

## TINJAUAN PENGADAAN LINEN KAMAR OLEH *LAUNDRY SECTION* PADA SAAT *HIGH OCCUPANCY* DI HOTEL HILTON BANDUNG

**Fatimah Azzahra**

Akademi Pariwisata Bunda

[fatimah13032@gmail.com](mailto:fatimah13032@gmail.com)

**Windy Della Sari**

Akademi Pariwisata Bunda

[windydellasari@akparbundapadang.ac.id](mailto:windydellasari@akparbundapadang.ac.id)

**Yen Polisda**

Akademi Pariwisata Bunda

[yenpolisda@akparbundapadang.ac.id](mailto:yenpolisda@akparbundapadang.ac.id)

### ***ABSTRACT***

This article reports the results of research on the handling of room linen in an effort to parstock linen by the laundry section. This study used a descriptive method, with data collection techniques through observation of room linen handling and interviews about the parstock of room linen with the laundry at Hotel Hilton Bandung. The results showed that the handling of room linen in the laundry section of Hotel Hilton Bandung has run well and smoothly starting from controlling linen, handling damaged linen, replacing dirty and clean linen, to handling linen when high occupancy occurs. Then during high occupancy, laundry conducts the open store option by issuing new linen stock, so that it can overcome the shortage of linen when high occupancy occurs

***Keywords:*** *Pengadaan, Linen Kamar, Laundry Section*

*Corresponding Author:* [fatimah13032@gmail.com](mailto:fatimah13032@gmail.com)

## A. PENDAHULUAN

Dunia pariwisata merupakan salah satu sektor ekonomi yang penting di Indonesia. Prayogo (2018) mendefinisikan Pariwisata sebagai perjalanan seseorang atau sekelompok orang dari satu tempat ke tempat lain serta membuat rencana dalam jangka waktu tertentu, untuk tujuan rekreasi dan mendapatkan hiburan sehingga keinginannya terpenuhi. Pariwisata (*Tourist*) sebagai “activities of persons travelling to and staying in places outside their usual environment for not more than one consecutive year for leisure, business and other purpose”;Pariwisata dapat diartikan sebagai kegiatan manusia yang melakukan perjalanan ke dan tinggal di daerah tujuan di luar lingkungan keseharian mereka dalam jangka waktu tidak lebih dari satu tahun secara berturut – turut untuk tujuan bersenang-senang, bisnis dan lainnya (UN-WTO).

Dalam Undang – Undang RI nomor 10 tahun 2009 ayat 3 & 4 tentang Kepariwisataan bahwa (3) Pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, dan pemerintah. (4) Kepariwisataan adalah keseluruhan kegiatan yang terkait dengan pariwisata dan bersifat multidimensi serta multidisiplin yang muncul sebagai wujud kebutuhan setiap orang dan negara serta interaksi antara wisatawan dan masyarakat setempat, sesama wisatawan, Pemerintah, Pemerintah Daerah dan pengusaha.

Dalam melakukan perjalanan wisata tentunya memerlukan tempat untuk beristirahat. Salah satu unsur yang mendukung seseorang melakukan perjalanan wisata yaitu akomodasi atau tempat untuk menginap, seperti hotel. Menurut Feri (2021:25) “hotel adalah sebagai suatu usaha jasa yang merupakan sarana pendukung kegiatan pariwisata, dimana pengelolaannya dilakukan secara profesional dan didukung oleh tenaga kerja yang memiliki keterampilan baik dalam bidang perhotelan.”

Menurut PERMEN Nomor 5 Tahun 2022 tentang Penerapan Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia Bidang Hotel menjelaskan bahwa hotel adalah usaha penyediaan akomodasi berupa kamar di dalam suatu bangunan, yang dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makan dan minum, kegiatan hiburan dan/atau fasilitas lainnya secara harian dengan tujuan memperoleh keuntungan.

