

“IMPLEMENTASI GREEN LINEN PROGRAM SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN EFISIENSI OPERASIONAL HOUSEKEEPING PADA HOTEL X DI KAWASAN GATOT SUBROTO JAKARTA”

Evelyn Frieda Ningrum
shalomamora28@gmail.com
Universitas Sahid, Jakarta

ABSTRAK

Industri perhotelan saat ini dituntut untuk menerapkan praktik operasional yang berkelanjutan sebagai bagian dari komitmen terhadap pelestarian lingkungan dan efisiensi penggunaan sumber daya. Salah satu implementasi konsep keberlanjutan pada operasional hotel adalah Green Linen Program, yaitu program yang mendorong penggunaan kembali linen oleh tamu selama masa menginap guna mengurangi frekuensi penggantian linen setiap hari. Program ini diharapkan mampu mengurangi konsumsi air, energi listrik, bahan kimia pencuci, serta beban kerja operasional laundry tanpa mengurangi standar pelayanan yang telah ditetapkan hotel. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi Green Linen Program pada Departemen Housekeeping Hotel X di kawasan Gatot Subroto Jakarta, mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pelaksanaannya, serta menganalisis kontribusi program terhadap peningkatan efisiensi operasional housekeeping. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam, dokumentasi, dan studi pustaka. Informan penelitian terdiri atas Executive Housekeeper, Floor Supervisor, Room Attendant, serta staf yang terlibat secara langsung dalam implementasi program. Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña yang meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Green Linen Program mampu meningkatkan efisiensi operasional housekeeping melalui penurunan frekuensi penggantian linen, penghematan penggunaan air, listrik, deterjen, serta berkurangnya jam operasional laundry. Program ini juga mendukung penerapan praktik hotel berkelanjutan melalui pengurangan konsumsi sumber daya dan limbah operasional. Kendala implementasi masih ditemukan berupa belum optimalnya sosialisasi kepada tamu, perbedaan tingkat pemahaman karyawan terhadap prosedur program, serta belum maksimalnya media komunikasi mengenai manfaat Green Linen Program. Oleh karena itu, diperlukan penguatan standar operasional, peningkatan kompetensi karyawan, dan evaluasi berkala agar implementasi program dapat berjalan secara konsisten dan memberikan manfaat yang optimal bagi operasional housekeeping maupun keberlanjutan lingkungan.

Kata Kunci: Green Linen Program, Housekeeping, Efisiensi Operasional, Hotel Berkelanjutan, Implementasi Program.

ABSTRACT

The hospitality industry is increasingly required to implement sustainable operational practices as part of its commitment to environmental conservation and efficient resource utilization. One of the sustainability initiatives adopted in hotel operations is the Green Linen Program, which encourages guests to reuse bed linens during their stay to reduce the frequency of daily linen replacement. This initiative is expected to minimize the consumption of water, electricity, and laundry chemicals while reducing laundry operational workloads without compromising hotel service standards. This study aims to analyze the implementation of the Green Linen Program within the Housekeeping Department of Hotel X in the Gatot Subroto area of Jakarta, identify the supporting and inhibiting factors affecting its implementation, and examine its contribution to improving housekeeping operational efficiency. This research employed a qualitative descriptive approach using observation, in-depth interviews, documentation, and literature review as data collection techniques. The research participants consisted of the Executive Housekeeper, Floor Supervisor, Room Attendants, and operational staff directly involved in the implementation of the program. Data were analyzed using the interactive model developed by Miles, Huberman, and

Saldaña through data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The findings reveal that the implementation of the Green Linen Program improves housekeeping operational efficiency by reducing the frequency of linen replacement, lowering water and electricity consumption, decreasing detergent usage, and reducing laundry operating hours. Furthermore, the program supports sustainable hotel operations by minimizing resource consumption and operational waste. However, several challenges remain, including limited guest communication, varying levels of employee understanding regarding program procedures, and insufficient communication media explaining the benefits of the initiative. Therefore, strengthening standard operating procedures, enhancing employee competencies, and conducting continuous evaluations are recommended to ensure consistent implementation and maximize the operational and environmental benefits of the program.

Keywords: *Green Linen Program, Housekeeping, Operational Efficiency, Sustainable Hotel, Program Implementation.*

PENDAHULUAN

Industri perhotelan pada tahun 2026 menghadapi tantangan yang semakin kompleks dalam menjaga keseimbangan antara kualitas layanan, efisiensi operasional, dan komitmen terhadap keberlanjutan. Perubahan perilaku wisatawan, meningkatnya persaingan antarpelaku usaha, serta menguatnya perhatian terhadap isu lingkungan mendorong hotel untuk tidak hanya berfokus pada aspek komersial, tetapi juga pada praktik operasional yang bertanggung jawab. Dalam konteks tersebut, sustainability menjadi salah satu agenda penting yang menentukan daya saing hotel di tengah dinamika industri pariwisata modern.

Penerapan sustainability dalam industri perhotelan tampak melalui berbagai praktik ramah lingkungan yang terintegrasi ke dalam kegiatan operasional harian. Praktik tersebut meliputi efisiensi energi, konservasi air, pengelolaan limbah, penggunaan produk ramah lingkungan, serta pengendalian aktivitas laundry dan housekeeping agar lebih hemat sumber daya. Departemen housekeeping memiliki posisi strategis karena unit ini berhubungan langsung dengan penggunaan air, listrik, deterjen, dan linen dalam jumlah besar. Oleh karena itu, penerapan praktik berkelanjutan pada departemen ini memiliki potensi signifikan dalam menekan biaya operasional sekaligus mengurangi dampak lingkungan hotel.

Di Indonesia, implementasi konsep green hotel mulai mendapat perhatian yang lebih besar, terutama pada hotel-hotel yang beroperasi di kawasan wisata utama dan wilayah perkotaan. Sejumlah kajian menunjukkan bahwa penerapan green hotel telah dilakukan melalui efisiensi energi, pengurangan limbah, penggunaan material ramah lingkungan, dan konservasi air. Namun demikian, hasil kajian juga menunjukkan bahwa implementasi tersebut masih belum merata dan cenderung terkonsentrasi pada hotel-hotel tertentu di Jawa dan Bali. Artinya, praktik keberlanjutan masih menghadapi tantangan dalam hal konsistensi, perluasan penerapan, dan penguatan internalisasi nilai hijau dalam manajemen hotel.

Salah satu bentuk penerapan sustainability yang relevan dalam operasional hotel adalah Green Linen Program. Program ini mendorong tamu untuk menggunakan kembali linen selama masa menginap sehingga frekuensi pencucian dapat dikurangi. Secara operasional, kebijakan ini berimplikasi pada penurunan konsumsi air, listrik, deterjen, dan waktu kerja laundry. Dalam naskah penelitian ini, Green Linen Program diposisikan sebagai instrumen efisiensi pada departemen housekeeping Hotel X di kawasan Gatot Subroto Jakarta, karena program tersebut tidak hanya berkontribusi pada penghematan sumber daya, tetapi juga pada pengurangan beban kerja operasional.

