

## SIRKULASI LINEN ROOM DALAM SISTEM KERJA HOUSEKEEPING DI HOTEL FOUR POINTS BY SERATON MANADO

Bet El Silisna Lagarense<sup>\*1</sup>, Jonzon<sup>2</sup> Jemmy R. Pangemanan<sup>3</sup>, Vesty L Sambeka<sup>4</sup>

<sup>1</sup>Program Studi D4 Manajemen Perhotelan, Jur. Pariwisata Politeknik Negeri Manado

<sup>2</sup>Paradise Hotel Golf & Resort, Minahasa Utara

<sup>3,4</sup> Program Study D3 Usaha Perjalanan Wisata, Politeknik Negeri Manado

E-mail: betel.lagarense@gmail.com

**Abstract:** *Analysis of the flow of linen room circulation in the housekeeping work system at the Four Points by Seraton Manado Hotel. This research is about the linen room circulation flow in the housekeeping work system. The purpose of this study is to analyze the linen room circulation flow in the housekeeping work system and to find out what problems occur in the circulation flow system. The research method used is the descriptive qualitative research method as it can be interpreted as a problem-solving procedure investigated by describing a subject or object in the study, which can be staff, company customers, and even society at this time. The qualitative data analysis technique is inductive, namely an analysis based on the data obtained, then a certain relationship pattern is developed. The results of this study indicate that the problem in the flow of linen circulation happens, namely the distribution of clean linen is often late, resulting in roomboy delays in completing the rooms.*

**Keywords:** analysis, linen circulation, work system, housekeeping.

**Abstrak:** Penelitian ini tentang alur sirkulasi *linen room* dalam sistem kerja *housekeeping*. Tujuan Penelitian ini adalah menganalisis alur sirkulasi *linen room* dalam sistem kerja *housekeeping* dan untuk mengetahui masalah apa yang terjadi di dalam sistem alur sirkulasi tersebut. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif deskriptif sebagaimana dapat diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan suatu subjek atau objek dalam penelitian dapat berupa staff, pelanggan perusahaan bahkan juga masyarakat pada saat sekarang ini. Teknik analisis data kualitatif adalah bersifat induktif, yakni suatu analisis berdasarkan data yang diperoleh, selanjutnya dikembangkan pola hubungan tertentu atau menjadi hipotesis. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa permasalahan di alur sirkulasi linen benar terjadi yaitu pendistribusian *linen* bersih sering terlambat sehingga mengakibatkan keterlambatan *roomboy* dalam melengkapi *linen* kamar.

**Kata kunci:** analisis, sirkulasi linen, sistem kerja, housekeeping

### PENDAHULUAN

Industri pariwisata merupakan suatu industri yang sangat berkembang pesat, khususnya di Indonesia dimana industri Pariwisata merupakan menjadi salah satu tolak ukur berkembangnya suatu Negara. Pariwisata juga menjadikan banyaknya perpindahan seseorang dari satu tempat ke tempat lainnya. di dalam kegiatan pariwisata, tentu tidak terlepas dari keberadaan Akomodasi Hotel. Hotel merupakan suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bagian untuk menyediakan jasa penginapan, makanan, dan minuman serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial. Persaingan hotel tentu menjadi lebih ketat, maka suatu hotel harus menyediakan produk unggulan dan penawaran yang menarik dan memberikan kenyamanan kepada pelanggan. Apabila suatu Hotel tidak melakukan inovasi maka seiring dengan waktu akan kalah bersaing dan di tinggalkan pelanggannya, maka dapat disimpulkan bahwa hotel memiliki peranan yang sangat penting dalam dunia pariwisata, karena Hotel akan menunjang akomodasi tempat beristirahat dari para wisatawan selama melakukan perjalanan wisata ke tempat tertentu. Dalam melakukan *operational*, Hotel selalu membutuhkan *department* untuk menunjang kelancaran *operational*. Semua *department* saling mendukung dan berkaitan satu sama lain. Di suatu hotel terdapat

