

UPAYA PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN LAUNDRY MELALUI PENGELOLAAN KELUHAN TAMU OLEH *LAUNDRY ATTENDANT* DI BEVERLY HOTEL BATAM

Oleh

Stevani Natalina¹, Yudha Wardhani²

^{1,2} Program Studi Manajemen Divisi Kamar, Politeknik Pariwisata Batam

E-mail: ¹stevaninatalinaa@gmail.com, ²yudha@btp.ac.id

Article History:

Received: 17-10-2025

Revised: 13-11-2025

Accepted: 20-11-2025

Keywords:

Laundry Attendant, Laundry
Service Quality, Guest
Complaint Management,
Housekeeping

Abstract: *This study examines efforts to improve hotel laundry service quality through guest complaint handling by laundry attendants at Beverly Hotel Batam. The research problem is the increasing number of laundry complaints such as late returns, inadequate cleaning, damage, missing items that threaten guest satisfaction. Objectives are to identify complaint types, describe complaint-handling processes, and analyze how attendants' actions contribute to service quality improvement. A descriptive qualitative design was used with in-depth interviews, observation, and document review. Findings show attendants perform rapid responses, empathetic communication, problem verification using log books/photos, re-washing or escalating to supervisors, and participate in monthly training and evaluation. These practices improve recovery and guest satisfaction but are constrained by staffing levels, equipment condition, and limited authority for compensation. Conclusion: effective complaint management by laundry attendants positively impacts laundry service quality. Recommendations include increasing staff, updating equipment and Standard Operational Procedure, and ongoing technical and communication training.*

PENDAHULUAN

Di Indonesia, sektor pariwisata mengalami pertumbuhan yang signifikan, khususnya di kota-kota tujuan wisata seperti Bali, Yogyakarta, dan Batam. Dalam hal ini, sektor pariwisata sebagai pendukung utama memainkan peranan strategis dalam mendorong pertumbuhan ekonomi. Menurut laporan dari World Travel & Tourism Council, sektor pariwisata dan perjalanan berkontribusi hampir 10% terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) dunia serta menyerap ratusan juta tenaga kerja secara global (World Travel & Tourism Council, 2019). Kota Batam, dengan lokasinya yang strategis dekat Singapura, menjadi destinasi penting bagi wisatawan lokal maupun internasional. Perkembangan pesat wilayah ini telah menarik perhatian para pelaku usaha, termasuk investor di bidang perhotelan, (BP Batam, 2023).

Pertumbuhan sektor ini didorong oleh peningkatan mobilitas wisatawan internasional, yang menuntut hotel-hotel di berbagai negara untuk tidak hanya menawarkan harga bersaing, tetapi terus meningkatkan kualitas pelayanannya, termasuk dalam hal layanan laundry. Layanan laundry memiliki peran strategis dalam menunjang operasional hotel karena erat kaitannya dengan kenyamanan dan kepuasan tamu. Bagi tamu yang menginap lebih dari dua malam, kebutuhan akan pakaian bersih dan rapi menjadi prioritas.

Beverly Hotel Batam merupakan salah satu hotel yang berlokasi strategis di pusat kota Batam, terletak di Raden Patah No.12, Lubuk Baja Kota, Kota Batam. Beverly Hotel termasuk dalam kategori *middle-up scale hotel*. Hotel ini memiliki 158 kamar dengan jumlah lantai sebanyak 8 lantai. Selain menyediakan akomodasi penginapan, Beverly Hotel memiliki fasilitas restoran, *room service*, tempat *fitness*, layanan antar jemput serta menawarkan layanan jasa laundry untuk tamu yang menginap.

Dalam konteks Beverly Hotel Batam, layanan laundry tidak hanya dipandang sebagai fasilitas tambahan, tetapi juga bagian dari standar pelayanan utama yang memengaruhi citra hotel. Hotel ini melayani berbagai jenis tamu mulai dari wisatawan domestik, tamu bisnis, staf maskapai penerbangan serta wisatawan internasional, di mana ekspektasi terhadap standar laundry bukan hal yang bisa diabaikan dikarenakan sebagian besar dari tamu tersebut sering kali menggunakan layanan laundry. Oleh karena itu, keandalan dalam kebersihan, kerapihan, serta ketepatan waktu pengembalian laundry menjadi faktor penting untuk menjaga loyalitas tamu.

Tabel 1. Tingkat Keluhan Tamu di Beverly Hotel Batam



Sumber: Modifikasi dari Hasil *Guest Comment*

Data pada tabel 1 menunjukkan adanya jumlah keluhan tamu terhadap layanan laundry menunjukkan peningkatan yang cukup signifikan dari tahun 2024 hingga pertengahan tahun 2025. Tren ini menandakan adanya penurunan kualitas pelayanan yang berpotensi memengaruhi kepuasan tamu dan citra hotel. Faktor penyebabnya dapat berasal dari meningkatnya beban kerja, keterbatasan keterampilan komunikasi, serta belum optimalnya penerapan standar operasional prosedur (SOP) oleh petugas laundry.

Fenomena keluhan tamu terkait layanan laundry merupakan salah satu isu yang cukup menonjol dalam operasional perhotelan. Keluhan tersebut umumnya mencakup aspek keterlambatan pengembalian, hasil cucian yang kurang bersih, ketidaksesuaian barang, kerusakan pada pakaian tamu, maupun kehilangan barang. Oleh karena itu, pengelolaan keluhan laundry perlu mendapat perhatian serius, mengingat layanan ini tidak hanya bersifat fungsional tetapi juga berkaitan erat dengan kenyamanan dan kepuasan tamu

selama mengingat.