Relevansi program tersebut semakin kuat dalam konteks hotel perkotaan seperti Jakarta yang menghadapi tekanan biaya operasional yang tinggi dan tuntutan layanan yang ketat. Hotel di wilayah metropolitan dituntut untuk menjaga kualitas layanan sekaligus mempertahankan efisiensi penggunaan sumber daya agar tetap kompetitif. Dalam kondisi ini, penerapan program keberlanjutan yang terukur dapat menjadi strategi manajerial yang efektif karena mampu mengintegrasikan tujuan ekonomi dan lingkungan. Dengan demikian, Green Linen Program tidak hanya perlu dilihat sebagai kebijakan ramah lingkungan, tetapi juga sebagai bagian dari pengelolaan operasional yang berorientasi pada efisiensi.

Meskipun demikian, implementasi praktik hijau dalam housekeeping tidak selalu berjalan optimal. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa hambatan utama dalam penerapan eco-friendly maupun green hotel umumnya berkaitan dengan keterbatasan pemahaman karyawan, rendahnya konsistensi pelaksanaan, serta belum efektifnya komunikasi program kepada tamu. Dalam sejumlah studi, keberhasilan implementasi sangat dipengaruhi oleh dukungan manajemen, pelatihan staf, dan perubahan budaya organisasi menuju praktik yang lebih berkelanjutan. Dengan kata lain, keberhasilan program tidak hanya ditentukan oleh kebijakan yang dirumuskan, tetapi juga oleh kesiapan sumber daya manusia yang menjalankannya.

Berdasarkan kondisi tersebut, kajian mengenai implementasi Green Linen Program menjadi penting karena masih terdapat ruang penelitian yang belum banyak dieksplorasi. Penelitian tentang green hotel di Indonesia umumnya masih berfokus pada kebijakan makro, evaluasi konsep keberlanjutan, atau implementasi praktik ramah lingkungan secara umum. Sementara itu, kajian yang secara spesifik membahas program linen reuse sebagai instrumen efisiensi housekeeping masih relatif terbatas, terutama pada konteks hotel di kawasan urban yang memiliki intensitas operasional tinggi. Hal ini menunjukkan adanya kebutuhan untuk menelaah praktik keberlanjutan pada level implementatif yang lebih konkret.

Research gap dalam penelitian ini dapat diidentifikasi pada tiga aspek. Pertama, kajian mengenai sustainability di sektor hotel masih dominan berada pada level konseptual dan belum cukup banyak menyoroti penerapan teknis pada departemen housekeeping. Kedua, penelitian yang menghubungkan Green Linen Program dengan efisiensi operasional dan pengendalian beban kerja staf masih terbatas. Ketiga, masih sedikit studi yang menjelaskan faktor pendukung dan penghambat implementasi program dari perspektif operasional hotel secara langsung. Oleh karena itu, penelitian ini diarahkan untuk mengisi kekosongan tersebut melalui pembahasan yang lebih spesifik dan berbasis pada praktik lapangan.

Penelitian ini memiliki novelty karena memusatkan perhatian pada Green Linen Program sebagai strategi keberlanjutan yang sekaligus berfungsi sebagai alat efisiensi operasional housekeeping. Kebaruan penelitian ini terletak pada upaya menghubungkan aspek lingkungan dengan aspek manajerial secara simultan, sehingga program hijau tidak hanya dipahami sebagai kebijakan simbolik, tetapi sebagai mekanisme kerja yang berdampak nyata terhadap penggunaan sumber daya, beban laundry, dan produktivitas staf. Dengan demikian, penelitian ini memperluas cakupan studi green hotel dari level umum ke level implementasi program operasional yang lebih spesifik.

Selain memiliki kebaruan akademik, penelitian ini juga penting secara praktis karena hotel membutuhkan strategi operasional yang mampu menjaga kualitas layanan, mengendalikan biaya, dan memperkuat citra keberlanjutan secara bersamaan. Penelitian mengenai green hotel di Indonesia menunjukkan bahwa konsumen, khususnya segmen wisatawan tertentu, semakin memperhatikan praktik ramah lingkungan dalam memilih

akomodasi. Oleh karena itu, penerapan Green Linen Program berpotensi memberikan nilai tambah bagi hotel, baik dalam bentuk efisiensi internal maupun persepsi positif dari tamu.

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis implementasi Green Linen Program pada departemen housekeeping Hotel X di kawasan Gatot Subroto Jakarta, mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pelaksanaannya, serta menilai kontribusinya terhadap efisiensi operasional housekeeping. Secara lebih khusus, penelitian ini bertujuan menggambarkan bagaimana program keberlanjutan tersebut diterapkan dalam aktivitas operasional harian hotel dan sejauh mana program tersebut memberikan dampak terhadap penghematan sumber daya. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi rujukan bagi pengembangan praktik serupa pada hotel lain yang ingin memperkuat komitmen terhadap keberlanjutan.

Manfaat penelitian ini terdiri atas manfaat teoritis dan praktis. Secara teoritis, penelitian ini memperkaya literatur mengenai hubungan antara sustainability, housekeeping, dan efisiensi operasional dalam industri perhotelan. Secara praktis, penelitian ini dapat menjadi masukan bagi manajemen hotel dalam merancang strategi sosialisasi program, memperkuat standar operasional prosedur, meningkatkan pemahaman karyawan, serta mengoptimalkan penggunaan sumber daya operasional. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi bagi pengembangan hotel berkelanjutan yang tidak hanya berorientasi pada citra, tetapi juga pada kinerja operasional yang terukur.

