

Analisis Peran Laundry Section Dalam Menangani Guest Complaint di Lion Hotel Plaza Manado

Aprianty Turu'padang¹, Jongky W. A. Kamagi², Dianne O. Rondonuwu³
^{1,2,3} Program Studi Manajemen Perhotelan Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Manado

Penulis Korespondensi: ¹ apriantyturupadang22@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bentuk-bentuk complaint tamu serta menganalisis peran laundry section dalam menangani complaint di Lion Hotel & Plaza Manado. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Subjek penelitian adalah supervisor housekeeping dan staf laundry section, sedangkan objek penelitian adalah complaint tamu serta prosedur penanganannya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bentuk complaint tamu meliputi keterlambatan pengantaran pakaian, pakaian tertukar, pakaian terkena noda, pakaian rusak, dan pakaian hilang. Penyebab utama complaint adalah tingginya volume laundry harian dan kurangnya ketelitian staf dalam penyortiran maupun pengecekan akhir. Dalam penanganannya, laundry section telah berusaha menjalankan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang meliputi mendengarkan keluhan, menunjukkan empati, meminta maaf, dan memberikan solusi. Namun, penerapan SOP belum konsisten karena adanya kendala koordinasi dan keterbatasan waktu. Peran supervisor sangat penting dalam mengawasi pelaksanaan SOP, memberikan pengarahan, serta memastikan complaint ditangani dengan tepat. Kesimpulan penelitian ini adalah bahwa keberhasilan laundry section dalam menangani complaint tidak hanya berdampak teknis pada kualitas laundry, tetapi juga strategis terhadap citra hotel dan kepuasan tamu. Kata Kunci – Laundry Section, Keluhan Tamu, Penanganan Keluhan, Housekeeping, Hotel

Analysis of The Role of The Laundry Section in Handling Guest Complaints at Lion Hotel Plaza Manado

Abstract

This study aims to identify the types of guest complaints and to analyze the role of the laundry section in handling complaints at Lion Hotel & Plaza Manado. This research employed a descriptive qualitative method with data collected through observation, interviews, and documentation. The research subjects were the housekeeping supervisor and laundry section staff, while the objects were guest complaints and their handling procedures. The results show that the types of complaints include delayed delivery of clothes, mixed-up clothes, stained clothes, damaged clothes, and lost clothes. The main causes of complaints were the high volume of daily laundry and the lack of staff accuracy during sorting and final checking. In handling complaints, the laundry section has attempted to apply the Standard Operating Procedures (SOP), which consist of listening to complaints, showing empathy, apologizing, and providing solutions. However, the implementation of SOP has not been fully consistent due to coordination issues and time limitations. The supervisor plays a crucial role in monitoring the implementation of SOP, providing guidance, and ensuring that complaints are handled properly. The conclusion of this study emphasizes that the success of the laundry section in handling complaints not

only has a technical impact on laundry quality but also a strategic influence on the hotel's image and guest satisfaction.

Keywords – Laundry Section, Guest Complaint, Complaint Handling, Housekeeping, Hotel

PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan salah satu industri terbesar di dunia yang dituntut untuk memberikan kontribusi positif tidak hanya terhadap pertumbuhan ekonomi, tetapi juga terhadap pelestarian lingkungan alam dan budaya dengan memperhatikan dampak sosial yang ditimbulkan. Perkembangan pariwisata di Indonesia saat ini berkembang pesat dan berimplikasi langsung pada meningkatnya kebutuhan akan akomodasi, khususnya hotel, sebagai sarana penunjang utama sektor pariwisata. Hotel tidak hanya dipandang sebagai tempat bermalam, tetapi juga telah berkembang menjadi sebuah industri yang menawarkan beragam jenis layanan serta fasilitas untuk menunjang kepuasan tamu (Hurdawati, 2018 dalam Fakhrol Rizal, 2024).

Salah satu faktor penting dalam operasional hotel adalah tersedianya layanan housekeeping yang di dalamnya termasuk bagian *laundry*. *Laundry section* berperan penting dalam menjaga kualitas pelayanan karena berkaitan langsung dengan kenyamanan tamu. Kualitas layanan *laundry* yang baik dapat memengaruhi citra hotel serta kepuasan tamu, sehingga apabila terjadi keluhan yang tidak ditangani dengan baik, dapat menurunkan loyalitas tamu terhadap hotel (Soenarno, 2006).