terdapat suatu bagian atau *department* yang sangat penting yang berkaitan dengan penyiapan kamar tamu, yaitu bagian Tata Graha atau yang lebih dikenal dengan *Housekeeping Department*. *Housekeeping department* adalah suatu seksi yang menjaga kebersihan, kerapihan dan juga memelihara fasilitas dan area yang ada di hotel yang ditujukan untuk kenyamanan dan kepuasan tamu. Departemen *Housekeeping* memiliki beberapa bagian untuk menunjang operational. Salah satu *section* yang tidak kalah penting yang ada di department *housekeeping* yaitu *linen room section*. *Linen section* berperan penting dalam suatu operasional Hotel, karena dengan mengendalikan *linen* yang ada di suatu hotel, untuk memastikan kelancaran pengiriman suatu *linen* memerlukan siklus yang baik. Kelancaran sirkulasi *linen* akan menentukan operasional hotel, dalam kegiatan pengelolaan *linen*, kelancaran pengiriman *linen* kotor ke *laundry* dan juga pengiriman *linen* bersih ke *linen room* sangat menentukan. Hal ini juga harus ditunjang dengan penyimpanan *linen* yang benar dan baik, dan juga mempunyai *par stock* yang memadai. Dari pernyataan diatas dapat kita ketahui bahwa suatu sirkulasi *linen* di hotel sangat dibutuhkan dan penting karena dengan sirkulasi proses pendistribusian *linen* akan berjalan lancar dan terkendali, sehingga operational suatu hotel akan berjalan lancar, dan juga proses penghitungan *linen* dapat berjalan lebih mudah dan terkendali. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis alur sirkulasi *linen* kamar dalam sistem kerja *housekeeping* dan bagaimana permasalahan yang terjadi di alur sirkulasi *linen room* dalam sistem kerja *Housekeeping* di Hotel Four Points By Sheraton Manado.

## KAJIAN TEORETIK

Penelitian merujuk berbagai teori dari referensi terkini tentang hal-hal yang berhubungan dengan apa yang diteliti

### Hotel

Menurut **Sulastiyono** (2011:5), Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus. Menurut Haryono (2015), Hotel adalah sebuah organisasi layaknya manusia yang komplit, memiliki kepala, tangan, kaki, badan serta jiwa, darah dan roh. Dalam kehidupan organisasi, tidak ada satu fungsi hotel yang paling hebat dan bisa berdiri sendiri tanpa dukungan yang lain. Hotel adalah kesatuan yang hidup dan saling melengkapi. Komar (2014:2) memberi definisi hotel merupakan organisasi yang kompleks dengan beberapa bagian yang mungkin tidak akan terlihat oleh masyarakat biasa pada umumnya. Untuk bisa beroperasi secara efektif dan efisien, para karyawan harus berjalan dengan sangat cepat dan terampil. Tiap karyawan dan departemen harus menyadari dan bekerja untuk mencapai tujuan perusahaan.

### Departemen *Housekeeping* (Tata Graha)

*Housekeeping* (Tata Graha) merupakan salah satu bagian yang mempunyai peranan dan fungsi yang cukup vital dalam memberikan pelayanan kepada tamu, terutama yang menyangkut pelayanan kenyamanan dan kebersihan ruangan Hotel. *Housekeeping* adalah bagian atau *department* yang mengatur atau menata peralatan, menjaga kebersihan, memperbaiki kerusakan dan memberikan dekorasi, dan ini berlaku untuk semua jenis bisnis terutama perhotelan. Tugas dan tanggung jawab *Housekeeping* adalah: 1) Kebersihan di ruangan dan kamar tamu di hotel. Bila kebersihan terjaga maka tamu menjadi tenang karena sanitasi dan hygiene terjamin; 2) Kenyamanan yaitu lingkungan dan ruangan yang bersih, menarik dan tenang dengan pelayanan yang memuaskan akan membuat tamu dan pengunjung merasa nyaman dan betah tinggal serta pada akhirnya tamu tersebut akan berkunjung kembali; 3) Keamanan yang sangat dibutuhkan pengunjung atau tamu hotel agar mereka bisa tinggal

