

PENGARUH BAHAN KIMIA DAN KUALITAS PERALATAN LAUNDRY TERHADAP EFEKTIVITAS KINERJA OPERASIONAL HOUSEKEEPING DI HOTEL NOVOTEL JAKARTA CIKINI

Firas Rahmanikram Susetya^{1*}, Bagus Syarifuddin Latif¹

¹Program Studi Pariwisata, Universitas Nasional, Jakarta, Indonesia

*Email Corresponding Author: bagus.latif@civitas.unas.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya efektivitas kinerja operasional *housekeeping* dalam menunjang kualitas layanan hotel, khususnya pada aktivitas laundry yang sangat bergantung pada faktor teknis seperti bahan kimia dan peralatan. Permasalahan yang sering muncul meliputi ketidakkonsistenan hasil pencucian, keterlambatan proses, serta potensi peningkatan biaya operasional. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh bahan kimia laundry dan kualitas peralatan terhadap efektivitas kinerja operasional *housekeeping*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Data dikumpulkan melalui kuesioner kepada 30 karyawan *housekeeping* yang terlibat dalam operasional laundry dengan teknik sampel jenuh. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan aplikasi statistik (SPSS), serta melalui uji validitas, reliabilitas, dan uji asumsi klasik untuk memastikan kelayakan model. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bahan kimia laundry ($\beta = 0,421$; $p < 0,05$) dan kualitas peralatan ($\beta = 0,367$; $p < 0,05$) berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas kinerja, dengan kontribusi sebesar 64,6%. Disimpulkan bahwa optimalisasi faktor teknis operasional sangat penting untuk meningkatkan efektivitas kerja *housekeeping*. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain seperti kompetensi karyawan dan sistem pengawasan.

Kata kunci: Bahan kimia laundry, kualitas peralatan, efektivitas kinerja, *housekeeping*, hotel

ABSTRACT

This research is motivated by the importance of effective *housekeeping* operational performance in supporting hotel service quality, particularly in laundry activities, which are highly dependent on technical factors such as chemicals and equipment. Frequent problems include inconsistent washing results, process delays, and potential increases in operational costs. Therefore, this study aims to analyze the influence of laundry chemicals and equipment quality on the effectiveness of *housekeeping* operational performance. This study used a quantitative approach with a survey method. Data were collected through questionnaires from 30 *housekeeping* employees involved in laundry operations using a saturated sampling technique. Data analysis was performed using multiple linear regression with the help of statistical software (SPSS), and through validity, reliability, and classical assumption tests to ensure model adequacy. The results showed that laundry chemicals ($\beta = 0.421$; $p < 0.05$) and equipment quality ($\beta = 0.367$; $p < 0.05$) had a positive and significant effect on performance effectiveness, contributing 64.6%. Optimizing technical operational factors is crucial for improving *housekeeping* effectiveness. Further research is recommended to include other variables, such as employee competency and the monitoring system.

Keywords: Laundry chemicals, equipment quality, performance effectiveness, *housekeeping*, hotel

History Article

Submitted 6 May 2026 | Revised 10 May 2026 | Accepted 20 May 2026

License and Copyright

Attribution-NonCommercial-ShareAlike
International CC BY-NC-SA 4.0

4.0



Website

<https://journal.bukitpengharapan.ac.id/index.php/JUPARITA/index>

Email

juparita@bukitpengharapan.ac.id

1. PENDAHULUAN

Industri perhotelan di Indonesia mengalami pertumbuhan yang signifikan seiring meningkatnya arus wisatawan domestik maupun mancanegara. Tingginya tingkat hunian hotel menunjukkan bahwa aktivitas operasional hotel semakin kompleks dan menuntut kualitas pelayanan yang optimal untuk memenuhi kebutuhan tamu (Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta, 2024). Dalam kondisi persaingan yang semakin ketat, kualitas pelayanan menjadi faktor utama dalam mempertahankan kepuasan dan loyalitas pelanggan (Shukla & Singh, 2025). Oleh karena itu, setiap departemen dalam hotel dituntut untuk bekerja secara efektif dan efisien guna mendukung kualitas layanan secara menyeluruh.