Berdasarkan pengalaman penulis selama melaksanakan *On the Job Training* di Lion Hotel & Plaza Manado, ditemukan bahwa mayoritas tamu adalah crew pesawat yang sangat bergantung pada layanan *laundry*. Namun demikian, berbagai keluhan tamu sering muncul, seperti keterlambatan pengantaran pakaian, pakaian tertukar, pakaian yang terkena noda, hingga kerusakan pada pakaian (Aprianty, 2025). Kondisi ini menunjukkan perlunya analisis mengenai peran *laundry section* dalam menangani *complaint* tamu, agar pelayanan dapat berjalan optimal dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan uraian tersebut, rumusan masalah penelitian ini adalah: (1) Apa saja bentuk *complaint* tamu terhadap *laundry section* di Lion Hotel & Plaza Manado? dan (2) Bagaimana peran *laundry section* dalam menangani *complaint* tamu di Lion Hotel & Plaza Manado? Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi jenis *complaint* tamu serta menganalisis peran *laundry section* dalam menangani *complaint* tersebut. Penelitian ini diharapkan memberi manfaat baik secara teoritis maupun praktis, khususnya bagi pihak hotel dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan *laundry*.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan tujuan untuk menggambarkan secara mendalam mengenai peran *laundry section* dalam menangani *complaint* tamu di Lion Hotel & Plaza Manado. Menurut Sugiyono

(2019), penelitian kualitatif deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian secara holistik dengan cara mendeskripsikan dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah. Pendekatan ini dipilih karena sesuai dengan karakter penelitian yang lebih menekankan pada makna dan pemahaman, bukan pada angka atau perhitungan statistik.

Lokasi penelitian dilakukan di Lion Hotel & Plaza Manado, yang merupakan hotel berbintang empat dengan kapasitas tamu yang cukup tinggi dan memiliki *laundry section* yang berperan penting dalam mendukung layanan *housekeeping*. Waktu penelitian berlangsung selama periode *On the Job Training* (OJT) penulis, yakni dari bulan Maret sampai dengan Juni 2025. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pengalaman empiris penulis yang menemukan berbagai *complaint* tamu terhadap layanan *laundry* selama masa pelaksanaan OJT.

Subjek penelitian adalah karyawan *laundry section*, termasuk *laundry attendant* dan *housekeeping supervisor*, sedangkan objek penelitian adalah berbagai bentuk *complaint* tamu serta strategi penanganan yang dilakukan pihak *laundry section*. Menurut Moleong (2017), subjek penelitian kualitatif ditentukan berdasarkan pertimbangan tertentu (*purposive sampling*), yakni mereka yang dianggap paling mengetahui dan berhubungan langsung dengan masalah penelitian.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui tiga cara utama, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung proses kerja *laundry section* dan interaksi mereka dengan tamu maupun pihak internal hotel. Wawancara dilakukan kepada staf *laundry section* dan supervisor *housekeeping* dengan panduan wawancara semi-terstruktur agar data yang diperoleh lebih mendalam (Sugiyono, 2019). Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan catatan laporan keluhan tamu, Standar Operasional Prosedur (SOP) *laundry*, serta dokumen pendukung lainnya yang relevan.

Teknik analisis data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman (1992) yang terdiri dari tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Reduksi data dilakukan dengan merangkum data yang diperoleh dari lapangan, memilih hal-hal pokok yang relevan dengan fokus penelitian, dan membuang data yang tidak diperlukan. Penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian naratif yang menggambarkan proses penanganan *complaint laundry* secara sistematis. Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan, yaitu menyusun interpretasi hasil penelitian yang valid serta diverifikasi dengan data lapangan untuk memastikan keabsahannya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

a. Data *Complaint* Tamu Melalui WhatsApp

Berdasarkan dokumentasi yang diperoleh, jumlah *complaint* yang diterima oleh pihak hotel, khususnya pada bagian *laundry section*, sebanyak Lima kasus. Seluruh *complaint* tersebut disampaikan oleh tamu melalui aplikasi