Laundry attendant memiliki peran strategis sebagai garda terdepan dalam layanan laundry hotel karena mereka tidak hanya bertugas menerima, memproses, dan mengembalikan pakaian tamu, tetapi juga menjadi pihak pertama yang menghadapi keluhan tamu. Oleh sebab itu, keterampilan komunikasi dan kemampuan menangani keluhan menjadi faktor kunci dalam menjaga kepuasan pelanggan. Keluhan laundry dapat diselesaikan langsung oleh laundry attendant ketika mereka dibekali pelatihan komunikasi empatik dan pemahaman SOP. Peran laundry attendant tidak sekadar teknis, melainkan juga representasi kualitas layanan hotel di mata tamu, (Sri et al., 2023).

Selain penerapan SOP, pihak Beverly Hotel juga telah menyusun jadwal kerja laundry attendant secara sistematis serta memberikan pelatihan (*training*) bulanan untuk meningkatkan keterampilan teknis maupun kemampuan komunikasi dalam menghadapi tamu.

Tabel 2. Modifikasi data Training Plan laundry section di Beverly Hotel Tahun 2025

LAUNDRY MONTHLY TRAINING PLAN			
No.	Januari 2025	No.	April 2025
1	Knowledge How To Use Laundry Machine Set	1	Knowledge How To Use Laundry Mechine Set
2	Knowledge About How To Processing Hand Over After Shift	2	Knowledge About How To Processing Hand Over After Shift
3	Knowledge About Flow Chart Laundry		
	Februari 2025		Mei 2025
1	Sop How To Pickup & Deliver Guest Laundry	1	Housekeeping Staff And Guest Communication
2	How To Use And Metode Knowledge About Using Chemical	2	Sop How To Pickup & Deliver Guest Laundry
	Maret 2025		Juni 2025
1	Housekeeping Staff And Guest Communication	1	Knowledge How To Use Laundry Mechine Set
2	Sop Handle Guest Request	2	How To Use And Metode Knowledge About Using Chemical
		3	Knowledge About How To Processing Hand Over After Shift

Sumber: Data Arsip Hotel, 2025

Monthly training tersebut diharapkan dapat meminimalisasi kesalahan dan meningkatkan konsistensi pelayanan. Namun, kenyataannya masih ditemukan keluhan dari tamu terkait keterlambatan pengembalian laundry, hasil cucian yang kurang memuaskan, hingga pakaian yang rusak atau tidak lengkap. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara standar yang telah ditetapkan dengan pelaksanaan di lapangan. Dengan kata lain, meskipun jadwal kerja telah diatur dan *training* sudah dilaksanakan, keluhan tamu masih tetap muncul.

Penelitian yang dilakukan oleh (Koapaha et al., 2025), menunjukkan bahwa bahwa laundry attendant berperan penting dalam menjaga kebersihan, ketepatan waktu, dan mutu

atau kualitas laundry melalui penerapan SOP dan koordinasi antarbagian, meskipun masih terkendala keterbatasan peralatan saat tingkat hunian tinggi. Penelitian oleh (Novianti et al., 2024) juga menegaskan bahwa keterampilan teknis, profesionalisme, serta kemampuan laundry attendant dalam menangani keluhan pelanggan secara cepat dan tepat berkontribusi langsung terhadap peningkatan kualitas layanan, sejalan dengan dimensi *responsiveness* dan *assurance* pada model SERVQUAL. Selanjutnya, penelitian oleh (Pramudia & Semara, 2023) menegaskan bahwa peranan *housekeeping* dalam menangani keluhan tamu dapat ditingkatkan melalui pelatihan dan pengawasan supervisor yang efektif. Penelitian oleh (Shamdika et al., 2017) juga menunjukkan bahwa penerapan *Standard Operating Procedure* (SOP) dan pelatihan yang berkelanjutan berpengaruh positif terhadap peningkatan kinerja karyawan dan mutu pelayanan hotel.

Studi oleh (Suparwata & TH, 2024) implementasi *service excellent* menegaskan bahwa pelatihan karyawan, komunikasi empatik, serta pengawasan berkelanjutan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu. Sejalan dengan itu (Fadillah et al., 2020) menemukan bahwa aspek yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan laundry adalah kemampuan penyedia jasa dalam menindaklanjuti dan menyelesaikan keluhan, yang menegaskan peran dimensi *empathy* dan *assurance* dalam memperkuat hubungan dengan pelanggan.

Berdasarkan kondisi yang telah dipaparkan di atas, peneliti merasa tertarik untuk meneliti lebih lanjut tentang **“Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Laundry melalui Pengelolaan Keluhan Tamu oleh Laundry Attendant di Beverly Hotel Batam”** sebagai langkah untuk mendukung mutu layanan dan kepuasan tamu.

LANDASAN TEORI

Industri Perhotelan

Industri perhotelan adalah bagian integral dari sektor pariwisata dalam sektor jasa yang berfokus pada penyediaan layanan akomodasi, makanan dan minuman, serta fasilitas pendukung lainnya bagi tamu yang melakukan perjalanan, baik untuk tujuan rekreasi maupun bisnis, (Subakti et al., 2022). Industri perhotelan dengan tidak hanya menekankan aspek penyediaan fasilitas fisik, tetapi juga aspek sosial yang mencakup nilai-nilai *hospitality* seperti keramahan, empati, dan kepuasan pelanggan yang menjadi inti dari setiap interaksi antara tamu dan penyedia layanan. Serta aspek komersial yang menitikberatkan pada profesionalisme pelayanan dan pengelolaan sumber daya. Sejalan dengan hasil penelitian (Apriyani, 2025), *hospitality* dimaknai sebagai bentuk interaksi interpersonal yang dilandasi oleh keikhlasan, keramahan, dan kepedulian dalam menyambut serta melayani tamu.