dengan rasa aman dan jauh dari ancaman yang tidak diinginkan; 4) Menarik dengan berpedoman pada kebersihan pada setiap ruangan dan ditunjang dengan perlengkapan serta dekorasi yang serasi sehingga ruangan akan menjadi menarik. Oleh sebab itu, kebersihan, kerapian dan keindahan area hotel di atur menurut seksi-seksi sebagai berikut:

**Public area section:** Salah satu bagian yang berada dalam *Housekeeping Department* yang menangani semua urusan mengenai kebersihan, kerapian, kelengkapan, kenyamanan di semua area umum Hotel kecuali kamar tamu. Menurut Rumekso (2016:5) tugas pokok dari pada seksi ini adalah menjaga kebersihan, kerapian, keindahan dan kenyamanan seluruh areal hotel, baik yang ada diluar gedung maupun yang ada didalam gedung kecuali kamar tamu.

**Room section:** Salah satu bagian yang bertanggung jawab atas kebersihan kamar tamu dan mempersiapkan kamar tamu. Hadi Wisnu dan Wulanto Risky (2014:56) menyatakan bahwa *floor section* atau yang bisa disebut dengan *room section*, seksi inilah yang bertugas menjaga kebersihan, kerapian, keindahan, kenyamanan dan kelengkapan kamar – kamar tamu, serta memberikan pelayanan kepada tamu yang menginap.

**Laundry Section:** Salah satu bagian yang bertanggung jawab untuk menyediakan linen yang bersih untuk keperluan kamar, *restaurant* dan *meeting room*. Bagyono dalam Boston Ames (2021) mendefinisikan *Laundry* sebagai bagian dari *Housekeeping* yang bertanggung jawab atas pencucian, baik pencucian pakaian tamu (*laundry*, *dry cleaning* dan *pressing*) seragam karyawan maupun linen – linen Hotel (*house laundry*) dan pencucian pakaian atau linen dari luar hotel (*outside laundry*).

**Linen Section:** Bagian ini mempunyai tugas dan tanggung jawab atas pengadaan dan penggantian untuk keperluan *Housekeeping department* dan department lainnya. Elkan Michael (2017) menjelaskan bahwa *Linen room section* adalah seksi yang bertanggung jawab terhadap pengadaan dan penggantian linen untuk keperluan tatagraha, *restoran*, *bar*, *banquet*, dan *outlet* lainnya. Prosedur Pengambilan dan Pengiriman *Linen ke Laundry Plant* adalah sebagai berikut: 1) Semua linen kotor dari tiap-tiap kamar dikumpulkan di *room boy station* oleh *room boy*. Semua linen yang kotor disortir dan dihitung, selanjutnya dikumpulkan di *linen room*. Dari *linen room* semuanya dikirim ke *laundry plan*, dikelompokan berdasar jenis dalam catatan *linen* dan *laundry*; 2) Setelah dimasukan ke *laundry*, kita dapat mengambil linen yang bersih; 3) Semua linen yang kotor dari *outlet* dikirim ke *linen room* dan dicatat dalam *linen laundry delivery*; 4) Setelah linen kotor diserahkan kepada *linen attendant* oleh *linen attendant* akan ditukar dengan yang bersih sesuai catatan.