WhatsApp dan bersifat internal, berikut jenis-jenis *complaint* yang berhasil dikumpulkan antara lain:

No	Nama/Nomor Kamar	Jenis <i>Complaint</i>
1.	5539	Terlambat <i>delivery laundry</i>
2.	5520	<i>Sheet and duve</i> ada banyak becak-becak atau spot
3.	Wahyulita / 6672	<i>Complaint</i> baju pakaian seragam kena noda
4.	6631	<i>Delivery laundry</i> tamu <i>complaint</i> pakaian hilang
5	6685	Baju kaos terkena noda

Sumber: Peneliti, 2025

b. Hasil Wawancara

Wawancara ini dilakukan terhadap dua informan, yaitu Staf *laundry* dan Supervisor *laundry* di Lion Hotel Manado. Tujuan dari wawancara ini Adalah untuk memperoleh informasi mendalam mengenai peran *laundry section* dalam menangani *complaint* tamu, Adapun fokus wawancara meliputi:

- 1) Tugas harian *laundry section*
- 2) Jenis *complaint* yang sering diterima
- 3) SOP yang digunakan
- 4) Proses penanganan *complaint*,
- 5) Peran supervisor dalam pengawasan serta dampak dan strategi dalam menghadapi *complaint* dari tamu.

c. Hasil Wawancara Staf *Laundry Section*

Adapun pertanyaan yang di sampaikan saat wawancara untuk mendapatkan informasi tentang tugas harian *laundry section* adalah sebagai berikut:

No	Pertanyaan	Jawaban	
		Informan 1	Informan 2
1	Apa saja tugas harian Bapak/Ibu sebagai staf <i>laundry</i> di Lion Hotel & Plaza Manado?	Tugas harian saya adalah memproses semua cucian yang masuk, baik itu dari tamu, <i>crew</i> ataupun linen hotel, biasanya saya memulai dengan menjemput <i>laundry</i> dari kamar, kemudian saya sortir satu persatu sesuai jenisnya, kemudian saya lanjutkan ke	Tugas harian saya yaitu memproses pakaian tamu dan <i>crew</i> sesuai permintaan <i>request</i> dan <i>wake call</i> dan memastikan semua proses pencucian pakaian berjalan dengan baik.

		<p>proses pencucian. Setelah di cuci saya keringkan di mesin pengering dan kemudian saya melakukan proses packing pakaian sesuai dengan nomor maker yang telah ditentukan. Pakaian nomor marker yang telah di tentukan. Pakaian yang sudah di packing kemudian di satukan dalam hanger, lalu saya beri label nomor kamar sesuai dengan kamar tamu atau crew kemudian saya melakukan saya melakukan pengantaran (<i>delivery</i>) ke kamar masing-masing sesuai tujuan.</p>	
--	--	--	--

Sumber: Peneliti, 2025

d. Jenis-jenis *Complaint* Tamu

Adapun pertanyaan yang di sampaikan saat wawancara untuk mendapatkan informasi tentang jenis-jenis complain tamu adalah sebagai berikut:

No	Pertanyaan	Jawaban	
		Informan 1	Informan 2
1.	Apa saja jenis <i>Complaint</i> yang sering bapak/Ibu terimadari tamu atau crew terkait layanan <i>laundry</i> di Lion Hotel & Plaza Manado?	<i>complaint</i> yang sering saya temui yaitu pakaian tamu tertukar, pakaian tamu terkena noda dan pakaian tamu rusak misalnya resleting celana dan kancing baju crew pecah.	Jenis <i>complaint</i> yang sering saya temui yaitu pakaian tamu (crew) tertukar, terkena noda atau spot dan pakaian tamu robek.