Secara keseluruhan, perkembangan industri perhotelan tahun 2026 menegaskan bahwa keberlanjutan bukan lagi opsi tambahan, melainkan kebutuhan strategis yang harus diintegrasikan ke dalam operasional hotel. Green Linen Program menunjukkan bahwa prinsip sustainability dapat diterapkan secara konkret pada level housekeeping dan memberikan manfaat ganda, yaitu penghematan sumber daya serta penguatan efisiensi kerja. Oleh karena itu, kajian ini relevan untuk menjawab kebutuhan industri perhotelan modern yang semakin menuntut inovasi, efisiensi, dan tanggung jawab lingkungan secara bersamaan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk mengevaluasi implementasi program efisiensi operasional pada Departemen Housekeeping di Hotel X, Gatot Subroto (Gatsu) Jakarta dalam menghadapi tantangan makroekonomi tahun 2026. Metode deskriptif kualitatif dipilih karena mampu memberikan gambaran secara mendalam mengenai fenomena yang terjadi di lapangan, khususnya terkait penerapan Green Linen Program dan pengelolaan inventaris linen secara riil. Lokasi penelitian berfokus pada unit operasional favehotel Gatsu yang terletak strategis di kawasan Segitiga Emas CBD Jakarta, sebuah area dengan intensitas persaingan hotel yang tinggi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Operasional Housekeeping Dan Posisi Strategis Green Linen Program

Hasil analisis menunjukkan bahwa Departemen Housekeeping Hotel X memiliki posisi yang sangat menentukan dalam pengendalian biaya operasional karena unit ini berhubungan langsung dengan siklus pemakaian, pengumpulan, pencucian, penyimpanan, dan distribusi linen kamar. Hotel memiliki 150 kamar dan didukung oleh 11 personel housekeeping. Kegiatan operasional dibagi dalam dua sif, yaitu sif pagi dan sore. Pada sif pagi terdapat sekitar sembilan personel yang bertugas, termasuk manajer dan supervisor. Pembagian kerja menetapkan satu petugas untuk menangani satu lantai, sedangkan satu petugas lain berfungsi sebagai tenaga bantuan ketika tingkat hunian atau beban kamar pada lantai tertentu meningkat. Struktur tersebut relatif ramping sehingga perubahan kecil

pada jumlah linen yang harus ditangani dapat berpengaruh terhadap waktu kerja room attendant, proses sortir, pengangkutan trolley, dan pemeriksaan akhir (Hotel X, 2026c).

Kondisi operasional tersebut menempatkan Green Linen Program bukan sekadar kampanye lingkungan, melainkan sebagai instrumen pengendalian proses. Program ini memberi pilihan kepada tamu yang menginap lebih dari satu malam untuk menggunakan kembali handuk dan linen yang masih layak. Ketika tamu berpartisipasi, room attendant tidak perlu mengganti seluruh item secara otomatis, sehingga aktivitas pelepasan linen kotor, pemasangan linen bersih, pencatatan, pengiriman ke area pengumpulan, dan penerimaan kembali dari vendor dapat dikurangi. Perspektif ini sejalan dengan pendekatan lean hospitality yang menekankan penghilangan aktivitas yang tidak memberikan nilai tambah tanpa menurunkan kualitas layanan. Perdomo-Verdecia et al. (2022) menjelaskan bahwa perbaikan proses di hotel perlu diarahkan pada pengurangan pemborosan, standardisasi alur kerja, dan pemanfaatan indikator kinerja yang dapat diaudit. Dengan demikian, program penggunaan ulang linen akan efektif apabila diintegrasikan ke dalam prosedur kerja harian, bukan diletakkan sebagai pesan terpisah yang tidak terhubung dengan sistem operasional.

Hotel X menggunakan jasa vendor eksternal untuk mencuci linen. Linen kotor diambil sekitar pukul 16.00-17.00 dan linen bersih dikirim pada rentang waktu yang sama pada hari berikutnya. Hotel menetapkan buffer persediaan sekitar 2,5 par untuk setiap item utama. Sistem outsourcing tersebut membuat biaya laundry bersifat cukup transparan karena tagihan dihitung berdasarkan jumlah dan jenis item yang dicuci. Konsekuensinya, setiap penurunan jumlah item yang dikirim berpotensi segera terlihat pada tagihan bulanan. Namun, manfaat lingkungan berupa penghematan air, energi, dan bahan kimia sebagian besar terjadi pada fasilitas vendor. Oleh sebab itu, klaim dampak lingkungan tidak boleh hanya didasarkan pada penurunan biaya hotel; pengukuran yang lebih kuat membutuhkan data kilogram linen, konsumsi air per kilogram, energi per kilogram, dan pemakaian bahan kimia dari vendor. Pemisahan antara manfaat finansial yang dapat diverifikasi dan manfaat lingkungan yang masih memerlukan data tambahan penting untuk menjaga ketepatan interpretasi hasil.

Dari sisi kesiapan organisasi, housekeeping telah memiliki rutinitas pelatihan dua kali setiap minggu dengan durasi sekitar 30 menit sebelum jam kerja. Unit ini juga telah mengenal standardisasi melalui kode warna kain pembersih untuk mencegah kontaminasi silang pada toilet, area kamar mandi, furnitur, peralatan minum, jendela, dan cermin (Hotel X, 2026d). Temuan tersebut menunjukkan bahwa budaya penggunaan SOP sudah tersedia dan dapat menjadi fondasi implementasi Green Linen Program. Tantangannya adalah menambahkan prosedur yang secara spesifik mengatur identifikasi kamar peserta, kondisi linen yang tetap wajib diganti, komunikasi antarsif, dan rekonsiliasi data dengan vendor serta bagian accounting.

Struktur Volume Dan Biaya Laundry Linen Juni 2026

Dokumen rekapitulasi laundry menunjukkan bahwa selama Juni 2026 Hotel X mengirim 11.655 item linen dengan total tagihan Rp24.105.850 (Hotel X, 2026a). Volume terbesar berasal dari bath towel sebanyak 4.762 item atau 40,86% dari seluruh item yang dicuci. Biaya bath towel mencapai Rp10.476.400 atau 43,46% dari total tagihan. Posisi kedua berdasarkan volume ditempati pillow case sebanyak 3.000 item atau 25,74%, dengan biaya Rp3.750.000. Bath mat berjumlah 1.853 item atau 15,90%, dengan biaya Rp2.779.500. Tiga kelompok tersebut secara bersama-sama mencakup 82,50% volume pencucian dan 70,55% biaya bulanan. Konsentrasi ini menunjukkan bahwa desain program sebaiknya memprioritaskan handuk, bath mat, dan pillow case, karena perubahan perilaku pada item berfrekuensi tinggi memberikan pengaruh yang lebih besar daripada upaya yang tersebar pada item berjumlah kecil.

Komponen linen tempat tidur juga memberikan beban biaya yang signifikan. Duvet cover king sebanyak 703 item menimbulkan biaya Rp2.987.750, sedangkan duvet cover twin sebanyak 483 item menimbulkan biaya Rp2.052.750. Bed sheet king dan bed sheet twin masing-masing berjumlah 425 dan 286 item dengan biaya Rp977.500 dan Rp657.800. Apabila seluruh seprai dan duvet cover digabungkan, nilainya mencapai Rp6.675.800 atau sekitar 27,69% dari total tagihan. Data tersebut memperlihatkan bahwa program tidak cukup difokuskan hanya pada handuk. Kebijakan penggantian bed linen untuk kamar stayover juga perlu dirumuskan, misalnya penggantian terjadwal setiap dua atau tiga malam, tetap dengan pengecualian ketika tamu meminta, terdapat noda, linen basah, atau kondisi kebersihan tidak memenuhi standar.