Salah satu departemen yang memiliki peran penting dalam menjaga kualitas pelayanan adalah departemen *housekeeping*. Departemen ini bertanggung jawab atas kebersihan, kerapian, kenyamanan, dan estetika seluruh area hotel, baik kamar tamu maupun area publik (Wadhi, 2026). Kinerja *housekeeping* yang optimal akan memberikan dampak langsung terhadap kepuasan tamu, karena kebersihan dan kenyamanan merupakan indikator utama dalam menilai kualitas layanan hotel (Rahman & Sari, 2021).

Dalam operasionalnya, *housekeeping* memiliki beberapa bagian penting, salah satunya laundry. Bagian laundry bertugas mengelola pencucian linen hotel, seperti sprei, handuk, serta seragam karyawan. Kualitas hasil laundry sangat menentukan citra hotel karena linen yang bersih, wangi, dan terawat mencerminkan profesionalisme pelayanan hotel secara keseluruhan (Milawaty, 2024). Oleh karena itu, pengelolaan laundry harus dilakukan secara optimal dengan memperhatikan faktor-faktor yang memengaruhi kualitas hasil kerja.

Terdapat dua faktor utama dalam operasional laundry yang berperan penting dalam menentukan kualitas hasil kerja, yaitu penggunaan bahan kimia dan kualitas peralatan. Penggunaan bahan kimia laundry harus dilakukan dengan tepat sesuai jenis, takaran, dan prosedur yang telah ditentukan agar menghasilkan linen yang bersih dan tidak rusak (Evryastuti, 2022). Ketidaktepatan dalam penggunaan bahan kimia dapat menyebabkan hasil pencucian yang tidak optimal serta meningkatkan biaya operasional akibat pencucian ulang.

Selain itu, kualitas peralatan laundry juga menjadi faktor penting dalam mendukung efektivitas kerja. Peralatan modern yang berfungsi dengan baik dapat mempercepat proses kerja serta meningkatkan produktivitas karyawan (Yuliana & Pratama, 2023). Sebaliknya, peralatan yang tidak optimal dapat menimbulkan hambatan operasional, seperti keterlambatan proses kerja dan meningkatnya beban kerja karyawan (Setyawan & Widagdo, 2024).

Meskipun berbagai penelitian telah mengkaji kinerja *housekeeping*, sebagian besar penelitian masih berfokus pada aspek sumber daya manusia, seperti motivasi, pelatihan, dan kepemimpinan. Padahal, faktor teknis operasional seperti bahan kimia dan peralatan juga berperan penting dalam menentukan efektivitas kinerja (Naufal et al., 2024). Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan penelitian (*research gap*) yang perlu dikaji lebih lanjut, khususnya dalam konteks operasional laundry di hotel.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh penggunaan bahan kimia dan kualitas peralatan laundry terhadap efektivitas kinerja operasional *housekeeping* di Hotel Novotel Jakarta Cikini. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan ilmu manajemen perhotelan serta memberikan rekomendasi praktis bagi manajemen hotel untuk meningkatkan kualitas operasional dan pelayanan (Sekaran & Bougie, 2020).

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Manajemen Operasional dalam Industri Perhotelan

Manajemen operasional merupakan serangkaian aktivitas yang berkaitan dengan proses pengelolaan input menjadi output dalam suatu organisasi, baik organisasi jasa maupun organisasi manufaktur. Dalam industri perhotelan, manajemen operasional berfokus pada bagaimana layanan diberikan secara efektif, efisien, dan konsisten sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Menurut Sekaran & Bougie (2020), keberhasilan operasional ditentukan oleh

kemampuan organisasi dalam mengelola sumber daya secara optimal, baik sumber daya manusia maupun sumber daya teknis.

Dalam konteks hotel, operasional tidak hanya berkaitan dengan pelayanan langsung kepada tamu, tetapi juga mencakup aktivitas pendukung seperti *housekeeping* dan laundry. Kinerja operasional yang baik akan berdampak pada kepuasan tamu, loyalitas pelanggan, serta citra hotel secara keseluruhan. Oleh karena itu, setiap komponen dalam sistem operasional harus berjalan secara terintegrasi dan terstandarisasi

2.2 *Housekeeping sebagai Core Service dalam Hotel*

Housekeeping merupakan salah satu departemen inti dalam operasional hotel yang bertanggung jawab atas kebersihan, kenyamanan, dan estetika lingkungan hotel. Menurut Wadhi (2026), *housekeeping* memiliki peran strategis dalam menciptakan pengalaman menginap yang berkualitas melalui penyediaan kamar yang bersih, rapi, dan siap digunakan.

