/jim.v2i1.12474>
- Sukriadi, E. H., & Laksaguna, G. P. (2020). Management of linen housekeeping. *Jurnal Riset Manajemen Indonesia (JRMI)*, 2(1).
- Walda P., A. S., Gaffar, V., & Gitasiswhara, G. (2023). Analisis customer retention pada industri perhotelan dalam ruang lingkup global (systematic literature review). *SABA: Journal of Tourism Research*, 1(1). <https://doi.org/10.17509/sabajotr.v1i1.59906>
- Walker, J. R. (2017). *Introduction to hospitality* (7th ed.). Boston: Pearson Education.