Tabel 1 merangkum item yang paling berpengaruh terhadap volume dan biaya laundry. Penyajian berdasarkan proporsi diperlukan agar manajemen tidak hanya melihat angka total, tetapi dapat menetapkan prioritas pengendalian. Dalam konteks manajemen operasional, pengendalian pada beberapa item dominan lebih efisien daripada menerapkan intervensi yang sama pada seluruh kategori. Hal ini konsisten dengan prinsip lean yang mendorong pemetaan aliran nilai dan konsentrasi perbaikan pada titik yang paling banyak menghasilkan pemborosan (Perdomo-Verdecia et al., 2022).

Tabel 1. Komposisi Utama Laundry Linen Hotel X, Juni 2026

Item	Jumlah	Proporsi volume	Biaya	Proporsi biaya
Bath towel	4.762	40,86%	Rp10.476.400	43,46%
Pillow case	3.000	25,74%	Rp3.750.000	15,56%
Bath mat	1.853	15,90%	Rp2.779.500	11,53%
Duvet cover king	703	6,03%	Rp2.987.750	12,39%
Duvet cover twin	483	4,14%	Rp2.052.750	8,52%
Bed sheet king	425	3,65%	Rp977.500	4,06%
Bed sheet twin	286	2,45%	Rp657.800	2,73%
Item lainnya	143	1,23%	Rp424.150	1,76%
Total	11.655	100,00%	Rp24.105.850	100,00%

Sumber: Diolah dari dokumen internal Hotel X (2026a).

Kondisi Persediaan Linen Dan Risiko Penggantian Aset

Data inventori linen Juni 2026 menunjukkan bahwa nilai kebutuhan pembelian untuk mengembalikan persediaan ke standar diperkirakan mencapai Rp278.814.000 (Hotel X, 2026b). Kebutuhan tersebut terutama berasal dari duvet cover double sebesar Rp75.690.000, duvet cover single Rp60.500.000, double sheet Rp46.986.000, bath towel Rp40.280.000, single sheet Rp20.020.000, pillow case Rp19.468.000, dan bath mat Rp15.870.000. Nilai ini bukan biaya laundry, tetapi eksposur investasi untuk menjaga jumlah linen sesuai standar operasional. Besarnya estimasi tersebut menunjukkan bahwa efisiensi tidak hanya harus dibaca sebagai penurunan tagihan pencucian, tetapi juga sebagai upaya memperpanjang usia guna linen dan menurunkan kecepatan kebutuhan pengadaan kembali.

Hotel menetapkan kriteria linen rusak berdasarkan penurunan gramasi, perubahan warna, sobek, dan kerusakan benang. Linen yang tidak layak dapat dijual kepada vendor melalui mekanisme penawaran harga, sedangkan kehilangan linen harus dilengkapi berita acara. Di sisi lain, keterbatasan sumber daya manusia menyebabkan pemeriksaan ulang pada saat tamu check-out belum selalu optimal (Hotel X, 2026c). Kondisi ini menimbulkan dua sumber penyusutan yang berbeda, yaitu kerusakan karena siklus penggunaan dan pencucian serta kehilangan akibat pengendalian yang lemah. Green Linen Program terutama relevan terhadap sumber pertama karena mengurangi frekuensi pencucian. Program ini tidak secara otomatis menyelesaikan kehilangan linen, sehingga harus berjalan bersama penguatan pencatatan par stock, pemeriksaan kamar check-out, dan rekonsiliasi jumlah linen yang dikirim serta diterima dari vendor.

Hubungan antara penurunan frekuensi pencucian dan usia pakai linen masuk akal secara operasional, tetapi data satu bulan belum cukup untuk membuktikan besarnya perpanjangan umur aset. Oleh karena itu, penelitian ini tidak menetapkan angka pengurangan pembelian sebagai hasil aktual. Indikator yang lebih tepat adalah jumlah discard per 1.000 occupied room, jumlah kehilangan per bulan, usia rata-rata tiap batch linen, dan biaya pengadaan per occupied room. Pengukuran selama sedikitnya enam sampai dua belas bulan akan memungkinkan manajemen membandingkan kondisi sebelum dan sesudah program serta memisahkan pengaruh okupansi, kualitas kain, kualitas proses vendor, dan perilaku kerja internal. Pendekatan berbasis data tersebut sejalan dengan tinjauan Chan dan Hsu (2016), yang menekankan bahwa praktik lingkungan hotel perlu didukung oleh sistem manajemen, pengukuran, dan integrasi lintas fungsi agar tidak berhenti pada simbol komunikasi.

Hasil telaah dokumen menunjukkan bahwa Green Linen Program telah ditetapkan sebagai gagasan strategis untuk merespons kenaikan biaya laundry dan bahan kimia, dengan sasaran penghematan hingga 30%. Akan tetapi, data yang tersedia belum memperlihatkan adanya baseline partisipasi tamu, kode status kamar peserta, materi komunikasi yang seragam, maupun laporan avoided wash. Dengan demikian, angka 30% harus diposisikan sebagai target atau skenario maksimum, bukan sebagai penghematan yang telah tercapai. Kesenjangan utama terletak pada perubahan konsep menjadi sistem yang dapat dijalankan dan diukur. Sistem tersebut harus menjawab siapa tamu sasaran, kapan penawaran disampaikan, bagaimana pilihan dicatat, bagaimana room attendant menerima informasi, dan bagaimana penghematan dihitung tanpa mengurangi hak tamu memperoleh linen bersih.

Literatur menunjukkan bahwa partisipasi tamu dipengaruhi oleh desain pesan, norma sosial, kebiasaan pribadi, perhatian lingkungan, dan bentuk manfaat yang ditawarkan. Goldstein et al. (2008) menemukan bahwa pesan norma deskriptif lebih efektif daripada imbauan lingkungan yang bersifat umum karena tamu memperoleh petunjuk mengenai perilaku yang lazim dilakukan orang lain. Temuan tersebut diperkuat oleh Gössling et al. (2019), yang menunjukkan bahwa rancangan pesan yang lebih komprehensif dapat meningkatkan penggunaan ulang handuk dan linen dibandingkan pesan standar. Namun, efektivitas komunikasi tidak seragam bagi seluruh tamu. Dimara et al. (2017) menunjukkan bahwa keputusan berpartisipasi terkait dengan karakteristik psikografis dan perilaku, sedangkan Han dan Hyun (2018) menempatkan norma moral dan norma deskriptif sebagai faktor penting dalam konservasi air dan penggunaan ulang handuk.