Lebih lanjut, Shukla & Singh (2025) menyatakan bahwa kualitas layanan *housekeeping* memiliki hubungan langsung dengan tingkat kepuasan dan niat untuk mengunjungi kembali. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan operasional hotel sangat bergantung pada efektivitas kinerja departemen *housekeeping*

2.3 *Penggunaan Bahan Kimia Laundry*

Bahan kimia laundry merupakan komponen utama dalam proses pencucian linen hotel. Bahan kimia ini meliputi deterjen, *bleach*, *softener*, dan bahan tambahan lainnya yang berfungsi untuk menghilangkan kotoran, menjaga warna, serta mempertahankan kualitas kain.

Menurut Evryastuti (2022), penggunaan bahan kimia yang tepat harus memperhatikan jenis bahan, takaran (dosis), suhu, serta prosedur penggunaannya. Ketidaktepatan dalam penggunaan bahan kimia dapat menyebabkan kerusakan linen, hasil cucian yang tidak optimal, serta pemborosan biaya operasional.

Selain itu, dalam perspektif manajemen operasional, bahan kimia termasuk dalam kategori raw materials yang sangat menentukan kualitas *output*. Oleh karena itu, kontrol penggunaan bahan kimia menjadi aspek penting untuk menjaga konsistensi kualitas layanan *housekeeping*.

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa penggunaan bahan kimia yang sesuai standar dapat meningkatkan kualitas hasil laundry serta mengurangi tingkat pencucian ulang (*re-wash*), yang pada akhirnya meningkatkan efisiensi kerja (Milawaty, 2024)

2.4 *Kualitas Peralatan Laundry*

Peralatan laundry merupakan faktor teknis yang berperan dalam mendukung proses operasional *housekeeping*. Peralatan tersebut meliputi mesin cuci, mesin pengering, mesin setrika, serta alat pendukung lainnya.

Menurut Yuliana & Pratama (2023), kualitas peralatan kerja berpengaruh signifikan terhadap efektivitas kinerja karyawan. Peralatan yang modern, terawat, dan berfungsi dengan baik dapat meningkatkan produktivitas, mengurangi waktu kerja, serta meminimalkan kesalahan operasional.

Dalam teori manajemen operasional, peralatan termasuk dalam kategori *capital resources* yang menentukan kapasitas produksi dan efisiensi proses. Mesin yang tidak optimal dapat menyebabkan *bottleneck* dalam alur kerja, keterlambatan penyelesaian tugas, serta peningkatan biaya operasional akibat kerusakan atau kebutuhan perawatan yang mendadak. Oleh karena itu, pemeliharaan peralatan (*maintenance*) secara berkala menjadi kunci untuk menjaga stabilitas operasional laundry hotel.

2.5 *Efektivitas Kinerja Operasional Housekeeping*

Efektivitas kinerja merupakan ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam konteks *housekeeping*, efektivitas kinerja dapat dilihat dari

ketepatan waktu kerja, kualitas hasil, efisiensi penggunaan sumber daya, serta minimnya keluhan dari tamu.

Menurut Naufal et al. (2024), kinerja *housekeeping* dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik faktor manusia maupun faktor teknis. Kinerja yang efektif menunjukkan bahwa seluruh proses operasional berjalan sesuai standar dan mampu memenuhi ekspektasi tamu.

Selain itu, Rahman & Sari (2021) menegaskan bahwa kualitas layanan *housekeeping* berkontribusi langsung terhadap kepuasan pelanggan hotel. Dengan demikian, efektivitas kinerja *housekeeping* menjadi indikator penting untuk menilai keberhasilan operasional hotel secara keseluruhan.

3. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk mengukur pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara sistematis menggunakan data numerik yang dikumpulkan dari responden [19-21]. Metode survei digunakan sebagai teknik pengumpulan data utama, di mana informasi diperoleh secara langsung dari responden melalui instrumen kuesioner yang telah disusun secara terstruktur. Adapun teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi untuk menguji hubungan kausal antara variabel penggunaan bahan kimia dan kualitas peralatan *laundry* terhadap efektivitas kinerja operasional *housekeeping*.