**Room section (seksi kamar):** *Room section* ini bertanggung jawab terhadap kebersihan kamar tamu *guest room*. Petugasnya disebut pramugraha atau *room attendant/room boy* (pria) atau *room maid* (wanita)

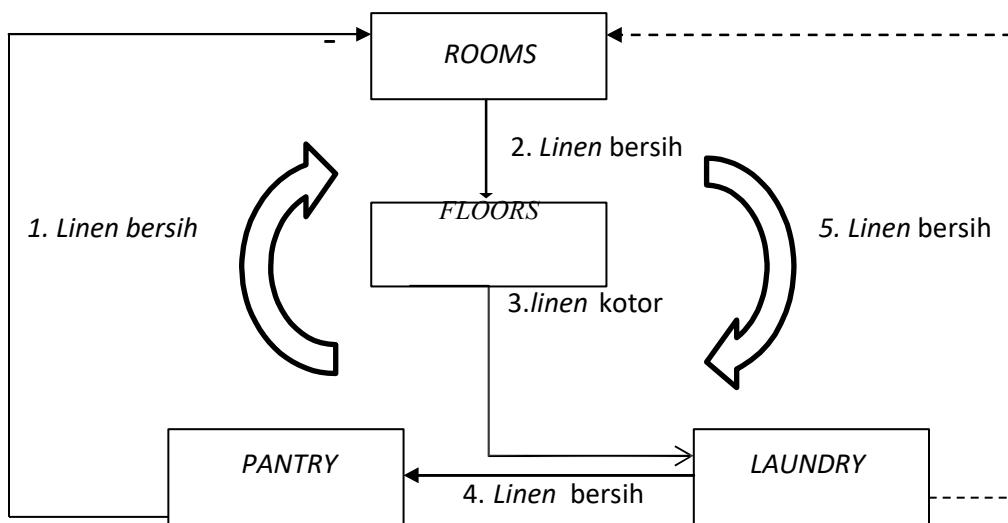
## METODE

Metode penelitian ini adalah menggunakan desain kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pada penelitian ini, penulis bermaksud untuk menggambarkan kondisi atau keadaan sesungguhnya dengan cara mengumpulkan data dan informasi di lapangan dan menjelaskan dalam bentuk uraian tanpa menguji hipotesis atau membuat prediksi sebelumnya. Jenis dan sumber data yang digunakan oleh penulis untuk menyelesaikan Tugas ini adalah data primer yaitu data yang diambil secara langsung dari tempat penelitian yang di dapatkan melalui kegiatan observasi atau pengamatan langsung di lapangan dan wawancara dengan sumber penelitian di lapangan. Teknik pengumpulan data ini adalah untuk memperoleh data-data dari berbagai sumber yaitu wawancara untuk mendapatkan data dan informasi melalui tanya jawab sehingga dapat di kerucutkan menjadi sebuah kesimpulan atau makna dalam topik tertentu. Informasi yang di peroleh dari penelitian ini adalah wawancara dengan beberapa *Staf Departemen Housekeeping*. Observasi dan dokumentasi yang berkaitan topik penelitian. Teknik analisis data kualitatif bersifat induktif dimana analisis berdasarkan data yang

diperoleh, selanjutnya dikembangkan pola hubungan tertentu atau menjadi hipotesis, kemudian berdasarkan hipotesis tersebut maka dicarikan data lagi secara berulang-ulang hingga dapat disimpulkan apakah hipotesis tersebut dapat diterima atau ditolak.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Alur sirkulasi *linen* di Hotel Four Points by Seraton Manado yaitu *linen* bersih dari *laundry* akan dibawa ke *pantry* terlebih dahulu untuk diistirahatkan sebelum didistribusikan keesokan harinya (Gambar 1). Selanjutnya *linen* yang sudah disimpan di *pantry* satu hari sebelumnya akan didistribusikan ke *room*. lalu *linen* kotor dari *room* akan dikumpulkan ke tiap-tiap *floor* terlebih dahulu sebelum dibawa ke *laundry*. Setelah terkumpul kemudian *linen* kotor dibawa ke *laundry* untuk dicuci. Setelah proses dari *laundry* selesai (*linen* bersih), *linen* siap dibawa ke *pantry* untuk diistirahatkan (untuk pemakaian keesokan harinya), namun jika persediaan *linen* di *pantry* sudah tidak ada lagi karena jumlah *linen* sedikit ataupun kondisi kamar penuh, maka *linen* bersih dari *laundry* tidak disimpan terlebih dahulu di *pantry*, tetapi langsung didistribusikan ke *room*.