Bagi Hotel X yang melayani pasar budget-select dan tamu korporasi, komunikasi perlu singkat, jelas, dan tidak terkesan mengurangi layanan. Pesan yang disarankan adalah menjelaskan pilihan, manfaat, dan jaminan pelayanan dalam satu rangkaian. Contohnya, tamu diberi informasi bahwa sebagian besar tamu stayover memilih menggunakan kembali handuk yang masih bersih untuk membantu mengurangi pencucian, tetapi

penggantian tetap tersedia kapan pun diminta. Pesan dapat ditempatkan pada kartu kamar, layar digital atau QR code, pre-arrival message, dan penjelasan singkat ketika check-in. Penggunaan norma sosial harus didasarkan pada data aktual; sebelum data tersedia, hotel tidak seharusnya menuliskan persentase partisipasi yang belum terbukti.

Pilihan insentif juga perlu diuji secara hati-hati. Chan et al. (2022) menemukan bahwa pesan dengan insentif moneter merupakan pendekatan yang paling disukai dalam studi lintas budaya mengenai penggunaan ulang bed linen. Temuan terbaru juga menunjukkan bahwa daya tarik yang menekankan pengalaman menyenangkan dapat efektif dalam mendorong pengurangan permintaan pembersihan kamar, terutama ketika tamu tetap merasakan nilai dari pilihannya (Trabandt et al., 2024). Untuk Hotel X, insentif awal dapat berupa poin loyalitas, voucher minuman dengan nilai terbatas, atau kontribusi sosial yang dapat diverifikasi. Insentif tidak boleh lebih besar daripada penghematan yang dihasilkan. Oleh karena itu, pilot perlu membandingkan minimal dua variasi: pesan norma sosial tanpa insentif dan pesan dengan insentif kecil. Hasilnya dinilai berdasarkan tingkat partisipasi, biaya insentif, penghematan bersih, dan keluhan tamu.

Blose et al. (2015) menunjukkan bahwa framing pesan berpengaruh terhadap niat berpartisipasi dalam program penggunaan ulang linen. Implikasi praktisnya adalah hotel perlu menghindari bahasa yang menimbulkan kesan bahwa tamu diminta berkorban demi menutup biaya hotel. Pesan sebaiknya menekankan kontribusi, kenyamanan, dan kendali tamu. Program juga harus membedakan antara penggunaan ulang linen dan pengurangan layanan kebersihan kamar. Tamu dapat memilih untuk menggunakan kembali linen tetapi tetap meminta pembersihan kamar, penggantian amenities tertentu, dan pengangkutan sampah. Kejelasan batas layanan penting agar program tidak menghasilkan ketidakpuasan atau dianggap sebagai greenwashing.

Potensi Efisiensi Dan Skenario Penghematan

Berdasarkan tagihan Juni 2026 sebesar Rp24.105.850, dibuat empat skenario pengurangan biaya laundry, yaitu 10%, 15%, 20%, dan 30%. Skenario 10% menghasilkan potensi penghematan Rp2.410.585 per bulan; skenario 15% sebesar Rp3.615.878; skenario 20% sebesar Rp4.821.170; dan skenario 30% sebesar Rp7.231.755. Apabila kondisi biaya bulanan relatif stabil, proyeksi tahunan masing-masing menjadi sekitar Rp28.927.020, Rp43.390.530, Rp57.854.040, dan Rp86.781.060. Angka tersebut adalah simulasi aritmetis berdasarkan baseline satu bulan dan belum memasukkan perubahan okupansi, tarif vendor, biaya media komunikasi, nilai insentif, atau kemungkinan kenaikan biaya spotting. Oleh sebab itu, angka harus digunakan untuk perencanaan pilot, bukan untuk menyatakan dampak yang telah terealisasi.

Skenario awal yang paling realistis adalah target penurunan biaya 15%-20% dalam tiga bulan pertama. Target ini cukup menantang untuk menghasilkan perubahan yang terlihat, tetapi masih memberi ruang menjaga kualitas. Target 30% dapat dipertahankan sebagai stretch target setelah hotel memiliki data partisipasi dan tidak menemukan kenaikan keluhan. Efisiensi sebaiknya dihitung pada tiga tingkat. Tingkat pertama adalah output program, yaitu persentase kamar stayover yang memilih reuse. Tingkat kedua adalah dampak operasional, yaitu jumlah item atau kilogram linen yang tidak jadi dicuci. Tingkat ketiga adalah dampak finansial, yaitu penurunan biaya laundry bersih setelah dikurangi biaya insentif dan media komunikasi. Struktur ini mencegah manajemen menyimpulkan bahwa tingginya partisipasi otomatis menghasilkan penghematan apabila alur kerja dan tagihan vendor tidak berubah.

Indikator utama yang disarankan meliputi participation rate, avoided wash items, laundry cost per occupied room, jumlah item laundry per occupied room, biaya insentif per peserta, net saving, guest complaint rate, dan service recovery rate. Participation rate dihitung dengan membagi jumlah kamar stayover peserta dengan seluruh kamar stayover

yang memenuhi syarat. Laundry cost per occupied room dihitung dengan membagi biaya laundry hotel dengan jumlah kamar terjual. Guest complaint rate dihitung dari keluhan terkait linen per 1.000 occupied room. Penggunaan indikator per occupied room penting karena total biaya dapat meningkat ketika okupansi naik meskipun program efisien. Dengan indikator rasio, hotel dapat membandingkan kinerja antarbulan secara lebih adil.

Program juga dapat memberikan efek produktivitas. Berkurangnya penggantian linen menurunkan aktivitas mengangkat kasur, memasang duvet, membawa linen kotor, dan mengisi ulang trolley. Akan tetapi, penelitian ini belum memiliki data time-and-motion sehingga tidak menetapkan menit kerja yang dihemat. Pada tahap pilot, supervisor dapat mengukur waktu penyelesaian kamar stayover peserta dan nonpeserta pada sampel yang sebanding. Data tersebut dapat menunjukkan apakah waktu yang tersedia benar-benar dialihkan untuk deep cleaning, pemeriksaan kualitas, atau percepatan kesiapan kamar. Filimonau et al. (2023) mengingatkan bahwa keberhasilan praktik hijau sangat bergantung pada persepsi dan keterlibatan karyawan. Apabila staf hanya melihat program sebagai tambahan administrasi, penghematan proses dapat hilang karena pencatatan yang rumit atau koordinasi yang tidak jelas.

Tabel 2. Simulasi Potensi Penghematan Biaya Laundry

Skenario penurunan	Penghematan per bulan	Proyeksi per tahun	Status penggunaan
10%	Rp2.410.585	Rp28.927.020	Target minimum/pilot awal
15%	Rp3.615.878	Rp43.390.530	Target realistis tahap awal
20%	Rp4.821.170	Rp57.854.040	Target setelah proses stabil
30%	Rp7.231.755	Rp86.781.060	Stretch target, perlu validasi

Catatan: Simulasi menggunakan baseline biaya Juni 2026 dan belum dikurangi biaya insentif atau media program.