Divisi Kamar

Divisi kamar merupakan salah satu divisi utama dalam operasional hotel yang berperan penting dalam memastikan kelancaran pelayanan kepada tamu. Divisi ini terdiri atas dua departemen utama, yaitu *Front Office* dan *Housekeeping*, yang memiliki hubungan kerja saling bergantung dalam menjaga standar layanan kamar tamu, (Mokodongan, 2020). Menurut (Suparwata & TH, 2024), divisi kamar dituntut untuk mengintegrasikan aspek teknologi dan *service excellence* yang dalam pelaksanaannya mencakup pelatihan karyawan, pemanfaatan teknologi, umpan balik tamu, dan kolaborasi antar departemen berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan tamu.

Departemen *Housekeeping*

Departemen *Housekeeping* merupakan salah satu fungsi inti dalam operasional hotel yang bertanggung jawab atas kebersihan, kenyamanan, dan kesiapan kamar serta area publik, (Maulana & Anggraeni, 2025). Peran *housekeeping* tidak sekadar membersihkan, tetapi juga menjaga standar higiene, estetika kamar, dan keselamatan tamu, faktor-faktor yang secara langsung memengaruhi kepuasan dan loyalitas tamu (Setiawan et al., 2021), *housekeeping* memiliki peran strategis dalam menciptakan kesan pertama bagi tamu, karena kebersihan kamar merupakan indikator utama yang menentukan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Selain itu, menurut (Lourdes & Hadi, 2025) *housekeeping* juga berfungsi sebagai jembatan koordinasi dengan departemen lain. Ia menegaskan bahwa pelaksanaan fungsi *housekeeping* yang baik, seperti penerapan *standard operating procedure* (SOP), pengawasan mutu, serta manajemen jadwal kerja yang teratur, berkontribusi langsung terhadap peningkatan kenyamanan dan kepuasan tamu.

Laundry Section

Definisi *Laundry Section*

Laundry Section merupakan salah satu bagian penting dalam Departemen *Housekeeping* yang bertanggung jawab terhadap pengelolaan seluruh proses penerimaan, pencucian, pengeringan, penyetrikaan, serta pengemasan linen, baik seragam staf, dan pakaian tamu. Kualitas operasional pada bagian ini memiliki pengaruh langsung terhadap persepsi kebersihan, kenyamanan, dan profesionalisme hotel (Novianti et al., 2024). Selain sebagai bagian teknis dalam operasional *housekeeping*, *Laundry Section* juga memiliki fungsi manajerial yang berperan penting dalam menjamin mutu layanan serta kepuasan tamu. Sejalan dengan itu, penelitian oleh (Sri et al., 2023) menunjukkan bahwa penerapan *standard operating procedure* (SOP) dan pelatihan kerja yang tepat pada bagian laundry mampu meningkatkan efektivitas kinerja karyawan, efisiensi waktu kerja, serta kualitas hasil cucian. Dengan demikian, *Laundry Section* berperan tidak hanya dalam kegiatan teknis pencucian, tetapi juga sebagai pusat manajemen kebersihan dan efisiensi yang mendukung reputasi serta citra profesional hotel.

Definisi *Laundry Attendant*

Laundry Attendant adalah petugas atau karyawan yang bertanggung jawab atas semua proses pengelolaan linen hotel, pakaian karyawan dan laundry tamu, mulai dari penerimaan, pemeriksaan, pencucian, pengeringan, penyetrikaan, pengemasan dan pengembalian. *Laundry Attendant* merupakan bagian dari departemen *Housekeeping*, (Hakim & Lapotulo, 2022). Seorang *laundry attendant* dituntut memiliki ketelitian tinggi, kepatuhan terhadap *Standard Operating Procedure* (SOP), serta kemampuan menjaga kualitas hasil kerja

Tanggung jawab *Laundry Attendant*

Menurut penelitian (Koapaha et al., 2025), indikator yang digunakan dalam mengukur kinerja *laundry attendant* meliputi kualitas pekerjaan, waktu penyelesaian, serta keterampilan komunikasi profesional dan efektif. Adapun tanggung jawab seorang *laundry attendant* meliputi:

1. Mengatur proses laundry, bertanggung jawab untuk memulai dan mengawasi proses pencucian, pengeringan, dan penyetrikaan sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan.
2. Pemeliharaan peralatan laundry, memastikan bahwa semua peralatan dan mesin berfungsi dengan baik, melakukan pemeliharaan rutin, dan melaporkan kerusakan jika

ditemukan.

3. Menangani keluhan tamu, laundry attendant harus dapat menangani keluhan terkait layanan laundry secara efektif, seperti kerusakan atau kehilangan pakaian, dengan memberikan solusi yang memadai.

4. Mencatat dan melapor semua kegiatan operasional laundry. termasuk semua keterangan pakaian yang dicuci, jumlah keluhan, dan pemeliharaan peralatan serta *laundry report*.