Gambar 1: Alur Sirkulasi Linen Hotel Four Points by Sheraton Manado (Peneliti, 2021)

Berdasarkan wawancara diketahui bahwa alur sirkulasi linen di Hotel Four Points by Sheraton Manado terdapat proses sirkulasi yang harus diikuti untuk melancarkan sirkulasi linen tersebut. Dalam proses *collecting* ada beberapa hal yang tidak dilakukan sehingga bisa memperlambat kelancaran alur sirkulasi misalnya *linen* kotor yang dikumpulkan diletakan di tempat yang tidak sesuai, sering di taruh dilantai sehingga bisa menambah noda baru ketika diinjak dan juga memperlambat *runner* dalam mengumpulkan *linen* kotor, sering digunakan sebagai lap pembersih dan tidak dipisahkan antara *linen* yang terkena noda dengan *linen* yang memerlukan perbaikan. Dalam pengiriman linen kotor terhambat karena terjadi masalah pada *trolley*, kondisi *trolley* yang digunakan tidak dalam keadaan bersih, roda *trolley* tidak baik/rusak. Hal tersebut dapat memperlambat alur sirkulasi linen. Penyortiran *linen* kotor dikategorikan baik, karena sesuai dengan proses sirkulasi bahwa sebelum dilakukan pencucian maka linen harus disortir berdasarkan jenis linen, jenis dan tingkat kotoran dan jenis warna sehingga mempermudah dalam pencucian linen. Proses pencucian dikatakan baik karena dilakukan sesuai proses sirkulasi sehingga tidak terjadi masalah. Dalam melakukan pengeringan/*dryng* dilakukan sesuai proses sirkulasi sehingga dikatakan baik. Dalam proses *ironing* atau penyetrikaan

dikatan baik karena dilakukan sesuai proses sirkulasi. *Linen* yang sudah di setrika harus dilipat dengan baik diletakkan di meja sesuai dengan jenis *linen* untuk mempermudah penghitungan dan pengiriman *linen* bersih ke *pantry/gudang*. Hal tersebut di katakan baik dan dilakukan sesuai proses sirkulasi. Proses sirkulasi bahwa perhitungan linen harus diakukan di dalam buku catatan linen sebelum kemuadian akan di lakukan pengiriman *linen* bersih ke *gudang/pantry* Dalam penyimpanan hendaknya mengikuti aturan yaitu linen yang besih harus di simpan dibelakang atau di *pantry* untuk diistirahatkan yang kemudian akan didistribusikan ke *roomby* keesokan harinya tetapi tidak dilakukan maka dapat dikatakan bahwa penyimpan *linen* kurang baik.

### **Alur sirkulasi *linen***

Alur Sirkulasi *linen* merupakan hal yang harus diperhatikan dan di kontrol karena dapat mempengaruhi kelancaran kerja *roomboy* dalam menyiapkan kamar tamu sebelum tamu datang. Berdasarkan hasil observasi dan analisis data Hotel Four Points By Sheraton Manado memiliki alur sirkulasi linen yang cukup baik yaitu *linen* bersih dari *laundry* akan dibawa ke *pantry* terlebih dahulu untuk diistirahatkan sebelum didistribusikan keesokan harinya. Selanjutnya *linen* yang sudah disimpan di *pantry* satu hari sebelumnya akan didistribusikan ke *room*. lalu *linen* kotor dari *room* akan dikumpulkan ke tiap-tiap *floor* terlebih dahulu sebelum dibawa ke *laundry*. Setelah terkumpul kemudian *linen* kotor dibawa ke *laundry* untuk dicuci. Setelah proses dari *laundry* selesai (*linen* bersih), *linen* siap dibawa ke *pantry* untuk diistirahatkan (untuk pemakaian keesokan harinya), namun jika persediaan *linen* di *pantry* sudah tidak ada lagi karena jumlah *linen* sedikit ataupun kondisi kamar penuh, maka *linen* bersih dari *laundry* tidak disimpan terlebih dahulu di *pantry*, tetapi langsung didistribusikan ke *room*, namun berdasarkan hasil observasi pelaksanaannya atau carakerjanya yang kurang baik, yaitu dapat dilihat dari hasil analisi data dalam bentuk *check list* yaitu ada beberapa hal yang tidak dilakukan sesuai alur kerja sehingga dapat memperlambat sirkulasi *linen*.