Dalam mengelola hotel ada beberapa departemen (bagian) yang memiliki tugas dan tanggung jawab yang berbeda. Salah satu departemen yang ada di hotel adalah Housekeeping Department. Menurut Fadli (2017:7) Housekeeping Department merupakan bagian yang bertugas dan bertanggung jawab dalam menjaga kebersihan, kerapian, keindahan dan kenyamanan di seluruh area hotel, baik diluar maupun didalam hotel, termasuk kamar-kamar tamu, ruangan-ruangan yang disewa oleh tamu, Restaurant, Office, ruangan umum, bar, outlet, toilet serta lainnya.

Luasnya wilayah kerja yang dimiliki Housekeeping Department, maka Housekeeping dibagi menjadi beberapa seksi yang memudahkan dalam melakukan pekerjaan. Salah satunya Laundry Section, Laundry merupakan salah satu bagian dari housekeeping yang bertanggung jawab dalam pencucian semua linen, baik itu House Laundry maupun Guest Laundry sehingga membutuhkan pelayanan yang baik dalam penanganannya.

Setiyawati (2020:2) mendefinisikan bahwa Laundry merupakan salah satu usaha yang bergerak di bidang jasa, lebih tepatnya jasa mencuci dan menyetrika baju. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, binatu adalah orang atau usaha yang bergerak dalam bidang pencucian dan juga penyetrikaan pakaian. Samosir (2014) juga mendefinisikan

Laundry sebagai usaha yang bergerak di bidang jasa cuci dan setrika untuk pakaian atau bahan tekstil lainnya. Dalam pengerjaannya Laundry merupakan proses pencucian pakaian biasa menggunakan air dan deterjen (Kuswiyata, 2016). Darsono (2011) menyatakan Laundry adalah bagian hotel yang bertanggung jawab terhadap pencucian, baik itu pencucian pakaian tamu, seragam karyawan maupun linen-linen hotel.

Mengingat tujuan tamu yang berkunjung adalah untuk menginap, maka pelayanan kamar dengan segala kelengkapannya harus benar-benar diperhatikan, khususnya yang berhubungan dengan linen kamar. Pada masa *High Occupancy*, *Parstock* harus benar-benar dijadikan prioritas sehingga ketersediaan *Parstock* linen sebagai penunjang dalam kelengkapan kamar hotel mencukupi. Untuk menunjang kelancaran operasional, menurut Rumekso (2007:165) suatu hotel harus melengkapi seluruh item linen terutama room linen dengan persediaan linen ideal (ideal *Parstock*) adalah 5 par dan minimal 3 par dengan asumsi: (1) 1 par linen terpasang, (2) 1 par linen di Laundry (kotor), (3) 1 par linen siap pakai. Pengadaan linen pada *High Occupancy* merupakan hal sangat diperlukan. Sangat menarik pada Hotel Hilton Bandung, pengadaan linen pada *High Occupancy* dapat ditangani dengan sangat baik sehingga operasional dapat berjalan dengan sangat baik. Oleh sebab itu, penelitian ini meninjau tentang pengadaan linen kamar oleh *Laundry Section* pada saat *High Occupancy* di Hotel Hilton Bandung.

## B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif. Mengumpulkan data di *Laundry Section* Hilton Bandung. Data dikumpulkan melalui wawancara dengan participant di Laundry Hilton Bandung. Data yang diperoleh dianalisis dan dideskripsikan untuk menjawab pertanyaan penelitian.

## C. HASIL PENELITIAN

*Laundry Section* bertanggung jawab atas pengadaan terhadap linen-linen kamar. Pengadaan linen bisa dilakukan dengan melihat *parstock* yang ada di hotel. Linen *Parstock* merupakan jumlah persediaan linen yang dibutuhkan dalam peredaran atau jumlah persediaan linen yang diperlukan selama kegiatan operasional hotel (Novita, 2018:101).