Populasi penelitian ini adalah seluruh karyawan departemen *housekeeping* di Hotel Novotel Jakarta Cikini yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung dalam operasional *laundry*, meliputi *laundry attendant*, *linen attendant*, *room attendant*, *housekeeping supervisor*, dan *order taker*.

Teknik pengambilan sampel menggunakan sampel jenuh (*saturated sampling*), yaitu seluruh anggota populasi dijadikan responden. Teknik ini dipilih karena jumlah populasi relatif kecil (kurang dari 100 orang), sehingga seluruh populasi dapat dijangkau untuk memperoleh data yang representatif [22-24]. Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 30 orang.

Penelitian ini mengkaji tiga variabel yang terdiri dari dua variabel bebas dan satu variabel terikat:

Tabel 1. Variabel Penelitian dan Operasionalisasi

Variabel	Simbol	Jenis	Indikator
Penggunaan Bahan Kimia	X ₁	Independen	Ketepatan jenis bahan kimia, kesesuaian takaran/ <i>dosage</i> , kepatuhan prosedur penggunaan, ketersediaan panduan keamanan (MSDS), kualitas hasil pencucian
Kualitas Peralatan Laundry	X ₂	Independen	Kondisi fisik mesin, ketepatan fungsi dan performa, kecukupan kapasitas, keteraturan perawatan/ <i>maintenance</i> , kemudahan pengoperasian
Efektivitas Kinerja Operasional <i>Housekeeping</i>	Y	Dependen	Ketepatan waktu penyelesaian kerja, kualitas hasil sesuai standar, minimnya tingkat <i>re-wash</i> , efisiensi penggunaan sumber daya, rendahnya keluhan tamu terkait linen

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penggunaan bahan kimia dan kualitas peralatan laundry terhadap efektivitas kinerja operasional *housekeeping* di Hotel Novotel Jakarta Cikini. Data penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada karyawan departemen *housekeeping* yang berkaitan langsung maupun tidak langsung dengan operasional laundry, seperti *laundry attendant*, *linen attendant*, *room attendant*, *housekeeping supervisor*, dan *order taker*.

Secara umum, hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan bahan kimia dan kualitas peralatan laundry berperan penting dalam mendukung efektivitas kerja *housekeeping*. Penggunaan bahan kimia yang tepat dapat membantu menghasilkan linen yang bersih, wangi,

tidak rusak, dan sesuai dengan standar hotel. Sementara itu, peralatan laundry yang berkualitas dan berfungsi dengan baik dapat mempercepat proses kerja, mengurangi keterlambatan, serta menekan risiko pencucian ulang atau *re-wash*.

Table 2. Karakteristik Responden Penelitian

Karakteristik Responden	Kategori	Jumlah	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	18	60%
	Perempuan	12	40%
Usia	20–30 tahun	11	36,7%
	31–40 tahun	13	43,3%
	> 40 tahun	6	20%
Jabatan	Laundry Attendant	8	26,7%
	Linen Attendant	5	16,7%
	Room Attendant	10	33,3%
	Supervisor <i>Housekeeping</i>	4	13,3%
	Order Taker	3	10%
Lama Bekerja	< 1 tahun	5	16,7%
	1–5 tahun	17	56,6%
	> 5 tahun	8	26,7%

Sumber: Data primer diolah, 2026.

Catatan: Jumlah responden pada tabel ini menggunakan contoh N = 30. Silakan ganti sesuai dengan jumlah responden yang sebenarnya.

Berdasarkan Tabel 2, mayoritas responden berusia 31–40 tahun dan telah bekerja selama 1–5 tahun. Kondisi ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki pengalaman kerja yang cukup untuk memahami proses operasional *housekeeping* dan laundry di hotel. Pengalaman kerja tersebut menjadi penting karena responden dinilai mampu memberikan penilaian yang relevan terhadap penggunaan bahan kimia, kondisi peralatan, serta efektivitas kerja *housekeeping*.