1. Proses *Collecting* atau pengumpulan: Berdasarkan hasil observasi di Hotel Four Points By Sheraton Manado dalam proses *collecting*/pengumpulan dalam hal ini pengumpulan linen kotor tidak berjalan dengan lancar yaitu karena linen kotor tidak diletakkan di tempat yang sesuai yaitu *humper trolley* dan sering kali di letakkan di lantai kamar sehingga bagian *runner* sulit untuk mengambil atau dikumpulkan yang kemudian akan dibawa ke *laundry*, kemudian *linen* sering digunakan oleh *roomboy* untuk dijadikan sebagai kain lap sehingga dapat menambah noda baru dan *linen* tersebut terlambat untuk dibawa ke *laundan* untuk di proses.
2. Proses *transporting* atau pengangkutan dan penukaran *linen* kotor dan *linen* bersih: Berdasarkan hasil observasi di Hotel Four Points by Sheraton Manado dalam proses *transporting* atau pengantaran *linen* kotor ke *laundry* tidak berjalan dengan lancar karena *trolley* yang digunakan kurang baik atau dalam keadaan rusak. Dalam proses pengantaran *linen* baik *linen* kotor maupun *linen* bersih yang harus diperhatikan adalah keadaan alat transportasi sehingga pekerjaan yang dilakukan dapat berjalan dengan lancar. Namun, di Hotel Four Points by Sheraton Manado justru di dapatkan menggunakan *trolley* yang jelek dan sudah rusak hal ini mempengaruhi kelancaran alur sirkulasi *linen room*. Dalam proses penukaran *line* kotor dan *linen* bersih, Hotel yang benar-benar standar, biasanya setiap penukaran *linen* kotor dengan yang bersih di *laundry* maupun pendistribusian *linen* ke bagian yang membutuhkan juga harus selalu dicatat dengan menggunakan formulir pengontrolan *linen*. Pusat penyimpanan *linen* berada di *linen room* tersebut seluruh jenis *linen* didistribusikan ke seluruh bagian yang memerlukan seperti *room* atau *restaurant*. Hasil observasi tentang penukaran *linen* kotor diketahui bahwa setiap penukaran *linen*

tidak dilakukan pencatatan dan tidak ada buku formulir khusus pencatatan *linen*. Hanya *linen* yang diambil dari *laundry* saja yang dicatat, dengan demikian tidak diketahui secara jelas jumlah *linen* yang didistribusikan ke tiap-tiap *floor* ataupun *linen* yang dikirim ke *laundry*, sehingga tidak bisa dilakukan pengusutan dan pengurusan administrasinya jika terjadi kekurangan jumlah *linen* dari *laundry*. Selain itu juga penukaran *linen* di Hotel Four Points by Sheraton Manado dilakukan setiap kali dipakai untuk kamar terisi. Artinya setiap kamar yang *check out* pasti akan diganti *room linen* yang kotor dengan yang bersih sebelum kamar terisi kembali.