Sumber: Peneliti, 2025

e. Penanganan *Complaint* Tamu

Adapun pertanyaan yang di sampaikan saat wawancara untuk mendapatkan informasi tentang penanganan *complaint* tamu adalah sebagai berikut:

No	Pertanyaan	Jawaban	
		Informan 1	Informan 2
1	Bagaimana peran bapak/ibu dalam menangani <i>complaint</i> tamu terkait layanan	Pertama yang saya lakukan ketika menerima <i>complaint</i> dari tamu yaitu mengunjungi tamu tersebut dan memastikan kembali terkait <i>complaint</i> tamu	Yang saya lakukan adalah memastikan dulu apakah <i>complaint</i> tamu tersebut benar. Setelah itu, saya cari tahu jenis

	<i>laundry</i> di Lion Hotel & Plaza Manado?	tersebut, saya mendengarkan penjelasan tamu dengan tenang lalu saya meminta maaf atas ketidaknyamanan yang dialami. Setelah itu saya segera mengecek langsung masalah yang di keluhkan dan mencari solusi terbaik untuk <i>handle Complaint</i> tersebut.	keluhannya, misalkan apakah bajunya tertukar, ada noda atau terlambat dikembalikan, kalau sudah tahu masalahnya, saya langsung minta maaf ke tamu dan menangani keluhannya sesuai dengan Sop yang berlaku.
--	--	---	--

Sumber: Peneliti, 2025

f. SOP dalam Menangani *Complaint* Tamu

Adapun pertanyaan yang disampaikan saat wawancara untuk mendapatkan informasi tentang SOP dalam menangani *complaint* tamu adalah sebagai berikut:

No	Pertanyaan	Jawaban	
		Informan 1	Informan 2
1	Apakah bapak/ibu Merasa SOP yang ada sdah membantu dalam menangani <i>complaint</i> tamu?	Menurut saya SOP yang ada sudah sangat membantu kami dalam menangani <i>complaint</i> tamu. Karena dalam SOP sudah di jelaskan tahap-tahap yang harus di lakukan saat menghadapi masalah, jadi kami tidak bingung pada saat menangani <i>complaint</i> tamu.	Ya, SOP yang ada sudah sangat membantu kami dalam menangani <i>complaint</i> tamu karena dengan adanya SOP kami jadi tahu langkah-langkah yang harus di lakukan pada saat menagani <i>complaint</i> .

Sumber: Peneliti, 2025

g. Menjaga sikap profesional saat menghadapi tamu yang tidak puas

Adapun pertanyaan yang di sampaikan saat wawancara untuk mendapatkan informasi tentang menjaga sikap profesional saat menghadapi tamu yang tidak puas sebagai berikut:

No	Pertanyaan	Jawaban	
		Informan 1	Informan 2
1	Bagaimana cara bapak/ibu Menjaga sikap profesional ketika menghadapi tamu yang tidak puas?	Saat menghadapi tamu yang marah atau tidak puas, saya tetap menjaga sikap sopan. saya dengarkan keluhan mereka dengan tenang dan tidak memotong pembicaraan. Setelah itu saya meminta maaf dan menjelaskan bahwa kami akan segera menangani masahnya. Kalau saya tidak	Saya bisanya tetap tersenyum meskipun tamunya marah, saya jaga nada bicara agar tetap halus dan sabar Setelah tahu keluhannya, saya cek masalahnya dan cari solusinya secepat mungkin. Saya juga selalu ingat untuk

		bisa menyelesaikan sendiri, saya langsung minta bantuan Supervisor. Yang penting tamu merasa dilayani dan dihargai.	tidak menyalahkan tamu, karena tugas saya adalah melayani dengan baik.
--	--	---	--

Analisis

a. Bentuk *Complaint* Tamu

Hasil penelitian menunjukkan bahwa keluhan tamu terhadap layanan *laundry* di Lion Hotel & Plaza Manado meliputi keterlambatan pengantaran pakaian, pakaian yang tertukar, pakaian yang terkena noda, pakaian rusak, dan pakaian hilang. Keluhan ini umumnya berasal dari tamu yang membutuhkan pelayanan cepat, khususnya crew pesawat. Kondisi ini memperlihatkan bahwa *complaint* lebih banyak muncul karena masalah ketepatan waktu layanan dan kualitas hasil *laundry*.