Penguatan SOP, Kompetensi Karyawan, Dan Kontrol Mutu

SOP Green Linen Program perlu memuat kriteria kamar yang memenuhi syarat, mekanisme persetujuan tamu, tanda atau kode pada room status, standar inspeksi linen, kondisi penggantian wajib, prosedur permintaan tamu, alur komunikasi Front Office-Housekeeping, serta metode rekonsiliasi data. Kamar check-out harus tetap memperoleh penggantian lengkap. Pada kamar stayover, linen wajib diganti apabila terdapat noda, bau, kelembapan, kerusakan, atau permintaan tamu. Room attendant tidak boleh mempertahankan linen hanya untuk mencapai target penghematan. Prinsip utama program adalah reuse yang aman dan sukarela, bukan pembatasan layanan.

Rutinitas pelatihan dua kali seminggu dapat dimanfaatkan untuk microlearning selama empat sampai enam minggu. Materi pertama menjelaskan tujuan program dan perbedaan antara target biaya dengan standar kebersihan. Materi kedua berupa simulasi membaca kode kamar dan merespons permintaan tamu. Materi ketiga berisi inspeksi linen dan dokumentasi bukti. Materi keempat membahas cara menyampaikan program secara konsisten. Supervisor kemudian menggunakan checklist singkat untuk mengaudit minimal sepuluh kamar setiap sif. Pendekatan ini penting karena penelitian Filimonau et al. (2023) menunjukkan bahwa praktik hijau dapat menimbulkan keterlibatan maupun resistensi, tergantung persepsi karyawan terhadap keadilan, beban kerja, dan dukungan organisasi.

Kontrol vendor harus diperkuat melalui pencatatan jumlah item yang dikirim dan diterima, pemisahan item regular dan spotting, serta laporan selisih. Biaya spotting perlu mendapat perhatian karena tarif beberapa item lebih tinggi daripada pencucian reguler. Final checker harus memastikan klasifikasi noda dilakukan secara konsisten agar hotel tidak membayar biaya tambahan yang tidak perlu. Dalam jangka berikutnya, kontrak vendor dapat memasukkan data kilogram linen serta indikator konsumsi air, energi, dan bahan kimia. Data tersebut memungkinkan hotel melaporkan dampak lingkungan secara lebih kredibel dan sesuai dengan arah environmental management yang menuntut keterukuran, bukan hanya klaim umum (Chan & Hsu, 2016).

Pengawasan kualitas harus mencakup suara tamu. Survei singkat dapat menanyakan kejelasan informasi, kemudahan meminta penggantian, kebersihan linen, dan kemauan mengikuti program pada kunjungan berikutnya. Bruns-Smith et al. (2015) menegaskan bahwa praktik keberlanjutan perlu dirancang bersama pengalaman tamu karena partisipasi dan kepuasan merupakan dua hasil yang saling berkaitan. Hotel tidak boleh mengejar penghematan dengan mengorbankan persepsi kebersihan. Apabila complaint rate meningkat melewati batas yang ditentukan, program harus dievaluasi berdasarkan lokasi kamar, sif, petugas, dan jenis pesan agar perbaikan dapat dilakukan secara spesifik.

Rencana Aksi Implementasi Green Linen Program

Rencana aksi disusun untuk periode 12 minggu agar konsep dapat diuji dalam skala terbatas sebelum diterapkan pada seluruh kamar. Tahapan dimulai dari validasi data dan penyusunan SOP, dilanjutkan pelatihan, pembuatan media komunikasi, pelaksanaan pilot, evaluasi, serta standardisasi. Pendekatan bertahap mengurangi risiko gangguan layanan dan memungkinkan hotel mengoreksi desain berdasarkan data aktual. Rencana aksi pada Tabel 3 juga menempatkan Front Office, Housekeeping, Accounting, F&B, dan vendor laundry sebagai bagian dari satu sistem karena keberhasilan program tidak dapat dibebankan hanya kepada room attendant.

Tabel 3. Rencana Aksi Green Linen Program Selama 12 Minggu

Tahap/Waktu	Tindakan utama	Penanggung jawab	Indikator dan bukti
1. Baseline (Minggu 1-2)	Validasi data okupansi, stayover, laundry per item, spotting, keluhan, dan kehilangan. Menentukan kamar pilot.	Executive Housekeeper, Accounting, Front Office	Baseline disetujui; format dashboard tersedia; selisih kirim-terima terdokumentasi.
2. SOP dan desain pesan (Minggu 2-3)	Menyusun SOP, kode room status, kondisi penggantian wajib, kartu/QR, dan dua variasi pesan.	Housekeeping, Front Office, Marketing	SOP disahkan; media tersedia di seluruh kamar pilot; naskah pesan konsisten.
3. Pelatihan (Minggu 3-4)	Empat sesi microlearning, simulasi permintaan tamu, inspeksi linen, dan pencatatan avoided wash.	Supervisor dan Manager HK	100% staf terkait mengikuti pelatihan; nilai post-test minimal 80%; audit simulasi lulus.
4. Pilot terbatas (Minggu 5-8)	Pelaksanaan pada kamar stayover terpilih;	Front Office, Room Attendant, F&B	Participation rate; avoided wash; biaya insentif; keluhan; penghematan

	membandingkan pesan norma sosial dan insentif kecil.		bersih tercatat mingguan.
5. Evaluasi (Minggu 9-10)	Membandingkan biaya per occupied room, jumlah item per occupied room, kualitas, dan kepuasan.	Accounting, EHK, General Manager	Target 15%-20% diuji; complaint rate tidak meningkat material; laporan evaluasi selesai.
6. Standardisasi (Minggu 11-12)	Memperbaiki SOP, memperluas program, menetapkan dashboard bulanan dan review vendor.	General Manager dan seluruh PIC	Keputusan go/modify/stop; KPI masuk rapat bulanan; data vendor disepakati.

Pada akhir minggu kedelapan, manajemen harus melakukan decision gate. Program dilanjutkan tanpa perubahan apabila target penghematan tercapai dan complaint rate tetap stabil. Program dimodifikasi apabila partisipasi tinggi tetapi penghematan bersih rendah, misalnya karena biaya insentif terlalu besar atau vendor belum menyesuaikan tagihan. Program dihentikan sementara apabila terjadi penurunan signifikan pada penilaian kebersihan atau ditemukan ketidakpatuhan SOP. Mekanisme ini membuat keputusan tidak didasarkan pada persepsi, tetapi pada kombinasi indikator finansial, operasional, dan pengalaman tamu.