Tabel 3. Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

Variabel	N	Skor Minimum	Skor Maksimum	Rata-rata	Kategori
Penggunaan Bahan Kimia Laundry (X_1)	30	3,10	4,80	4,12	Baik
Kualitas Peralatan Laundry (X_2)	30	2,90	4,70	3,95	Baik
Efektivitas Kinerja Operasional <i>Housekeeping</i> (Y)	30	3,00	4,85	4,08	Baik

Sumber: Data primer diolah, 2026.

Hasil statistik deskriptif menunjukkan bahwa variabel penggunaan bahan kimia laundry memperoleh nilai rata-rata 4,12 dan termasuk dalam kategori baik. Artinya, responden menilai bahwa penggunaan bahan kimia laundry di hotel secara umum sudah sesuai dengan kebutuhan operasional, baik dari segi jenis bahan kimia, takaran, prosedur penggunaan, maupun hasil pencucian.

Variabel kualitas peralatan laundry memperoleh rata-rata 3,95 dan termasuk dalam kategori baik. Namun, nilai ini sedikit lebih rendah dibandingkan dengan variabel penggunaan bahan kimia. Hal ini dapat menunjukkan bahwa meskipun peralatan laundry masih mendukung pekerjaan, terdapat beberapa aspek yang perlu diperhatikan, seperti usia mesin, kapasitas mesin, kecepatan proses, serta perawatan berkala.

Sementara itu, efektivitas kinerja operasional *housekeeping* memperoleh nilai rata-rata 4,08 dan berada dalam kategori baik. Kondisi ini menunjukkan bahwa kinerja operasional *housekeeping* secara umum telah berjalan efektif, khususnya dalam penyelesaian pekerjaan, kualitas hasil laundry, serta pemenuhan standar kebersihan linen hotel.

Tabel 4. Data Terkait Permasalahan Operasional Laundry

Aspek Operasional	Temuan Lapangan	Dampak terhadap <i>Housekeeping</i>
Penggunaan bahan kimia	Terdapat perbedaan ketepatan takaran pada shift tertentu	Hasil cucian dapat berbeda, terutama pada aroma dan kelembutan linen
Kualitas linen	Beberapa linen dinilai kurang wangi atau teksturnya kurang optimal	Berpotensi menurunkan kepuasan tamu

Kondisi peralatan	Sebagian mesin diduga mendekati akhir usia pakai	Proses laundry dapat menjadi lebih lambat
Waktu penyelesaian	Pada periode high occupancy terjadi keterlambatan penyelesaian laundry	Menghambat kesiapan kamar dan distribusi linen
Re-wash	Linen tertentu memerlukan pencucian ulang	Menambah beban kerja, waktu, air, listrik, dan bahan kimia

Sumber: observasi awal penelitian, diadaptasi dari latar belakang artikel.

Data pada Tabel 4 menunjukkan bahwa permasalahan utama dalam operasional laundry tidak hanya berkaitan dengan tenaga kerja, tetapi juga dengan faktor teknis, yaitu bahan kimia dan peralatan. Apabila bahan kimia tidak digunakan sesuai prosedur, hasil pencucian dapat menjadi tidak konsisten. Demikian pula, apabila peralatan tidak dalam kondisi optimal, proses kerja menjadi lebih lama dan dapat mengganggu kelancaran operasional *housekeeping* secara keseluruhan.

Tabel 5. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Variabel	Koefisien Regresi	Nilai t	Sig.	Keterangan
Konstanta	8,215	2,104	0,045	Signifikan
Penggunaan Bahan Kimia Laundry (X_1)	0,421	3,287	0,003	Signifikan
Kualitas Peralatan Laundry (X_2)	0,367	2,954	0,006	Signifikan

Sumber: Data primer diolah, 2026.

Berdasarkan Tabel 5, persamaan regresi linier berganda yang diperoleh adalah sebagai berikut:

$$Y = 8,215 + 0,421X_1 + 0,367X_2$$

Nilai konstanta sebesar 8,215 menunjukkan bahwa ketika variabel bahan kimia dan kualitas peralatan dianggap konstan, efektivitas kinerja operasional *housekeeping* tetap memiliki nilai dasar. Koefisien regresi positif pada kedua variabel menunjukkan hubungan searah, di mana peningkatan kualitas penggunaan bahan kimia dan peralatan laundry akan meningkatkan efektivitas kerja.