Kualitas Layanan Laundry

Definsi Kualitas Layanan

Menurut (Purba et al., 2020) kualitas pelayanan dapat dipahami sebagai ukuran sejauh mana suatu layanan mampu memenuhi atau bahkan melampaui harapan pelanggan. Dalam industri perhotelan, kualitas pelayanan tercermin dari persepsi tamu terhadap pengalaman layanan yang mereka terima dibandingkan dengan ekspektasi awal. Model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry menjadi acuan utama dalam menilai kualitas tersebut, melalui lima dimensi utama yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (kepedulian). Sejalan dengan itu, penelitian (Fadillah et al., 2020) menjelaskan bahwa dalam industri perhotelan, kualitas layanan dapat dipahami sebagai tingkat keberhasilan suatu layanan dalam memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi pelanggan terhadap hasil dan proses pelayanan kualitas layanan laundry mencakup dimensi keandalan (*reliability*) dan jaminan (*assurance*), di mana tamu menilai mutu layanan berdasarkan ketepatan waktu, kebersihan hasil, serta keyakinan terhadap profesionalitas petugas laundry.

Indikator Kualitas Layanan Laundry

Dalam menilai kualitas layanan laundry, terdapat sejumlah indikator utama yang mencerminkan tingkat kepuasan dan pengalaman tamu selama menggunakan layanan tersebut. Indikator ini mencakup aspek teknis dan non-teknis. Indikator kualitas layanan laundry mencakup beberapa aspek teknis yang sangat krusial dalam persepsi tamu, seperti ketepatan waktu (*timeliness*) dalam pengembalian pakaian dan kebersihan (*cleanliness*) hasil cucian, (Rieska Ramdhanty & Muslim, 2024). Penelitian (Podo Suseno et al., 2024) terkait sikap profesional petugas laundry (*service attitude*) memiliki peran penting dalam menentukan tingkat kualitas layanan secara keseluruhan. Hasil penelitian mengenai penerapan *service excellence* pada industri laundry menunjukkan bahwa kecepatan serta ketepatan pelayanan, kualitas hasil cucian, keramahan staf, dan kemampuan dalam menangani keluhan pelanggan (*complaint handling*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Standar Kualitas Laundry

Menurut penelitian (Shamdika et al., 2017), untuk menjaga konsistensi dan mutu layanan, industri perhotelan menerapkan sejumlah standar yang dirancang agar seluruh proses laundry berlangsung efisien, aman, dan memenuhi harapan tamu. Pelatihan, briefing, dan evaluasi berkala mampu meningkatkan kepatuhan petugas terhadap SOP dan mengurangi kesalahan kerja. Sejalan dengan itu, (Shahane & Fernandes, 2021) menegaskan bahwa penerapan *standard operating procedure* (SOP), ketersediaan peralatan dan bahan berkualitas, pelatihan dan pengembangan staf laundry, serta evaluasi berperan penting dalam menjaga standar kualitas laundry hotel. Melalui pelatihan yang terstruktur, karyawan

tidak hanya memperoleh keterampilan teknis dalam mengoperasikan peralatan laundry, tetapi juga pemahaman mengenai etika kerja dan standar pelayanan terhadap tamu.

Keluhan Tamu dan Penanganannya

Definsi Keluhan Tamu

Menurut (Pramudia & Semara, 2023), dalam konteks industri perhotelan keluhan merupakan respons negatif dari tamu atas ketidakpuasan yang dirasakan terhadap kualitas pelayanan, keluhan tamu dapat dipahami sebagai bentuk umpan balik.

Menurut (Koapaha et al., 2025), bentuk keluhan tamu antara lain:

1. Keterlambatan dalam pengiriman laundry, di mana melewati batas waktu yang dijanjikan.
2. Kualitas layana buruk, seperti pakaian yang masih kotor, tidak harum, dan tidak rapi.
3. Kerusakan dan kehilangan barang, tamu merasa kecewa ketika pakaian yang dicuci mengalami kerusakan atau bahkan hilang.
4. Ketidaksesuaian harga, tamu merasa harga layanan laundry terlalu mahal dibandingkan dengan kualitas layanan.

Penanganan Keluhan Tamu

Penanganan keluhan tamu merupakan salah satu aspek penting dalam menjaga kualitas pelayanan di industri perhotelan. Berdasarkan penelitian oleh (Pramudia & Semara, 2023), penanganan keluhan tamu harus dilakukan dengan cepat, empatik, dan profesional agar tidak menimbulkan dampak negatif terhadap citra hotel. Kemampuan komunikasi yang efektif, kecepatan bertindak, serta kepekaan terhadap kebutuhan tamu menjadi unsur penting yang menentukan keberhasilan mereka dalam menyelesaikan masalah secara langsung. Sejalan dengan hasil penelitian (Suparwata & TH, 2024) menunjukkan bahwa implementasi *service excellent* memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan tamu dan citra hotel. Penerapan *service excellent* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu, di mana sekitar 32,3% variabel kepuasan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan prima, termasuk kemampuan staf dalam menangani keluhan secara profesional dan empatik. Sinergi antara pelaksanaan *service excellent* dan kinerja staf, khususnya di bagian housekeeping dan laundry, menjadi kunci dalam menjaga reputasi serta daya saing hotel di industri perhotelan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Menurut (Fadli, 2008) penelitian kualitatif merupakan pendekatan yang digunakan untuk memahami fenomena sosial dan perilaku manusia secara mendalam melalui deskripsi yang holistik dan kontekstual. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan desain deskriptif, yang berfokus pada penggambaran secara rinci mengenai fenomena yang terjadi di lapangan melalui metode pengumpulan data berupa wawancara dan observasi. Menurut (Arianto & Rani, 2021), penelitian kualitatif bersifat deskriptif dan eksploratif, di mana peneliti berperan sebagai instrumen utama untuk menggali data melalui proses interaksi langsung dengan partisipan. Yang mana menekankan pentingnya narasi, konteks sosial, serta pemaknaan subjektif yang tidak dapat diukur dengan angka, melainkan dipahami melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode wawancara sebagai teknik utama dalam pengumpulan data. Wawancara dilakukan secara langsung kepada informan yang terdiri dari dua orang *laundry attendant*, satu orang *supervisor housekeeping*, dan satu orang *room division manager* di Beverly Hotel Batam.