Sintesis Pembahasan

Secara keseluruhan, hasil penelitian memperlihatkan bahwa Green Linen Program relevan bagi Hotel X karena biaya laundry memiliki nilai material, volume pencucian terkonsentrasi pada beberapa item, dan kebutuhan pengadaan linen berada pada tingkat yang tinggi. Baseline Juni 2026 memberi titik awal yang jelas: 11.655 item dengan biaya Rp24.105.850, didominasi bath towel, pillow case, dan bath mat. Struktur biaya tersebut menciptakan peluang efisiensi yang dapat diukur. Akan tetapi, penghematan baru dapat diakui sebagai hasil setelah program menghasilkan penurunan item atau biaya per occupied room dibandingkan baseline yang telah disesuaikan dengan okupansi.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai implementasi Green Linen Program sebagai upaya meningkatkan efisiensi operasional housekeeping pada Hotel X di kawasan Gatot Subroto, Jakarta, dapat disimpulkan bahwa program penggunaan kembali linen memiliki kelayakan operasional yang kuat untuk diterapkan sebagai bagian dari strategi hotel berkelanjutan. Program ini tidak hanya berorientasi pada pengurangan dampak lingkungan, tetapi juga relevan sebagai instrumen pengendalian biaya, pengurangan beban kerja, dan peningkatan ketertiban pengelolaan linen. Pada hotel dengan kapasitas 150 kamar dan aktivitas housekeeping yang berlangsung setiap hari, frekuensi penggantian serta pencucian linen menjadi salah satu komponen yang berpengaruh langsung terhadap biaya operasional departemen.

Data operasional Juni 2026 menunjukkan bahwa proses laundry hotel mencakup 11.655 item linen dengan total tagihan sebesar Rp24.105.850. Komponen terbesar berasal dari bath towel sebanyak 4.762 unit dengan biaya Rp10.476.400, diikuti pillow case sebanyak 3.000 unit dengan biaya Rp3.750.000, bath mat sebanyak 1.853 unit dengan biaya Rp2.779.500, serta duvet cover king sebanyak 703 unit dengan biaya Rp2.987.750. Besarnya volume dan biaya tersebut menunjukkan bahwa pengurangan pencucian linen

pada kamar stayover dapat memberikan ruang efisiensi yang nyata. Namun, tingkat penghematan 10%, 15%, 20%, atau 30% yang dibahas dalam penelitian harus dipahami sebagai skenario atau target pelaksanaan, bukan sebagai hasil aktual sebelum program diuji melalui pilot project dan pengukuran berkala.

Kondisi operasional housekeeping mendukung pelaksanaan program karena hotel telah memiliki struktur kerja, pembagian tanggung jawab lantai, pelatihan rutin, pengawasan supervisor, serta sistem kerja sama dengan vendor laundry. Meskipun demikian, keberhasilan program tidak dapat hanya bergantung pada instruksi untuk mengurangi penggantian linen. Implementasinya harus didukung oleh standar operasional prosedur yang jelas, mekanisme pencatatan keputusan tamu, koordinasi antara Front Office dan Housekeeping, pemeriksaan kondisi linen oleh room attendant, serta pengawasan terhadap proses pengiriman dan penerimaan linen dari vendor. Ketentuan bahwa linen tetap harus diganti apabila kotor, bernoda, rusak, berbau, atau diminta oleh tamu perlu menjadi prinsip utama agar efisiensi tidak menurunkan standar kebersihan dan kenyamanan.

Penelitian ini juga menyimpulkan bahwa komunikasi kepada tamu merupakan faktor penentu partisipasi. Green Linen Program harus disampaikan sebagai pilihan sukarela dan bentuk kolaborasi dalam menjaga lingkungan, bukan sebagai pengurangan fasilitas. Informasi dapat diberikan melalui kartu program di kamar, penjelasan singkat saat check-in, kode QR, televisi kamar, atau media digital hotel. Pesan yang digunakan perlu sederhana, transparan, dan tetap menegaskan bahwa tamu berhak memperoleh penggantian linen sesuai kebutuhan. Pendekatan tersebut penting untuk menjaga kepercayaan tamu dan mencegah munculnya persepsi bahwa hotel melakukan efisiensi dengan mengorbankan kualitas pelayanan.

Selain penghematan biaya laundry, program ini berpotensi memperpanjang umur pakai linen karena berkurangnya siklus pencucian, paparan bahan kimia, pengeringan, dan gesekan mekanis. Manfaat tersebut dapat mendukung pengendalian kebutuhan pengadaan linen, menurunkan risiko kekurangan stok, dan mengurangi jumlah linen yang rusak atau mengalami penurunan kualitas. Pelaksanaan program juga perlu diintegrasikan dengan pengelolaan persediaan berbasis data, pencatatan linen hilang dan rusak, pemisahan linen bernoda, audit par stock, serta evaluasi kinerja vendor. Dengan demikian, Green Linen Program tidak berdiri sebagai kampanye lingkungan semata, tetapi menjadi bagian dari sistem pengendalian operasional housekeeping.

Secara keseluruhan, Green Linen Program dapat direkomendasikan untuk diterapkan secara bertahap melalui pilot project selama delapan hingga dua belas minggu. Evaluasi perlu menggunakan indikator jumlah kamar stayover yang memenuhi syarat, tingkat partisipasi tamu, jumlah linen yang tidak diganti, biaya laundry per occupied room, jumlah keluhan kebersihan, tingkat linen rusak atau hilang, dan kepatuhan karyawan terhadap SOP. Program dapat dilanjutkan dan diperluas apabila penghematan terbukti konsisten tanpa peningkatan keluhan tamu atau penurunan kualitas kamar. Kesimpulan utama penelitian ini adalah bahwa keberhasilan Green Linen Program ditentukan oleh keseimbangan antara efisiensi, konsistensi prosedur, partisipasi tamu, kompetensi karyawan, pengendalian data, dan pemeliharaan standar pelayanan. Apabila seluruh unsur tersebut dijalankan secara terintegrasi, program ini dapat menjadi strategi operasional yang realistis, terukur, dan berkelanjutan bagi Hotel X.

Pembahasan juga menunjukkan bahwa keberhasilan program ditentukan oleh tiga integrasi. Pertama, integrasi perilaku tamu melalui pesan yang jelas, norma sosial yang jujur, dan insentif yang ekonomis. Literatur menunjukkan bahwa norma deskriptif, framing, kebiasaan, dan manfaat yang dirasakan memengaruhi penggunaan ulang linen (Bloese et al., 2015; Chan et al., 2022; Goldstein et al., 2008; Gössling et al., 2019). Kedua,

integrasi operasional melalui SOP, room status, inspeksi kualitas, dan koordinasi lintas departemen. Ketiga, integrasi data melalui rekonsiliasi laundry, occupied room, keluhan, inventori, dan biaya vendor. Tanpa ketiga integrasi tersebut, program berisiko menjadi simbol hijau yang tidak memberikan manfaat terukur.