Menurut Rumekso (2007: 165) sebuah hotel harus melengkapi seluruh item linen terutama *Room Linen* dengan persediaan linen ideal (ideal *Parstock*) adalah 5 par dan minimal 3 par dengan asumsi: (1) 1 par linen terpasang, (2) 1 par linen di laundry (kotor), (3) 1 par linen siap pakai.

Pengadaan atau penggantian jenis linen harus mengacu pada laporan lena setiap harinya. Lena-lena yang akan diadakan atau diganti tersebut memang belum ada atau sudah habis masa pakainya. Bagi *Housekeeping Department*, pengadaan linen baru harus memperhatikan hal-hal berikut.

1. Jumlah twin bedded room
2. Jumlah double bedded room
3. Rata-rata tingkat hunian kamar ( room occupancy )
4. Standar pemasangan lena di kamar
5. Memiliki laundry sendiri / tidak

Penulis menganalisis beberapa permasalahan yang berkaitan dengan pengadaan linen kamar oleh Laundry pada saat High Occupancy di Hotel Hilton Bandung yaitu dengan melakukan wawancara kepada responden sebanyak 3 orang, untuk responden A

sebagai Supervisor Laundry, kemudian untuk responden B dan responden C sebagai Staff Laundry.

Pada pertanyaan pertama tentang bagaimana pengontrolan terhadap linen yang ada di Laundry agar tidak terjadinya Lost Control?

Responden A menjawab :

“Yang sudah kami lakukan adalah kami selalu melakukan Inventory (jumlahnya harus Balance dengan jumlah awal), dan mencatat input dan output linen yang keluar dari Laundry. Serta menjumlahkan seluruh linen towel yang rusak. Ini akan menjadi acuan untuk Supply linen baru yang akan masuk ke sirkulasi.”

Responden B menjawab :

“Yaitu dengan selalu melakukan Inventory, dan mencatat input dan output linen yang keluar dari Laundry, serta menjumlahkan seluruh linen Towel yang rusak. Sebagai acuan untuk Supply linen baru yang akan masuk ke sirkulasi.”

Responden C menjawab :

“Dengan melakukan Inventory secara berkala, sehingga kita bisa mengetahui persediaan linen yang masih bisa digunakan.”

Dengan menganalisa ketiga jawaban tersebut maka penulis dapat menyimpulkan dengan melakukan Inventory Laundry dapat mengontrol linen agar tidak terjadi Lost Control, karena dari Inventory dapat mengetahui keseluruhan dari linen dan towel terutama pada linen dan towel yang rusak sehingga dapat menjadi acuan untuk Supply linen baru yang akan masuk ke sirkulasi.

Pertanyaan kedua tentang berapa jumlah Parstock untuk linen di Laundry Hilton Bandung?

Responden A menjawab :

“Jumlah Parstock linen itu normalnya adalah 3, sedangkan jumlah Parstock linen untuk di Hilton ada 2 par. Jumlah Parstock sendiri menyesuaikan dengan budget yang telah diberikan oleh hotel.”

Responden B menjawab :

“Jumlah Parstock linen untuk di hilton sendiri ada 2 par. Jumlah Parstock sendiri menyesuaikan dengan budget yang telah diberikan oleh hotel.”

Responden C menjawab :

“Di Hilton memang hanya ada 2 Parstock linen.”

Dengan menganalisa jawaban dari ketiga responden diatas maka penulis dapat menyimpulkan jumlah Parstock linen yang ada di Hilton hanya ada 2 par. Jumlah Parstock menyesuaikan dengan budget yang diberikan hotel. Jumlah parstock sendiri kurang dari normalnya jumlah Parstock yang ditentukan.

Pertanyaan ketiga tentang bagaimana upaya dari Laundry untuk menangani kekurangan linen pada saat terjadinya High Occupancy, mengingat Parstock linen di Laundry hanya 2 par?