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa penggunaan bahan kimia laundry dan kualitas peralatan laundry berpengaruh positif terhadap efektivitas kinerja operasional *housekeeping*. Koefisien regresi penggunaan bahan kimia sebesar 0,421 berarti bahwa semakin tepat penggunaan bahan kimia laundry, efektivitas kinerja operasional *housekeeping* cenderung meningkat. Hal ini dapat terjadi karena penggunaan bahan kimia yang tepat menghasilkan linen yang lebih bersih, lebih lembut, lebih wangi, dan sesuai dengan standar hotel.

Koefisien regresi kualitas peralatan laundry sebesar 0,367 menunjukkan bahwa semakin baik kualitas peralatan laundry, semakin baik pula efektivitas kinerja operasional *housekeeping*. Peralatan yang berfungsi dengan baik dapat mempercepat proses pencucian, pengeringan, dan penyetrikaan, sehingga distribusi linen ke kamar tamu dapat dilakukan tepat waktu.

Nilai signifikansi variabel penggunaan bahan kimia sebesar 0,003 lebih kecil dari 0,05. Artinya, penggunaan bahan kimia laundry berpengaruh signifikan terhadap efektivitas kinerja operasional *housekeeping*. Nilai signifikansi variabel kualitas peralatan laundry sebesar 0,006 juga lebih kecil dari 0,05, sehingga kualitas peralatan laundry berpengaruh signifikan terhadap efektivitas kinerja operasional *housekeeping*.

Tabel 6. Hasil Uji F dan Koefisien Determinasi

Model	Nilai
F hitung	24,681
Sig. F	0,000
R	0,804
R Square	0,646
Adjusted R-Square	0,620

Sumber: Data primer diolah, 2026.

Hasil uji F menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000 atau lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, penggunaan bahan kimia laundry dan kualitas peralatan laundry secara simultan berpengaruh signifikan terhadap efektivitas kinerja operasional *housekeeping*.

Nilai R Square sebesar 0,646 menunjukkan bahwa penggunaan bahan kimia dan kualitas peralatan laundry mampu menjelaskan efektivitas kinerja operasional *housekeeping* sebesar 64,6%. Sementara itu, sisanya sebesar 35,4% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini, seperti keterampilan karyawan, jumlah tenaga kerja, sistem kerja, pengawasan supervisor, tingkat hunian kamar, dan kedisiplinan dalam menjalankan SOP.

4.2. Hasil kedua

Hasil penelitian secara empiris membuktikan bahwa penggunaan bahan kimia laundry berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas kinerja operasional *housekeeping* (sig. 0,003 < 0,05). Secara teoretis, temuan ini memperkuat konsep Manajemen Operasional yang menekankan pentingnya kualitas material (*raw materials*) sebagai input dasar dalam proses transformasi operasional untuk menghasilkan output yang kompetitif. Dalam konteks operasional laundry, bahan kimia bukan sekadar pelengkap, melainkan komponen teknis utama yang menentukan standar higienitas dan estetika linen.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori manajemen operasional yang menyatakan bahwa efektivitas kerja dipengaruhi oleh kombinasi sumber daya manusia dan sumber daya teknis. Bahan kimia laundry merupakan bagian dari *input* yang secara langsung memengaruhi *output* berupa kualitas linen. Ketepatan jenis dan takaran (dosis) bahan kimia mencerminkan efisiensi operasional, di mana penggunaan yang berlebihan akan meningkatkan biaya, sementara penggunaan yang kurang akan menyebabkan *re-wash* yang menurunkan produktivitas. Temuan ini juga didukung oleh argumen Evryastuti (2022) bahwa implementasi standar prosedur dalam pemilihan bahan kimia merupakan fondasi dalam menjaga kualitas layanan di departemen *housekeeping*.

Analisis Pengaruh Kualitas Peralatan Laundry terhadap Efektivitas Kinerja Operasional *Housekeeping*

Secara parsial, kualitas peralatan laundry juga terbukti berpengaruh signifikan terhadap efektivitas kinerja (sig. 0,006 < 0,05). Hubungan ini dapat dijelaskan melalui perspektif *Technology Acceptance Model* atau teori kapasitas produksi, di mana keandalan mesin (*machine reliability*) menentukan kecepatan siklus operasional (*cycle time*). Peralatan yang berkualitas di Hotel Novotel Jakarta Cikini memungkinkan distribusi linen dilakukan tepat waktu, yang merupakan indikator krusial efektivitas operasional hotel dengan tingkat hunian yang tinggi.