b. Faktor Penyebab *Complaint*

Analisis lebih lanjut menunjukkan bahwa faktor utama penyebab *complaint* adalah tingginya volume *laundry* harian dan kurangnya ketelitian staf dalam proses penyortiran maupun pengecekan sebelum pakaian dikirimkan kembali ke tamu. Kesalahan kecil seperti noda yang tidak hilang atau pakaian yang tertukar menjadi pemicu utama ketidakpuasan. Hal ini sejalan dengan teori Soenarno (2006) bahwa *complaint* muncul karena adanya ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan layanan yang diterima tamu.

c. Penerapan SOP dalam Penanganan *Complaint*

Laundry section telah memiliki SOP sebagai pedoman dalam melayani tamu. Dalam praktiknya, staf berusaha untuk menjalankan tahapan penanganan *complaint* sesuai teori, yaitu mendengarkan keluhan tamu, menunjukkan empati, menyampaikan permintaan maaf, dan memberikan solusi. Namun, kendala seperti keterbatasan waktu dan koordinasi membuat SOP tidak selalu dijalankan secara maksimal, sehingga masih ada tamu yang merasa kurang puas.

d. Peran Supervisor *Laundry*

Supervisor *laundry* berperan penting dalam mengawasi pelaksanaan SOP serta memberikan pengarahan kepada staf agar *complaint* dapat diminimalisasi. Supervisor juga memastikan bahwa setiap *complaint* ditindaklanjuti dengan solusi yang tepat. Hal ini sejalan dengan pendapat Lovelock dan Wirtz (2011) yang menekankan bahwa *complaint* harus dipandang sebagai peluang untuk meningkatkan kualitas layanan.

e. Implikasi terhadap Kualitas Pelayanan Hotel

Complaint yang berulang berdampak pada menurunnya kepuasan tamu dan dapat memengaruhi citra hotel secara keseluruhan. Namun, apabila *complaint* ditangani dengan baik, maka hal tersebut justru dapat

meningkatkan kepercayaan tamu. Dengan demikian, keberhasilan *laundry section* dalam menangani *complaint* sangat menentukan kualitas pelayanan hotel dan loyalitas tamu di masa mendatang.

Pembahasan

a. Bentuk *Complaint* Tamu

Penelitian ini menemukan bahwa *complaint* tamu terhadap *laundry section* Lion Hotel & Plaza Manado meliputi keterlambatan pengantaran pakaian, pakaian tertukar, pakaian terkena noda, pakaian rusak, dan pakaian hilang. Keluhan tersebut menggambarkan adanya permasalahan mendasar dalam layanan *laundry* yang berkaitan dengan kualitas hasil maupun ketepatan waktu pelayanan. *Complaint* seperti ini wajar muncul dalam industri perhotelan karena tamu memiliki standar harapan yang tinggi terhadap kebersihan, kerapian, serta ketepatan layanan. Menurut Kotler (2009), *complaint* timbul ketika terdapat kesenjangan antara layanan yang diharapkan dengan layanan yang diterima. Dalam konteks hotel, kesenjangan ini dapat menurunkan kepuasan tamu dan memengaruhi loyalitas mereka.

b. Faktor Penyebab *Complaint*

Faktor utama penyebab munculnya *complaint* berasal dari tingginya volume *laundry* yang harus ditangani setiap hari, terutama dari tamu crew pesawat yang sangat bergantung pada kecepatan layanan. Kondisi ini diperparah dengan keterbatasan jumlah staf dan kurangnya ketelitian dalam proses penyortiran maupun pengecekan akhir. Kesalahan kecil, seperti pakaian tertukar atau noda yang tidak hilang, dapat berdampak besar terhadap kepuasan tamu. Soenarno (2006) menjelaskan bahwa dalam pelayanan hotel, setiap detail harus diperhatikan, karena sedikit kelalaian dapat menimbulkan ketidakpuasan yang berujung pada *complaint* serius.