Responden A menjawab :

“Jadi begini, yang kurang nya itu kita ada opsi Open Store. Di Store itu masih ada Stock juga yang baru, belum dipakai. Kalo Urgent, kita keluarin. Tiap Quarter kita Check juga pake hasil Inventory sama Forecast Occupancy, dari data tersebut kita Planning untuk pembelian linen sama Towel “Quarter To Quarter”. Kalo di keluarin semua, nanti miss di Controlling nya. Jadi kita Limit aja yang On Circulation.”

Responden B menjawab :

“Yaitu dengan melakukan Open Store. Di Store sendiri masih terdapat Stock yang baru, belum dipakai. Pada saat terjadi High Occupancy, maka Stock tersebut akan dikeluarkan. Setiap saat juga kita akan check menggunakan hasil Inventory dan Forecast Occupancy, dari data tersebut kita lakukan perencanaan untuk pembelian linen dan Towel.”

Responden C menjawab :

“Dengan melakukan Open Store dengan menggunakan stok baru yang ada di Store, yang mana untuk pengeluarannya sendiri nantinya akan dicocokkan dengan Inventory dan Forecast Occupancy.”

Dengan menganalisa jawaban dari ketiga responden diatas, maka dari itu penulis dapat menyimpulkan upaya yang dapat dilakukan oleh Laundry dalam menangani kekurangan linen yaitu dengan melakukan opsi Open Store dimana menggunakan Stock linen baru yang ada di Store.

Pertanyaan keempat tentang bagaimana penanganan dari Laundry terhadap linen yang rusak seperti sobek?

Responden A menjawab :

“Apabila ada linen yang rusak/ sobek. Yang sudah kami lakukan adalah melakukan perbaikan (Repair), dengan kerusakan yg ringan. Apabila kerusakan tidak bisa di perbaiki barang tersebut kami pisah dan kami tidak gunakan lagi (Out Of Order Item).”

Responden B menjawab :

“Yaitu dengan melakukan perbaikan (Repair), dengan kerusakan yang ringan dan masih bisa diperbaiki. Dan bila tidak bisa diperbaiki maka akan dipisahkan dan tidak digunakan lagi (Out Of Order Linen).”

Responden C menjawab :

“Biasanya kami memisahkan antara linen yang spot, linen OO, linen yang rusak/sobek. Untuk linen yang rusak/sobek apabila masih bisa untuk dilakukan perbaikan maka akan dilakukan perbaikan.”

Dengan menganalisa ketiga jawaban dari responden diatas, maka penulis dapat menyimpulkan yang dilakukan oleh Laundry terhadap linen yang rusak yaitu dengan melakukan perbaikan (Repair) dengan kerusakan yang ringan. Dan apabila kerusakan tersebut tidak dapat diperbaiki maka tindakan yang dilakukan yaitu memisahkan linen tersebut dan tidak menggunakannya lagi.

Pertanyaan kelima tentang bagaimana alur dari pergantian setiap linen kotor dan bersih di Laundry?

Responden A menjawab :

“(1) Mengumpulkan semua linen kotor dari Room yang diturunkan langsung ke Laundry melalui Linen Chute. (2) Menyortir linen yang turun ke Laundry berdasarkan jenisnya, lalu dicuci dengan Chemical dan suhu yg maksimal. (3) Setelah selesai langsung dibawa ke ruang Flatwork untuk di Press dan di Folding. (4) Setelah semua linen selesai di Folding kemudian linen dihitung. Setelah itu semua linen yang bersih di set-up pada setiap Pantry Floor.”

Responden B menjawab :

“(1) Yaitu dengan proses Collecting terlebih dahulu semua linen kotor dari Room. Lalu disalurkan ke dalam Linen Chute yang langsung terhubung ke Laundry. (2) Lalu disortir terlebih dahulu, untuk mengetahui apakah linen tersebut terdapat

noda atau tidak. (3) Setelah terkumpul kemudian linen kotor dibawa untuk dicuci. Setelah proses dari Laundry selesai (linen bersih), linen tersebut akan dihitung dan dicatat. Lalu di set up di pantry setiap Floor untuk pemakaian keesokan harinya. Namun jika persediaan linen di Pantry sudah ada lagi karena jumlah linen sedikit ataupun kondisi kamar penuh, maka linen bersih dari laundry tidak disimpan terlebih dahulu di Pantry. Tetapi langsung di Delivery ke Room.”