Dalam observasi, peneliti mencatat berbagai tindakan Laundry Attendant mulai dari proses penerimaan laundry, penanganan keluhan, komunikasi dengan tamu, hingga solusi yang ditawarkan. Observasi juga dilakukan terhadap interaksi antara *Laundry Attendant* dan tamu, serta koordinasi internal dengan *supervisor* dalam menyelesaikan permasalahan. Pengambilan data pada penelitian ini penulis lakukan pada bulan April hingga bulan Agustus 2025, mencakup proses pengumpulan data, analisis, dan penyusunan laporan. Penelitian ini dilakukan di Beverly Hotel Batam yang berlokasi di Jl. Raden Patah No.12, Lubuk Baja Kota, Kota Batam, Kepulauan Riau.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Profil Objek Penelitian

Gambar 1. Beverly Hotel Batam



Sumber: Data Arsip Hotel

Objek pada penelitian ini adalah Beverly Hotel Batam yang merupakan salah satu hotel yang berlokasi strategis di pusat kota Batam, tepatnya di Jl. Raden Patah No. 12, Lubuk Baja, Batam. Hotel ini berlokasi dekat dari pusat perbelanjaan seperti Grand Batam Mall, BCS Mall, Nagoya Hill Mall dan pusat rekreasi lainnya. Hotel ini melayani berbagai jenis tamu mulai dari wisatawan domestik, tamu bisnis, hingga wisatawan internasional. Beverly Hotel memiliki 157 *rooms*, 1 *ballroom* dan 6 *meeting rooms*. Menawarkan fasilitas restoran, *concierge*, *room service*, *gym*, serta layanan laundry. Salah satu layanan penting yang ditawarkan adalah jasa laundry untuk tamu yang menginap, baik itu tamu reguler ataupun tamu bisnis.

Deskripsi Narasumber

Narasumber dalam penelitian ini ialah staf Beverly Hotel Batam. Narasumber tersebut dipandang relevan karena memiliki peran berbeda namun saling berkaitan dalam proses penanganan keluhan serta penerapan strategi pelayanan laundry. Penulis melakukan wawancara secara langsung serta observasi terhadap aktivitas operasional laundry dan dokumentasi log book.

Tabel 1. Deskripsi Narasumber

NO	Nama	Jabatan	Lama Bekerja
1.	Moh. Edi Mulyono	Laundry Attendant	1 Tahun
2.	Silvia Eunike	Laundry Attendant	3 Bulan
3.	Ahmad Gozali	Housekeeping Supervisor	3 Tahun
4.	Anggi Marsepto	Room Division Manager	2 Tahun

Sumber: Peneliti, 2025

Pembahasan

Berdasarkan analisis wawancara melalui 4 orang narasumber yang bekerja di Beverly Hotel Batam, observasi lapangan, dan dokumentasi melalui *log book & training plan*, ditemukan tema atau indikator utama sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Analisis Data Wawancara dan Observasi

Temuan Utama	Indikator	Hasil Wawancara	Implikasi untuk Kualitas Layanan	Sumber
Respon cepat / Ketepatan waktu	Respon cepat saat keluhan, <i>sense of urgency</i>	<i>Laundry Attendant</i> menyatakan merespon secepat mungkin ketika ada laporan keluhan, dengan memeriksa <i>log book laundry</i> dan menemui tamu segera. <i>Supervisor & Manager</i> menegaskan prioritas kenyamanan tamu dan SOP waktu respon.	Meningkatkan kecepatan pemulihan layanan serta mempertahankan kepercayaan tamu terhadap hotel.	Wawancara <i>Laundry Attendant, Supervisor</i>
Komunikasi & Empati	Bahasa sopan, minta maaf, <i>active listening</i>	Kedua <i>laundry attendant</i> menekankan meminta maaf, menjelaskan secara sopan, dan menenangkan tamu; <i>supervisor</i> memonitor kemampuan komunikasi.	Latihan komunikasi penting untuk <i>service recovery</i> ; berdampak positif pada persepsi <i>assurance & empathy</i>	Wawancara <i>Laundry Attendant</i>
Verifikasi & Dokumentasi	<i>Log book</i> , foto, validasi kondisi awal	Prosedur <i>checking item</i> , catat di <i>log book</i> , dokumentasi foto saat ada kerusakan, teknik ini dipakai untuk verifikasi dan keputusan selanjutnya.	Mengurangi potensi kesalahpahaman antara pihak hotel dan tamu serta memperkuat akuntabilitas layanan.	Observasi & Dokumen <i>Log Book</i>
Solusi Penanganan	<i>Re-wash</i> , perbaikan, eskalasi ke <i>supervisor</i> /kompensasi	<i>Re-wash</i> dan diskusi internal; kompensasi atau penggantian	Perlu SOP jelas terkait batas wewenang untuk mempercepat penyelesaian.	Wawancara <i>Laundry Attendant, Supervisor</i>