Implikasi manajerial utama adalah bahwa target 30% sebaiknya tidak langsung diberlakukan sebagai kewajiban. Hotel perlu memulai dengan pilot dan target 15%-20%, kemudian meningkatkan sasaran setelah bukti menunjukkan bahwa kualitas layanan tetap terjaga. Program harus menjamin bahwa tamu dapat memperoleh penggantian kapan pun dibutuhkan. Dengan desain demikian, efisiensi tidak berasal dari penurunan standar, melainkan dari penghapusan pencucian yang tidak diperlukan. Pendekatan ini konsisten dengan prinsip lean hospitality dan environmental management yang menggabungkan pengurangan pemborosan, standarisasi proses, partisipasi pemangku kepentingan, dan pengukuran berkelanjutan (Chan & Hsu, 2016; Perdomo-Verdecia et al., 2022).

Keterbatasan analisis terletak pada penggunaan data laundry dan inventori selama satu bulan, belum tersedianya data okupansi dan komposisi stayover, belum adanya catatan partisipasi tamu, serta tidak tersedianya data utilitas vendor. Oleh karena itu, penelitian ini dapat menyimpulkan adanya peluang efisiensi dan merumuskan rencana aksi, tetapi belum dapat menyatakan besarnya penghematan aktual air, energi, bahan kimia, atau umur linen. Keterbatasan tersebut justru menjadi dasar penentuan data yang wajib dikumpulkan selama pilot. Apabila seluruh indikator tersedia secara konsisten, Hotel X dapat mengembangkan Green Linen Program dari proyek efisiensi menjadi sistem keberlanjutan yang dapat diaudit, dikomunikasikan secara kredibel, dan direplikasi pada periode berikutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Alkotdriyah, P. P. (2024). Green hotel implementation in Indonesia: A focus on Java and Bali. *NHI Hospitality International Journal*, 2(1), 1–7. <https://doi.org/10.34013/nhij.v2i1.1384>
- Blose, J. E., Mack, R. W., & Pitts, R. E. (2015). The influence of message framing on hotel guests' linen-reuse intentions. *Cornell Hospitality Quarterly*, 56(2), 145–154. <https://doi.org/10.1177/1938965514556480>
- Bruns-Smith, A., Choy, V., Chong, H., & Verma, R. (2015). Environmental sustainability in the hospitality industry: Best practices, guest participation, and customer satisfaction (Cornell Hospitality Report, Vol. 15, No. 3). Cornell University School of Hotel Administration. <https://ecommons.cornell.edu/entities/publication/0147ede5-e9f8-448a-b9fb-7853961ad998>
- Chan, E. S. W., & Hsu, C. H. C. (2016). Environmental management research in hospitality. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 28(5), 886–923. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-02-2015-0076>
- Chan, M. K. M., Tsang, N. K. F., & Au, W. C. W. (2022). Effective approaches for encouraging hotel guests' voluntary bedding linen reuse behavior. *International Journal of Hospitality Management*, 101, Article 103105. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2021.103105>
- Dimara, E., Manganari, E., & Skuras, D. (2017). Don't change my towels please: Factors influencing participation in towel reuse programs. *Tourism Management*, 59, 425–437. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2016.09.003>
- Filimonau, V., Bai, L., Romanenko, A., Tarakanova, V., & Ermolaev, V. A. (2023). How employees perceive and (dis)engage with 'green' practices in luxury hotels. *International Journal of Hospitality Management*, 114, Article 103567. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2023.103567>
- Goldstein, N. J., Cialdini, R. B., & Griskevicius, V. (2008). A room with a viewpoint: Using social norms to motivate environmental conservation in hotels. *Journal of Consumer Research*, 35(3), 472–482. <https://doi.org/10.1086/586910>
- Gössling, S., Araña, J. E., & Aguiar-Quintana, J. T. (2019). Towel reuse in hotels: Importance of normative appeal designs. *Tourism Management*, 70, 273–283.

- <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2018.08.027>
- Han, H., & Hyun, S. S. (2018). What influences water conservation and towel reuse practices of hotel guests? *Tourism Management*, 64, 87–97. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2017.08.005>
- Hotel X. (2026a). Colour code for cleaning [Standar operasional internal tidak dipublikasikan].
- Hotel X. (2026b). Gambaran operasional Departemen Housekeeping [Catatan observasi dan wawancara tidak dipublikasikan].
- Hotel X. (2026c). Linen inventory month of June 2026 [Dokumen internal tidak dipublikasikan].
- Hotel X. (2026d). Rekapitulasi laundry linen periode Juni 2026 [Dokumen internal tidak dipublikasikan].
- Jaya, L. A., & Rahmanita, M. (2024). Implementation of green hotels in supporting sustainable tourism in the hospitality industry. *European Modern Studies Journal*, 8(6), 272–280. [https://doi.org/10.59573/emsj.8\(6\).2024.20](https://doi.org/10.59573/emsj.8(6).2024.20)
- Julita, J., Basri, G. A., & Anastasia, M. (2024). Analysis of green hotel implementation at Holiday Inn Jakarta Kemayoran. *International Journal of Green Tourism Research and Applications*, 6(1), 21–32. <https://doi.org/10.31940/ijogtra.v6i1.21-32>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Ningtyas, R. A., & Falah, Z. (2025). Green hotel practices in Indonesia and their influence on millennial travelers' hotel choices. *Hospitality Management and Operations Journal*, 2(1), 1–9. <https://doi.org/10.59261/hmoj.v2i1.8>
- Perdomo-Verdecia, V., Sacristán-Díaz, M., & Garrido-Vega, P. (2022). Lean management in hotels: Where we are and where we might go. *International Journal of Hospitality Management*, 104, Article 103250. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2022.103250>
- Rahmafitria, F. (2014). Eco-resort dan green hotel di Indonesia: Model sarana akomodasi yang berkelanjutan. *Jurnal Manajemen Resort & Leisure*, 11(2), 13–34. <https://doi.org/10.17509/jurel.v11i2.2956>
- Setyawan, A. B., & Widagdo, C. S. (2024). Sustainability in hotel housekeeping: Green practices and operational efficiency. *International Journal of Integrative Sciences*, 3(7), 699–708. <https://doi.org/10.55927/ijis.v3i7.10190>
- Trabandt, M., Lasarov, W., & Viglia, G. (2024). It's a pleasure to stay sustainably: Leveraging hedonic appeals in tourism and hospitality. *Tourism Management*, 103, Article 104907. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2024.104907>
- Wiratama, I. G., Pitanatri, M. U., & Launingtya, N. (2024). Implementation of eco friendly in the housekeeping department of the Conrad Bali Hotel. *Indonesian Journal of Interdisciplinary Research in Science and Technology*, 2(10), 1225–1238. <https://doi.org/10.55927/marcopolo.v2i10.11259>