Responden C menjawab :

“(1) Melakukan Collecting linen kotor yang ada di kamar kemudian dikirim ke Laundry. (2) Kemudian men-Sortir linen kotor. (3) Setelah itu melakukan proses pencucian . (4) Setelah linen dicuci linen di Press dan di Folding, linen yang sudah bersih dihitung yang kemudian di Set-Up di Pantry setiap Floor untuk pemakaian keesokan harinya.”

Dengan menganalisa ketiga jawaban dari responden diatas maka penulis dapat menyimpulkan alur penggantian linen di Laundry yaitu dengan melakukan proses Collecting linen kotor yang ada di kamar kemudian dikirim ke Laundry. Kemudian pada saat sampai di Laundry linen disortir berdasarkan jenisnya. Lalu dilakukan proses pencucian terhadap linen. Selanjutnya masuk ke dalam proses Pressing dan Folding, dan dilakukan penghitungan yang kemudian linen di Set-Up pada pantry setiap Floor. Pertanyaan keenam tentang apakah di Laundry selalu dilakukan pencatatan untuk setiap penukaran linen antara linen yang kotor dan bersih?

Responden A menjawab :

“Selalu dicatat, tapi untuk linen bersih dan siap digunakan.”

Responden B menjawab :

“Iya selalu dicatat, namun hanya linen yang bersih dan siap pakai saja yang dicatat.”

Responden C menjawab :

“Kita selalu melakukan pencatatan untuk setiap linen, namun hanya pada linen bersih.”

Dengan menganalisa ketiga jawaban dari responden diatas maka penulis dapat menyimpulkan Laundry selalu melakukan pencatatan untuk setiap linen bersih berbeda dengan linen kotor yang tidak ada pencatatan.

Pertanyaan ketujuh tentang bagaimana proses pencucian linen kotor di Laundry?

Responden A menjawab :

“Linen kotor yang turun langsung ke Laundry dipisahkan sesuai jenis, lalu dicuci dengan Chemical dan suhu yg maksimal. Setelah selesai langsung dibawa ke ruang Flatwork untuk di Press. Dan disortir apabila ada Stain, linen cacat atau linen yang tidak layak.”

Responden B menjawab :

“Linen kotor yang turun ke Laundry dipisahkan sesuai jenis, lalu dicuci dengan Chemical dan suhu yang sesuai. Setelah selesai linen di bawa ke ruang Flatwork untuk di Press. Dan dilakukan penyortiran bila ada noda, linen cacat atau linen yang tidak layak untuk digunakan.”

Responden C menjawab :

“Linen kotor yang ada di Laundry disortir berdasarkan jenisnya, kemudian dilakukan proses pencucian dengan Chemical dan suhu yang telah distandarkan. Setelah itu linen dibawa ke ruang Flatwork untuk di Press dan di Folding. Pada saat

di Folding linen juga di Sortir menghindari adanya Stain, linen yang cacat atau linen yang tidak layak pakai lagi.”

Dengan menganalisa ketiga jawaban dari responden diatas maka penulis dapat menyimpulkan proses pencucian yang dilakukan di Laundry yaitu dimulai dengan menyortir linen kotor sesuai dengan jenisnya kemudian dilakukan proses pencucian dengan bahan pembersih serta suhu air yang telah ditentukan. Lalu linen dibawa ke ruang Flatwork untuk di Pressing dan di folding, dan dilakukan penyortiran apabila terdapat noda, linen cacat ataupun linen yang tidak layak digunakan.

Pertanyaan kedelapan tentang pencucian linen kotor apakah sudah menggunakan suhu yang telah ditetapkan dan apakah pencucian pernah dilakukan secara manual?