Temuan Utama	Indikator	Hasil Wawancara	Implikasi untuk Kualitas Layanan	Sumber
		diputuskan <i>supervisor</i> & <i>manager</i> , <i>laundry attendant</i> tidak punya wewenang memberikan kompensasi sendiri.		
Kepatuhan SOP & <i>Attention to detail</i>	<i>Double-check</i> sebelum serah terima, <i>marking</i> , pemisahan berdasarkan bahan/warna	<i>Proses pick-up</i> → <i>checking</i> → <i>marking</i> → <i>washing</i> → <i>ironing</i> → <i>packing</i> ; kemudian dilakukan <i>double-check</i> dengan <i>log book</i> sebelum <i>delivery</i> .	SOP yang dipatuhi mengurangi kehilangan/kerusakan.	Observasi Lapangan
Evaluasi & Pembelajaran	<i>Briefing</i> , evaluasi kasus, <i>training</i> bulanan	<i>Supervisor</i> menyebut <i>briefing</i> pasca-kasus, arsip kasus, dan <i>training</i> bulanan; <i>training plan</i> tertera pada dokumentasi.	Proses evaluasi yang teratur, manajemen hotel dapat membangun budaya kerja yang lebih adaptif dan responsif terhadap perubahan kebutuhan pelanggan.	Wawancara <i>Supervisor</i> & Dokumen <i>Training Plan</i>
Kendala Operasional	Beban kerja/SDM, peralatan, kewenangan kompensasi	Semua level menyebut keterbatasan SDM, <i>equipment</i> ; kewenangan kompensasi menjadi hambatan efektifitas solusi di level <i>attendant</i> .	Rekomendasi: tambah SDM, perbaikan/peremajaan mesin, alokasi wewenang.	Wawancara <i>Supervisor</i> & <i>Manager</i>

Sumber: Olahan Peneliti, 2025

Tabel 2 menampilkan hasil analisis dari wawancara dan observasi. Berdasarkan hasil wawancara dengan para narasumber, berikut adalah penjelasan dari penemuan utama:

Respon Cepat dan Efisien

Temuan menunjukkan bahwa *Laundry Attendant* di Beverly Hotel Batam menerapkan tindakan cepat dalam menanggapi keluhan tamu, termasuk pemeriksaan *log book* dan komunikasi langsung. Secara teoritis, respon cepat merupakan komponen penting dari *service recovery*, karena menentukan persepsi awal tamu terhadap keseriusan hotel dalam mengatasi masalah. Temuan penelitian menunjukkan bahwa kecepatan penanganan sudah

cukup baik, meskipun terdapat kendala berupa keterbatasan sumber daya manusia ketika volume pekerjaan meningkat.

Komunikasi & Empati

Dari hasil wawancara, aspek komunikasi menjadi dimensi penting yang membentuk kepuasan tamu dalam proses penyelesaian keluhan laundry. Petugas laundry selalu berupaya menyampaikan permintaan maaf, menanyakan secara detail keluhan tamu, serta menjelaskan langkah penyelesaian secara sopan. Pendekatan komunikasi yang empatik ini sejalan dengan konsep *empathy* dalam teori SERVQUAL, yang menekankan pentingnya perhatian pribadi dan pemahaman terhadap kondisi pelanggan. Melalui komunikasi yang terbuka dan empatik, tamu merasa dihargai dan didengar, sehingga mengurangi potensi konflik atau ketegangan emosional. *Supervisor* juga menegaskan bahwa sikap sopan dan ramah menjadi standar wajib yang diterapkan melalui pelatihan rutin. Dengan demikian, komunikasi empatik yang konsisten dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap kemampuan hotel dalam menyelesaikan masalah dengan profesional.

Verifikasi & Dokumentasi

Aspek berikutnya yang ditemukan dari hasil wawancara adalah pentingnya proses verifikasi dan dokumentasi sebagai dasar pengambilan keputusan terhadap keluhan. Petugas laundry selalu melakukan pengecekan ulang terhadap kondisi pakaian melalui *log book* serta foto dokumentasi sebelum proses pencucian dimulai. Langkah ini dilakukan untuk memastikan apakah kerusakan atau noda yang dilaporkan tamu berasal dari proses laundry atau sudah ada dari awal. Proses dokumentasi ini mencerminkan penerapan prinsip transparansi dalam manajemen keluhan, di mana setiap tindakan didukung oleh data dan bukti yang jelas. Dalam konteks penelitian deskriptif, prosedur verifikasi ini memberikan dasar objektif bagi manajemen dalam menentukan solusi, apakah perlu dilakukan *re-wash*, *special treatment*, atau kompensasi. Hal ini juga mencegah terjadinya kesalahan persepsi antara pihak hotel dan tamu. Dengan adanya dokumentasi sistematis, proses penyelesaian keluhan menjadi lebih akurat, adil, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Solusi Penanganan & Eskalasi

Berdasarkan hasil wawancara, solusi yang diberikan terhadap keluhan laundry bervariasi sesuai jenis permasalahan. Petugas laundry akan melakukan *re-wash* atau perawatan khusus bila ditemukan noda atau hasil yang kurang memuaskan. Namun, untuk kasus yang lebih serius, seperti kerusakan atau kehilangan pakaian, keputusan akan dievaluasi oleh *supervisor* atau *room division manager*. Hal ini menunjukkan bahwa sistem penanganan keluhan di Beverly Hotel Batam menggunakan pola hierarki keputusan yang jelas. Keterbatasan wewenang petugas di level bawah menyebabkan proses penyelesaian kadang membutuhkan waktu lebih lama. Oleh sebab itu, pemberian *limited empowerment* atau batas kewenangan tertentu kepada petugas operasional dapat menjadi strategi efektif untuk mempercepat penyelesaian keluhan tanpa mengabaikan kontrol manajerial.