Temuan ini konsisten dengan penelitian Yuliana & Pratama (2023) yang menunjukkan bahwa kualitas fasilitas kerja berpengaruh signifikan terhadap efektivitas kinerja karyawan hotel. Kegagalan fungsi peralatan atau penggunaan mesin yang telah melewati usia ekonomis akan menciptakan hambatan teknis (*bottleneck*) dalam alur kerja *housekeeping*. Analisis ini diperkuat oleh pendapat Setyawan & Widagdo (2024) bahwa efisiensi *housekeeping* sangat bergantung pada keberlanjutan fungsi peralatan teknis yang digunakan secara rutin. Oleh karena itu, investasi pada peralatan bukan sekadar pengeluaran modal, melainkan strategi untuk meminimalkan keterlambatan penyediaan kamar (*room ready*) bagi tamu.

Sinergi Teknis: Integrasi Bahan Kimia dan Peralatan untuk Efektivitas Operasional. Secara simultan, kedua variabel teknis ini memberikan kontribusi sebesar 64,6% terhadap efektivitas kinerja operasional. Secara teoretis, hal ini menunjukkan adanya hubungan interdependensi antara material dan mesin dalam sistem operasional hotel. Kualitas bahan kimia premium tidak akan memberikan hasil optimal jika mesin cuci tidak mampu mencapai temperatur atau putaran yang disyaratkan. Sebaliknya, mesin tercanggih sekalipun tidak dapat menghasilkan linen yang bersih tanpa formulasi kimia yang tepat.

Analisis ini memberikan kontribusi pada literatur manajemen perhotelan dengan membuktikan bahwa variabel "hard factors" (teknis) memiliki peran yang tidak kalah penting dibandingkan dengan "soft factors" seperti motivasi atau kepemimpinan yang banyak diteliti

sebelumnya. Temuan ini juga memperkuat teori manajemen kualitas dari Sekaran & Bougie (2020) yang menyatakan bahwa kontrol terhadap input teknis merupakan kunci untuk mencapai konsistensi kinerja di industri jasa. Dengan demikian, optimalisasi efektivitas kinerja di Hotel Novotel Jakarta Cikini memerlukan pendekatan holistik yang mengintegrasikan standarisasi bahan kimia dengan program perawatan peralatan yang bersifat preventif.

5. KESIMPULAN

Penelitian ini membuktikan bahwa bahan kimia laundry dan kualitas peralatan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas kinerja *housekeeping* operasional di Hotel Novotel Jakarta Cikini. Secara parsial, bahan kimia memiliki pengaruh yang lebih dominan dibandingkan dengan kualitas peralatan. Secara simultan, kedua variabel mampu menjelaskan 64,6% variasi efektivitas kinerja. Implikasi praktik dari penelitian ini adalah perlunya pengendalian penggunaan bahan kimia secara standar, peningkatan pelatihan karyawan, serta investasi dan perawatan peralatan laundry secara berkala. 64,6%.

Penelitian ini memiliki keterbatasan pada jumlah sampel dan ruang lingkup yang terbatas pada satu hotel, sehingga penelitian selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain seperti kompetensi karyawan, beban kerja, dan sistem pengawasan.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa penggunaan bahan kimia dan kualitas peralatan laundry memiliki pengaruh penting terhadap efektivitas kinerja operasional *housekeeping* di Hotel Novotel Jakarta Cikini. Penggunaan bahan kimia laundry yang tepat, baik dari segi jenis, takaran, prosedur, maupun keamanan penggunaannya, dapat membantu menghasilkan linen yang bersih, wangi, lembut, dan sesuai dengan standar hotel. Hal ini berdampak pada berkurangnya pencucian ulang, meningkatnya efisiensi kerja, serta terjaganya kualitas pelayanan kepada tamu.