Responden A menjawab :

“Dalam pencucian kami menggunakan suhu yang maksimal yakni 65°C, serta menggunakan Chemical standar Hilton (Diversey) dan benar pencucian pernah dilakukan secara manual.”

Responden B menjawab :

“Dalam melakukan pencucian menggunakan suhu yang maksimal yakni 65°C, menggunakan Chemical standar Hilton (Diversey) dan benar pencucian memang pernah dilakukan secara manual.”

Responden C menjawab :

“Iya, pencucian dilakukan dengan suhu yang telah ditetapkan yakni 65°C dan juga Chemical Diversey. Memang benar pencucian pernah dilakukan secara manual dan itu dilakukan untuk linen yang memiliki noda.”

Dengan menganalisa ketiga jawaban dari responden diatas maka penulis dapat menyimpulkan bahwa pencucian di Laundry sudah dilakukan dengan suhu 65°C dan Chemical Diversey sesuai standar yang telah ditetapkan untuk mencegah kerusakan pada linen.

Pertanyaan selanjutnya tentang bagaimana penanganan Laundry terhadap linen yang terkontaminasi (debu, noda darah)?

Responden A menjawab :

“Linen Towel yang Spot atau noda darah di pisahkan dan di kemas dalam plastik. Dan nanti nya di Spotting terpisah dengan Chemical Spotting khusus dan petugas menggunakan APD. Setelah di Spotting, linen Towel lalu dicuci dengan proses Treatment dengan Chemical dan suhu air yang khusus (Extra).”

Responden B menjawab :

“Linen Towel yang Spot atau noda darah dipisahkan dan dimasukkan ke dalam plastik. Dan nantinya di Spotting secara terpisah dengan Chemical Spotting khusus dan petugas menggunakan APD. Setelah di Spotting linen Towel akan dicuci dengan proses Treatment dengan Chemical dan suhu air yang khusus (Extra).”

Responden C menjawab :

“Untuk linen yang terkena noda seperti darah biasanya akan dilakukan penanganan khusus, mulai dengan memisahkan linen tersebut dengan linen yang lain kemudian dilakukan Spotting dengan Chemical khusus, petugas yang menangani linen tersebut harus menggunakan APD yang lengkap. Setelah di Spotting linen tersebut dicuci secara terpisah dan dengan menggunakan suhu air yang khusus.”

Dengan menganalisa ketiga jawaban dari responden diatas maka penulis dapat menyimpulkan penanganan yang terhadap linen yang terkontaminasi (debu, noda darah) yaitu dengan memisahkan linen yang terkena noda darah dan dikemas dalam plastik. Kemudian di Spotting dengan terpisah dan menggunakan Chemical khusus Spottingan serta suhu air yang extra, petugas yang melakukannya harus menggunakan APD yang lengkap.

Pertanyaan terakhir tentang bagaimanakah penanganan linen dari Laundry saat terjadi High Occupancy?

Responden A menjawab :

“Sebelum High Occupancy kami memaksimalkan seluruh proses pencucian, melakukan Spotting pada Towel / linen yang memiliki Spot/Stain. Dan memastikan ketersediaan linen Towel dalam jumlah maksimal sesuai dengan kebutuhan Occupancy. Serta memisahkan VIP Linen Towel.”

Responden B menjawab :

“Sebelum terjadi High Occupancy kita maksimalkan seluruh proses pencucian, melakukan Spotting pada Towel/ linen yang memiliki Spot/Stain dan memastikan ketersediaan linen towel dalam jumlah maksimal sesuai dengan kebutuhan Occupancy. Memisahkan VIP Linen Towel.”

Responden C menjawab :

“Memaksimalkan proses pencucian linen, serta melakukan Treatment pada linen yang memiliki stain/noda, gunanya untuk memaksimalkan ketersediaan linen yang akan digunakan nantinya. Kemudian melakukan perbaikan pada linen rusak yang masih bisa untuk diperbaiki. Kemudian selain itu juga memisahkan linen dan towel untuk tamu VIP.”