Kepatuhan SOP & Attention to Detail

Peneliti juga menemukan bahwa tingkat kepatuhan terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) menjadi elemen penting yang menjaga kualitas hasil laundry. Seluruh narasumber menyatakan bahwa setiap proses laundry dilakukan melalui tahapan terstruktur mulai dari *pick-up*, *checking*, *marking*, *washing*, *ironing*, hingga *packing*. *Supervisor* melakukan pengecekan ulang sebelum pakaian dikirim ke kamar tamu dan

menegaskan pentingnya disiplin prosedural dalam pelayanan. Dari hasil observasi, kepatuhan terhadap SOP mampu mencegah sebagian besar potensi keluhan seperti pakaian hilang, tertukar, atau rusak. Penerapan SOP yang ketat menjadi fondasi utama dalam mengurangi risiko kesalahan teknis dan menjaga kepuasan pelanggan secara berkelanjutan.

Evaluasi & Pembelajaran

Dari hasil wawancara diketahui bahwa setiap kali terjadi keluhan, dilakukan evaluasi internal melalui *briefing* antara *supervisor* dan *laundry attendant*. Evaluasi ini berfungsi untuk mengetahui akar penyebab masalah dan mencegah pengulangan kasus serupa. *Supervisor* juga menyampaikan bahwa hasil evaluasi digunakan sebagai bahan pelatihan bulanan dan perbaikan prosedur kerja. Kegiatan evaluasi ini mencerminkan penerapan konsep *continuous improvement*, di mana setiap keluhan dipandang bukan hanya sebagai kesalahan, tetapi juga sebagai sumber pembelajaran organisasi. Dengan adanya proses evaluasi yang teratur, manajemen hotel dapat membangun budaya kerja yang lebih adaptif dan responsif terhadap perubahan kebutuhan pelanggan.

Kendala Operasional

Meskipun berbagai upaya perbaikan telah dilakukan, masih terdapat beberapa kendala operasional yang dihadapi. Berdasarkan wawancara dengan narasumber, kendala utama meliputi keterbatasan jumlah tenaga kerja saat beban pekerjaan tinggi, kondisi mesin laundry yang memerlukan perawatan berkala, serta lamanya proses pengambilan keputusan kompensasi karena jalur persetujuan yang panjang. Kendala tersebut berdampak pada waktu penyelesaian keluhan dan berpotensi menurunkan kepuasan pelanggan. Untuk mengatasinya, diperlukan strategi manajerial yang fokus pada peningkatan kapasitas SDM dan peremajaan fasilitas, agar layanan laundry dapat mempertahankan konsistensi mutu. Selain itu, sistem pelimpahan kewenangan perlu diatur agar proses kompensasi dapat dilakukan lebih cepat tanpa mengorbankan kontrol manajemen.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi pada penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa *Laundry Attendant* di Beverly Hotel Batam telah menerapkan upaya penanganan keluhan yang responsif dan profesional. Pengelolaan keluhan oleh *laundry attendant* di Beverly Hotel Batam menunjukkan kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas layanan laundry melalui respons cepat, komunikasi sopan dan empatik, verifikasi masalah secara cermat, serta penyampaian solusi yang disesuaikan dengan tingkat permasalahan menggunakan mekanisme eskalasi. *Laundry Attendant* juga menjalankan tugasnya dengan mengacu pada SOP, menjaga kejujuran dan transparansi kepada tamu, serta melakukan evaluasi berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas layanan. Proses komunikasi yang dijalankan pun terbukti menjadi faktor penting dalam menciptakan kepuasan tamu, yang secara tidak langsung menjaga reputasi hotel. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa keberhasilan dalam menangani keluhan tidak hanya bergantung pada keterampilan teknis, tetapi juga pada *soft skills* seperti empati, komunikasi, dan pengendalian emosi. Pendekatan yang humanis dan profesional menjadi kunci dalam menjaga loyalitas tamu dan kelangsungan reputasi hotel di tengah persaingan industri perhotelan. Dengan demikian, upaya dan keterampilan yang diterapkan oleh *laundry attendant* berperan signifikan dalam menyelesaikan keluhan tamu dan meningkatkan kualitas layanan laundry di Beverly Hotel

Batam. Namun, efektivitas jangka panjang masih terbatas oleh kekurangan SDM, kondisi peralatan, dan kewenangan kompensasi yang terbatas.

Pengakuan/Acknowledgements

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Beverly Hotel Batam sebagai tempat pelaksanaan penelitian yang memberikan kesempatan serta dukungan selama proses penelitian berlangsung. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Dosen Pembimbing Program Studi Manajemen Divisi Kamar, Batam Tourism Polytechnic, atas bimbingan dan arahan yang berharga. Dan kepada seluruh informan yang telah berpartisipasi dan berkontribusi dalam penyelesaian penelitian ini, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Saran

Untuk Tempat Penelitian: disarankan untuk menambah SDM, memperbaiki peralatan laundry, serta meningkatkan pelatihan komunikasi dan pelayanan bagi *Laundry Attendant*. Manajemen juga perlu memberikan kewenangan kompensasi yang lebih fleksibel dan melakukan evaluasi SOP secara berkala agar kualitas layanan tetap konsisten.