c. Penerapan SOP dalam Penanganan *Complaint*

Laundry section pada dasarnya telah memiliki SOP sebagai pedoman kerja. SOP ini mencakup tahapan penanganan *complaint* mulai dari mendengarkan keluhan tamu, menunjukkan empati, menyampaikan permintaan maaf, hingga memberikan solusi yang sesuai. Hal ini selaras dengan teori Soenarno (2006) mengenai empat langkah penanganan *complaint* yang profesional. Namun, hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam praktiknya SOP tidak selalu dijalankan secara maksimal karena kendala koordinasi, beban kerja yang tinggi, serta keterbatasan waktu. Ketidakkonsistenan penerapan SOP ini berdampak pada masih adanya tamu yang merasa tidak puas, sehingga menunjukkan perlunya penguatan implementasi SOP secara lebih disiplin.

d. Peran Supervisor *Laundry*

Supervisor *laundry* memiliki peran yang sangat vital dalam menjaga kualitas layanan. Supervisor tidak hanya bertugas mengawasi jalannya SOP, tetapi juga memberikan pengarahan kepada staf, melakukan evaluasi terhadap proses kerja, serta memastikan setiap *complaint* ditindaklanjuti dengan solusi yang tepat. Dari hasil penelitian, terlihat bahwa keberadaan supervisor

mampu membantu staf dalam mengurangi tingkat kesalahan, meskipun belum sepenuhnya menghilangkan *complaint*. Lovelock dan Wirtz (2011) menyatakan bahwa *complaint* harus dipandang sebagai peluang untuk meningkatkan kualitas layanan, bukan sebagai hambatan. Hal ini sejalan dengan temuan penelitian bahwa supervisor berperan sebagai pengendali mutu layanan yang menjadikan *complaint* sebagai masukan penting bagi perbaikan kinerja *laundry section*.

e. Dampak *Complaint* terhadap Kualitas Pelayanan Hotel

Complaint yang berulang, apabila tidak ditangani dengan baik, dapat menurunkan citra hotel secara keseluruhan. Tamu yang merasa kecewa cenderung membagikan pengalaman negatif mereka kepada orang lain, sehingga berdampak pada menurunnya reputasi hotel. Sebaliknya, *complaint* yang ditangani dengan cepat, tepat, dan penuh empati dapat meningkatkan kepercayaan tamu. Hal ini mendukung pendapat Tjiptono (2017) bahwa kualitas pelayanan yang baik akan menciptakan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Dalam konteks penelitian ini, *complaint* yang ditangani dengan SOP secara konsisten akan berdampak positif pada kepuasan tamu, sedangkan *complaint* yang tidak tertangani dengan baik akan menimbulkan kesan buruk pada pelayanan hotel.

f. Strategi Peningkatan Layanan *Laundry*

Untuk meminimalisasi *complaint*, Lion Hotel & Plaza Manado perlu memperkuat strategi peningkatan layanan *laundry*. Strategi tersebut meliputi peningkatan ketelitian staf dalam proses penyortiran dan pengecekan akhir, memperbaiki koordinasi antarstaf, serta memastikan SOP dijalankan secara konsisten dalam setiap kondisi. Selain itu, pelatihan rutin perlu diberikan kepada staf *laundry* agar keterampilan teknis maupun *soft skills* mereka meningkat, khususnya dalam hal komunikasi dengan tamu. Evaluasi berkala terhadap kinerja *laundry section* juga sangat penting untuk mengidentifikasi kelemahan serta menemukan solusi perbaikan. Dengan penerapan strategi ini, *laundry section* diharapkan mampu memberikan pelayanan yang lebih optimal, mengurangi tingkat *complaint*, serta memperkuat citra Lion Hotel & Plaza Manado sebagai hotel berbintang yang mengutamakan kualitas layanan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai peran *laundry section* dalam menangani *complaint* tamu di Lion Hotel & Plaza Manado, dapat disimpulkan bahwa keluhan tamu umumnya meliputi keterlambatan pengantaran pakaian, pakaian tertukar, pakaian terkena noda, pakaian rusak, dan pakaian hilang. *Complaint* ini terjadi terutama karena tingginya *volume laundry* serta kurangnya ketelitian staf dalam penyortiran dan pengecekan akhir. Dalam menangani *complaint*, *laundry section* telah berusaha mengikuti SOP yang berlaku, dengan tahapan mendengarkan keluhan, menunjukkan empati, meminta maaf, serta memberikan solusi. Namun, penerapan SOP belum sepenuhnya konsisten karena adanya keterbatasan waktu dan