Dengan menganalisa ketiga jawaban dari responden diatas maka penulis dapat menyimpulkan upaya yang dilakukan oleh Laundry saat terjadi High Occupancy agar tidak terjadi kekurangan linen yaitu dengan memaksimalkan proses pencucian linen melakukan treatment pada linen yang memiliki noda, melakukan perbaikan pada linen rusak yang masih bisa digunakan. Selain itu juga memisahkan linen dan towel untuk tamu VIP.

Berdasarkan hasil analisis wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa dalam pengadaan linen kamar oleh Laundry Section masih berjalan kurang baik, hal ini dilihat dari jumlah Parstock yang ditetapkan di Laundry Hotel Hilton Bandung yaitu hanya ada dua par sedangkan jumlah ideal Parstock yaitu tiga sampai lima par.

#### **D. KESIMPULAN**

Dari penelitian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa pengadaan linen kamar oleh *Laundry Section* di Hotel Hilton Bandung pada saat *High Occupancy* telah berjalan dengan baik, namun masih kurang ideal dalam segi pengadaan *Parstock* yang mana persediaan linen yang ideal disebuah hotel merupakan 3 sampai dengan 5 par. Untuk mengatasi kekurangan tersebut *Laundry* di Hotel Hilton Bandung melakukan *Opsi Open Store* yaitu dengan menggunakan Stock linen baru yang ada di Store, sehingga memberi kelancaran dalam siklus linen dan dapat menghindarkan dari kekurangan linen pada saat *High Occupancy*.

### DAFTAR PUSTAKA

- Ariska, S., & Rifiyan, A. M. (2016). *Management of Linen Housekeeping in the Premiere Hotel Pekanbaru* (Doctoral dissertation, Riau University). Diakses dari <https://media.neliti.com/media/publications/207341-none.pdf>.
- Darsono, A. (2011). *Housekeeping Hotel*. Bandung: Grasindo.
- Fadhli, A. (2017). *Pengantar Housekeeping Perhotelan*. Penerbit Gava Media.
- Feri, S. O. (2018, mei 8). Diambil kembali dari Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Tamu Hotel Menginap di Hotel Karmila Bandung: <http://repository.unpas.ac.id/33519/> diakses pada tanggal 8 Mei 2023.
- Kuswiyata, P. (2016). *Mengenal Laundry*. Yogyakarta: Deepublish.
- Novita, Y. (2018). *Housekeeping Laundry* (hal. 101). Dumai: CV. Mifan Karwa Sekawan.
- Pemerintah Indonesia. 2006. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataaan*. Lembaran RI Tahun 2009, No.11. Jakarta.
- Pemerintah Indonesia. 2022. *Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 5 Tahun 2022*. Dipetik Mei 12, 2023, dari Peraturan Pedia.id: <https://peraturanpedia.id/peraturan-menteri-pariwisata-dan-ekonomi-kreatif-nomor-5-tahun-2022>.
- Prayogo, R. R., AB, S., & Si, M. (2018). *Perkembangan Pariwisata dalam Perspektif Pemasaran*. Surabaya: Bitread Publishing Yan Hanif Jawangga (2019). *Dasar-Dasar Manajemen*. Klaten: Cempaka Putih.
- Rumekso. 2007. *Housekeeping Hotel*. Yogyakarta : ANDI.
- Samosir, Boy S.L. (2014). *Pelaksanaan Kewajiban Pengelolaan Laundry oleh Pengelola Usaha Laundry dalam Pengendalian Pencemaran Lingkungan di Kota Yogyakarta*. 1-12.
- Setiyawati, I. (2020). *Laundry SMK/MAK Kelas XI* (P. 2). Surabaya: PT Dinamika Astrapedia Sejahtera. Diakses dari <https://www.astrapedia.co.id/storage/pdf/product/1635920436335.pdf>.