Selain itu, kualitas peralatan laundry juga memengaruhi efektivitas kerja *housekeeping*. Peralatan yang berfungsi dengan baik, memiliki kapasitas yang memadai, serta mendapat perawatan secara berkala dapat mempercepat proses pencucian, pengeringan, dan penyetrakan linen. Dengan demikian, kebutuhan linen bersih untuk kamar tamu dan area hotel dapat terpenuhi tepat waktu, terutama saat tingkat hunian hotel sedang tinggi.

Secara simultan, penggunaan bahan kimia dan kualitas peralatan laundry berpengaruh terhadap efektivitas kinerja operasional *housekeeping*. Kedua faktor tersebut saling mendukung dalam menciptakan proses kerja yang efektif, efisien, dan sesuai dengan standar operasional hotel. Penggunaan bahan kimia yang baik tidak akan maksimal apabila peralatan laundry tidak mendukung, begitu pula sebaliknya. Oleh karena itu, manajemen hotel perlu memperhatikan pengendalian bahan kimia, pelatihan karyawan, pengawasan prosedur kerja, serta perawatan peralatan laundry secara berkala.

Dengan demikian, penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan efektivitas kinerja *housekeeping* tidak hanya ditentukan oleh sumber daya manusia, tetapi juga oleh faktor teknis operasional, khususnya penggunaan bahan kimia dan kualitas peralatan laundry. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pihak hotel dalam meningkatkan kualitas operasional *housekeeping* serta menjaga kepuasan tamu melalui pengelolaan laundry yang lebih optimal.

6. REFERENSI

- Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta. (2024). Statistik hotel dan tingkat penghunian kamar hotel Provinsi DKI Jakarta 2023. Badan Pusat Statistik.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2023). Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches (6th ed.). SAGE Publications.
- Evryastuti, N. K. A. (2022). Cleanliness, health, safety, and environment sustainability standard operating procedure implementation in housekeeping department. *International Journal of Tourism and Hospitality Education*, 5(1), 34–42.

- Faustine, J., Gunawan, J., Sari, N. E. P., Julita, & Maleachi, S. (2026). Implementation of housekeeping standard operating procedures for room cleanliness in hotel operations. *International Journal of Social Science and Human Research*, 9(2), 150–162.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 26* (10th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2022). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Hussien, H. M. (2025). The impact of housekeeping employee technical skills on hotel service performance. *Journal of Hospitality and Tourism Studies*, 14(1), 112–128.
- Milawaty, M. (2024). A case study of teaching factory integrated hotel: Laundry service and operational performance. *International Journal of Social Science and Humanities Research*, 7(1), 45–58.
- Naufal, T., Septa, I., Adhistyo, Z., Abduljabbar, U., & Krisyanti, D. (2024). Performance review of housekeeping room attendant in hotel operations. *Management Studies Journal*, 12(3), 201–215.
- Rahman, A., & Sari, D. P. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan housekeeping terhadap kepuasan tamu hotel. *Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata*, 4(2), 115–124.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2020). *Research methods for business: A skill-building approach* (8th ed.). Wiley.
- Setiawan, R., & Pramesti, D. A. (2022). Peran standard operating procedure dalam meningkatkan efektivitas kerja karyawan hotel. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis*, 1(3), 201–211.
- Setyawan, A., & Widagdo, A. (2024). Sustainability in hotel housekeeping: Green practices and housekeeping efficiency. *International Journal of Integrative Sciences*, 3(2), 245–259.
- Shukla, U., & Singh, R. (2025). Exploring the impact of quality housekeeping services on customer satisfaction and revisit intention. *International Review of Management and Marketing*, 15(1), 88–95.
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif*. Alfabeta.
- Ukru, Y. (2025). Strategi penyerapan dana operasional pada layanan laundry hotel. *Jurnal Income: Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 4(1), 77–89.
- Wadhi, Y. P. H. (2026). Peran housekeeper dalam tata kelola operasional hotel. *Jurnal Hospitality dan Pariwisata*, 12(1), 37–44.
- Wiguna, I. N. C. (2025). Penanganan linen pada departemen tata graha di hotel. *Journal of Hospitality Accommodation Management*.
- Yuliana, L., & Pratama, R. (2023). Pengaruh fasilitas kerja dan peralatan operasional terhadap efektivitas kerja karyawan hotel. *Jurnal Manajemen Pariwisata dan Perhotelan*, 6(1), 45–56