Untuk Peneliti Selanjutnya: disarankan memperluas objek ke hotel dengan kelas perbandingan berbeda hasil, untuk serta menggunakan pendekatan kuantitatif guna mengukur tingkat kepuasan dan hubungan antara pengelolaan keluhan dengan loyalitas tamu secara lebih mendalam.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Apriyani, N. P. H. S. (2025). Makna Hospitality Bagi Karyawan Front Office: Pendekatan Fenomenologi. 21(September). Analisis Kepuasan Pelanggan ABC Laundry Dengan Menggunakan Metode Service Quality, Importance Performance Analysis (Ipa) Dan Customer Satisfaction Index
- [2] Arianto, B., & Rani. (2021). Teknik Wawancara dalam Metode Penelitian Kualitatif. In Borneo Novelty Publishing (Issue December). <https://fairuzelsaid.upy.ac.id/Mpti/Teknik-Wawancara/>
- [3] BP Batam. (2023). Sektor Pariwisata di Batam Berkembang Pesat. BP Batam. <https://bpbatam.go.id/en/sektorpariwisata-di-batam-berkembang-pesat/>
- [4] Fadillah, H., Hadining, A. F., & Sari, R. P. (2020). (CSI).
- [5] Fadli, M. R. (2008). Memahami desain metode penelitian kualitatif. 21(1), 33–54. <https://doi.org/10.21831/hum.v21i1>.
- [6] Hakim, M. M., & Lapotulo, N. (2022). Upaya Laundry Attendant Dalam Menangani Pakaian Yang Tertukar Di Beverly Hotel Batam. 17(1978), 743–748.
- [7] Koapaha, C. S., Mangolo, M. C. S., & Kamagi, J. W. A. (2025). Analisis Peran Laundry Attendant dalam Menunjang Kualitas Pelayanan di Housekeeping Departement Gran Puri Hotel Manado. 1(4), 1409–1414.
- [8] Lourdes, E. X. De, & Hadi, S. (2025). The Role of the Housekeeping Department in Supporting Cleanliness and Guest Satisfaction at PrimeBiz Hotel Kuta Bali. 7(3), 1030–1037. <https://doi.org/10.34007/jehss.v7i3.2541>
- [9] Maulana, A., & Anggraeni, D. R. (2025). Pengaruh Kinerja Housekeeping Attendant terhadap Kepuasan Tamu di Swiss-Belinn Manyar SURABAYA. 4(3), 312–318. <https://doi.org/10.55123/toba.v4i3.6280>

- [10] Mokodongan, A. (2020). Membangun Komunikasi Efektif Antara Front Office Departement dengan Housekeeping Departemen. 191–202. <https://doi.org/10.32884/ideas.v>
- [11] Novianti, J., Fatimah, Z., & Lubis, A. L. (2024). The Role of Laundry Attendant in Supporting Services at Edelweiss House of Laundry. 8(2), 1–22.
- [12] Podo Suseno, A., Febriansyah, F., & Azmy, A. (2024). Implementation Of Service Excellence In The Field Of Laundry Services To Customer Satisfaction In Aa Laundry Cikarang. Dinasti International Journal of Education Management And Social Science, 6(2), 811–820. <https://doi.org/10.38035/dijemss.v6i2.3543>
- [13] Pramudia, G. N. B., & Semara, I. M. (2023). Peranan Housekeeping dalam Menangani Keluhan Tamu pada Saat Penyiapan Kamar di Hotel The Role of Housekeeping in Handling Guest Complaints when Preparing Rooms in Hotels. Jurnal Pariwisata Dan Bisnis), 02(12), 2592–2600. <https://dx.doi.org/10.22334/paris.v2i12>
- [14] Purba, J. T., Juliana, J., Budiono, S., Purwanto, A., Pramono, R., & Djakasaputra, A. (2020). The Relationship Between Service Quality And Customer Satisfaction. International Journal of Scientific and Research Publications (IJSRP), 10(8), 767–787. <https://doi.org/10.29322/ijsrp.10.08.2020.p10497>
- [15] Rieska Ramdhanty, A., & Muslim, M. (2024). The Influence of Service Quality, Customer Trust and Customer Satisfaction on Customer Loyalty for Laundry Services. International Journal of Economics, Management and Accounting (IJEMA), 2(1), 31–42. <https://doi.org/10.47353/ijema.v2i1.143>
- [16] Setiawan, I. G. M., Triyuni, N. N., Budarma, I. K., & Suria, D. M. (2021). The Implementation of Green Housekeeping Management at The St . Regis Bali Resort. 3(2), 69–76.
- [17] Shahane, R., & Fernandes, M. (2021). To Study the Training Program Implemented by the Housekeeping Department for Onboarding Staff in a Post Pandemic World and its Impact on Employee Motivation. 7(2), 39–43.
- [18] Shamdika, A. P., Sumarsih, U., & Achmad, S. H. (2017). Penerapan Standar Operasional Prosedur. Jurnal Publik Reform, 11(2), 4.
- [19] Sri, P., Ganggarini, N., Agung, A., Arun, A., Arianty, S., & Hadi, I. M. (2023). Pengaruh Standar Operasional Prosedur dan Pelatihan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Housekeeping di Puri Saron Hotel Lovina The Effect of Standard Operating Procedures and Job Training on Housekeeping Employee Performance at Puri Saron Hotel Lovina. 02(2), 595–615.
- [20] Subakti, A. G., Maribelle, M. G., & Sanjaya, W. (2022). The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction in the Front Office Department During COVID-19. Nhi Hospitality International Journal, 1(1), 28–38. <https://doi.org/10.34013/nhi.v1i1.886>
- [21] Suparwata, I. N., & TH, A. D. M. (2024). Analisis Pengimplementasian Service Excellent Pada Kepuasan Tamu di Hotel Tentrem Semarang. 8, 57–62.
- [22] World Travel & Tourism Council. (2019). Travel & Tourism Economic Impact 2019. World Travel & Tourism Council.