jumlah staf. Peran supervisor sangat penting dalam mengawasi pelaksanaan SOP, memberikan pengarahan, serta memastikan *complaint* ditangani dengan tepat. Dengan demikian, dapat ditegaskan bahwa keberhasilan *laundry section* dalam menangani *complaint* tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga strategis karena langsung berpengaruh terhadap citra hotel dan kepuasan tamu. Peningkatan ketelitian staf, konsistensi penerapan SOP, serta pengawasan supervisor yang optimal akan membantu meminimalisasi *complaint* dan meningkatkan loyalitas tamu.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan penulis memberikan beberapa saran yang di harapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak manajemen Lion Hotel & Plaza Manado perlu dilakukan peningkatan pelatihan secara berkala bagi seluruh staf *laundry*, khususnya dalam hal komunikasi dan penanganan *complaint* tamu agar setiap staf memiliki kesiapan dalam menghadapi situasi yang menuntut penyelesaian cepat dan tepat. Manajemen sebaiknya terus mengevaluasi efektivitas SOP yang digunakan,serta menyesuaikannya dengan perkembangan kebutuhan operasional dan harapan tamu,sehingga dapat menjamin konsistensi layanan yang di berikan, mengingat tingginya volume cucian dari tamu crew pesawat, maka diperlukan sumber daya manusia atau sistem kerja yang efisiensi agar staf tidak mengalami kelelahan yang dapat memicu terjadinya kesalahan. Koordinasi antar *departemen*, khususnya dengan *front office* dan *housekeeping room*, juga perlu ditingkatkan untuk memperlancar alur pengantaran *laundry* sesuai *wake up call* atau waktu *check-out* tamu.

UCAPAN TERIMA KASIH

Para penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada Politeknik Negeri Manado melalui Jurusan Pariwisata dan Program Studi Manajemen Perhotelan yang telah mendukung penelitian ini. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada pihak Lion Hotel & Plaza Manado yang telah mendukung penelitian ini, dan semua pihak yang telah membantu hingga penelitian ini dapat diselesaikan.

REFERENSI

- [1] Fakhru Rizal, et al. (2024). "Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Disiplin dan Evaluasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Aston Batam Hotel & Residensi", vol.2 no 1 (2024) e- ISSN:2963-9638, hal 62-77.
- [2] Fakhru Rizal. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Tamu Hotel. Jurnal Ilmiah Pariwisata, 12(1), 45–53.
- [3] Hartawan. (2021). Analisis Pelayanan Hotel dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan. Jurnal Administrasi Bisnis, 9(2), 77–84.
- [4] Horn,N. (2018)." The Immense Value Behind Data Enrichment With Secondary Data" Sugiyono. 2019. "Metode Penelitian Kuantitatif Dan

- Kualitatif Dan R&D”. Bandung: Jakarta: PT. Rineka Cipta. Althof,dkk. Alfabeta.
- [5] Hurdawati. (2018). Dasar-Dasar Perhotelan. Jakarta: Rajawali Pers.
- [6] Kadir Arnol, M., Suwondo, H., & Lestari, D. (2018). Manajemen Housekeeping dalam Industri Perhotelan. *Jurnal Hospitaliti*, 5(2), 123–134.
- [7] Kadir Arnol.et al, (2018). ”Sistem Pengelolaan Lena Oleh Laundry Section Di Hotel Copthorneo Orchip Penang Malaysia” vol.4 no 2 (2018).
- [8] Kurniawan, D. (2021). Sistem Operasional Laundry Hotel. Bandung: Alfabeta. Departemen The Zuri Hotel Dumai”. Vol 10 Edisi 1 Januari (2023)
- [9] Lovelock, C., & Wirtz, J. (2011). *Services Marketing: People, Technology, Strategy*. New Jersey: Pearson Education.
- [10] Moleong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- [11] Soenarno, S. (2006). *Hotel Operation Management*. Yogyakarta: Andi.
- [12] Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- [13] Sugiyono., (2016). ”Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D”. Bandung: Alfabeta.