3. Proses *storage* atau penyimpanan: Dalam proses penyimpanan, *linen* yang sudah bersih siap dibawa ke *pantry* untuk diistirahatkan (untuk pemakaian keesokan harinya), namun jika persediaan *linen* di *pantry* sudah tidak ada lagi karena jumlah *linen* sedikit ataupun kondisi kamar penuh, maka *linen* bersih dari *laundry* tidak disimpan terlebih dahulu di *pantry*, tetapi langsung didistribusikan ke *room*. Berdasarkan hasil observasi di Hotel Four Points By Sheraton Manado yang terjadi adalah *linen* yang sudah bersih langsung dibawa ke *trolley roomboy* untuk didistribusikan kemar karena *linen* yang ada di *pantry* tidak mencukupi hal ini dapat mempengaruhi kualitas *linen* karena penggunaan *linen* ekstra. jadi *linen* yang seharusnya di istirahatkan di *pantry* langsung di didistribusikan ke *room*.

Berdasarkan hasil penelitian kendala yang dihadapi dalam pengelolaan *room linen* di Hotel Four Points By Seraton Manado yaitu: 1) Proses pengiriman *linen* kotor ke laundry terlambat karena *linen* diletakkan di lantai kamar, tidak diletakkan di *humper* sehingga mempersulit bagian *runner* untuk mengambilnya atau mengumpulkan *linen* lalu di bawa ke *laundry*; 2) Trolley yang digunakan tidak dalam keadaan bersih dan tidak normal atau rusak sehingga memperlambat pergerakan bagian *runner* dalam pengantaran baik *linen* bersih maupun *linen* kotor.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dari data-data mengenai pengelolaan *linen housekeeping* (*room linen*) di Hotel Four Points By Seraton Manado, maka dapat diambil kesimpulan bahwa alur sirkulasi *linen room* Four Points By Seraton Manado dapat dikatakan kurang baik karena banyak ada beberapa hal yang tidak dikerjakan dengan benar sehingga mempengaruhi kelancaran sirkulasi *linen*. Namun ada kendala yang dihadapi dalam sirkulasi *linen room* hotel Four Points by Seraton Manado diantaranya keterlambatan dalam proses pengiriman *linen* kotor dan *linen* bersih yang diakibatkan oleh penggunaan peralatan yang tidak sesuai. Manager housekeeping perlu melakukan pengontrolan atau pengawasan setiap langkah pengelolaan *room linen* dan melakukan training/pelatihan. *Linen attendant* membantu untuk mempercepat pengiriman *linen* bersih maupun *linen* kotor dan mengganti peralatan yang rusak dalam hal ini *trolley* yang digunakan untuk mengangkut *linen*.

## DAFTAR RUJUKAN

Aulia fadhli (2017;7). Pengantar *Housekeeping* Perhotelan. Yokyakarta: Penerbit Gava Media Erikacool123 dalam backtoschool 2019

Olyvia laras santri (2018), pelaksanaan alur sirkulasi *linen* dalam sistem kerja *Housekeeping* di *section laundry* hotel pangeran pekanbaru

Sugiyama (2011), Definisi pariwisata, menurut sora n (2017), pengertian secara umum pariwisata.

Seri Managemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata dan Akomodasi (2016:109) Departemen Housekeeping,

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.*: PT Alfabet.

Sugiyono. (2015). Metode Penelitian Pendidikan (*Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*). : PT Alfabet.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.* Bandung: PT Alfabet.

Sulastiyono, agus. 2011. *Manajemen Penyelenggara Hotel Seri Manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata dn Akomodasi.* Bandung: Alfabeta, CV

Sulastiyono (2011:6), Pengertian hotel menurut SK Menteri Pariwisata, Pos, dan Telekomunikasi No. KM 37/PW. 340/MPPT-86

Sulastiyono (2011:5), pengertian hotel.

Linen section [April 09, 2017](#), <http://putrialvicharizki.blogspot.com/2017/04/seksi-linen.html>

Sugiono (2015: 335), dalam universitas raharja, <https://raharja.ac.id/2020/11/14/analisis/>

Satori dan Komariyah (2014: 200), dalam univesitas raharja,  
<https://raharja.ac.id/2020/11/14/analisis/>