

SIRKULASI PENGELOLAAN LINEN KAMAR PADA HOUSEKEEPING DEPARTEMEN DI ARDAN HOTEL BANDUNG

CIRCULATION OF ROOM LINEN MANAGEMENT IN THE HOUSEKEEPING DEPARTMENT AT ARDAN HOTEL BANDUNG

Haufi Sukmamedian¹⁾, Superwiratni²⁾, Imam Ardiansyah³⁾

¹⁾ Perhotelan/Room Division, Batam Tourism Polytechnic

²⁾ Perhotelan/Room Division, Akademi Pariwisata NHI Bandung

³⁾ Perhotelan/Room Division, Universitas Bunda Mulya

ABSTRACT

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

Keywords : : linen room, linen circulation, qualitative data analysis, 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.

Keywords : linen room, sirkulasi linen, analisis data kualitatif, housekeeping

PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan salah satu pendukung perekonomian di Indonesia, dilihat dari segi keanekaragaman yang dimilikinya, seperti suku, bangsa, adat istiadat budaya dan daya tarik wisata alam Indonesia. Perkembangan pariwisata merupakan salah satu industri yang perkembangannya sangat pesat di Indonesia. Menurut **Sulastiyono (2008:3)** “pariwisata adalah sebagai suatu proses yang dapat menciptakan nilai tambah terhadap barang dan atau jasa sebagai suatu kesatuan produk, baik yang nampak atau nyata (*tangible product*) dan tidak nampak atau nyata (*intangible product*). Pariwisata di Indonesia yang terbilang banyak dari berbagai provinsi yang ada di Indonesia. Untuk menunjang sektor pariwisata diperlukan sarana dan prasarana yang memadai, antara lain akomodasi perhotelan. Hotel itu sendiri merupakan bisnis jasa akomodasi yang memberikan pelayanan, kenyamanan, serta fasilitas penginapan yang dibutuhkan bagi yang ingin menginap untuk kepentingan bisnis maupun liburan. Menurut **Endar Sri (1996:8)**, “hotel adalah suatu bangunan yang dikelola secara komersial guna memberikan fasilitas penginapan kepada masyarakat umum dengan fasilitas antara lain jasa penginapan, pelayanan barang bawaan, pelayanan makanan dan minuman penggunaan fasilitas parabol, dan hiasan-hiasan yang ada didalamnya serta jasa pencucian pakaian”.

Dalam pengelolaan industri hotel memiliki beberapa bagian yang dapat menunjang kegiatan operasional agar berjalan dengan baik. Beberapa bagian itu memiliki tanggung jawab dan kewajiban masing-masing departement, diantaranya *Front Office Departement*, *Housekeeping*, *F&B*, *Accounting*, *Marketing*, *Human Resource Departement*, *Engineering* dan lain-lain. Dari sekian banyak department *housekeeping* adalah salah satu

department yang memiliki perana penting dalam memberikan pelayanan kepada tamu, karena department ini memiliki peranan atas kebersihan, kerapian, keindahan, kenyamanan dan keamanan para tamu di hotel.

Salah satu pelayanan yang menjadi tanggung jawab department *Housekeeping* yaitu dalam hal mempersiapkan *linen*. *Linen* merupakan salah satu investasi terbesar yang dikeluarkan oleh hotel, oleh sebab itu sangat dibutuhkan pengelolaan *linen* yang baik, terutama di departement *Housekeeping* agar dapat menunjang kegiatan operasional hotel. Dalam pengadaan dan penggunaan *linen* kamar harus diawasi dengan baik agar dapat mengurangi beban biaya yang dikeluarkan oleh pihak hotel. Selain itu diperlukan sirkulasi *linen* yang baik untuk menjaga jumlah *linen* teyap seimbang dan juga jumlah *linen* yang tersedia juga harus mencukupi kebutuhan kamar hotel, sehingga operasional dapat berjalan dengan lancar dan terkendali. Untuk itu maka diperlukan adanya prosedur. Prosedur pengelolaan *linen* harus praktis dan cukup kuat untuk menghindari kehilangan *linen*.

Menurut John T. Fales (1971:169) “*linen control procedures should be practical, stringent enough to be maintained regularly and permanenly*”. Prosedur yang dimaksud yaitu prosedur pengambilan dan pengiriman *linen* ke laundry. Dalam hal penggunaan *linen*, kelancaran pengiriman *linen* yang kotor ke laundry atau dari pengiriman laundry ke *room linen* sangat menentukan, hal ini harus didukung oleh cara penyimpanan *linen* yang baik dan benar. Kondisi *room linen* akan berpengaruh terhadap *linen* itu sendiri, apabila kondisi *room linen* baik, maka dapat menjaga kondisi *linen* tetap baik. Tetapi, apabila kondisi *room linen* buruk dan pengendalian yang dilakukan tidak

benar maka akan menyebabkan kerusakan dan kehilangan linen.

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 Ardan Hotel Bandung.

KAJIAN PUSTAKA

2.1. HOUSEKEEPING

Housekeeping department merupakan salah satu departemen yang ada di hotel dan mempunyai tugas dan tanggung jawab yang besar terhadap seluruh area hotel. Membersihkan, merawat seluruh fasilitas yang ada di hotel, serta mempersiapkan kamar sehingga kamar - kamar siap untuk dijual oleh bagian *front office*. *Housekeeping* didalam sistem operasionalnya harus didukung seksi - seksi yang membantu dalam kelancaran tugas sehari-hari agar dapat menjangkau seluruh tugas yang dikerjakan.

Adapun yang menjadi ruang lingkup operasional di bagian *Housekeeping department* di Ardan Hotel Bandung

1. *Room attendant*

- a. Menerima penugasan dan arahan terhadap tugas-tugas yang harus dijalankan dari *Supervisor*, termasuk menerima lembar penugasan, *Room Attendant Report*, dan kunci kamar.
- b. Menerima pengarahan dan bimbingan dari *supervisor* terhadap cara kerja yang sistematis dan efisien.
- c. Selalu menyiapkan peralatan kerja, *guest supplies* dan *cleaning supplies* dan *equipment* untuk menjalankan tugas.
- d. Memeriksa status seluruh kamar di area yang ditugaskan kondisi kamar dan melaporkan status kamar sesuai dengan hasil pemeriksaan yang ada.

- e. Memeriksa secara teliti atas kamar-kamar yang akan digunakan hari itu berdasarkan *Expected Arrival list*.
 - f. Melaporkan kepada *Supervisor* atas kerusakan yang terjadi di kamar atau koridor lantai.
 - g. Melaporkan kepada *Supervisor* terhadap barang tamu yang tertinggal di kamar untuk di simpan di *lost and found* secara prosedural sesuai yang telah ditentukan dan di simpan di *Housekeeping office*.
 - h. Melayani tamu atas segala macam keperluan yang mereka butuhkan selama mereka menginap.
 - ii. Melaporkan hasil pekerjaan dan mengembalikan lembar penugasan, *Room Attendant Report* dan kunci yang digunakan pada saat mengakhiri tugas.
 - j. Menjalankan tugas yang diberikan oleh *Supervisor*.
- #### 2. Public area
1. Bertanggung jawab atas kebersihan *public area* sesuai dengan standar prosedur yang ditentukan.
 2. Memberikan penugasan dan arahan terhadap tugas-tugas yang harus dijalankan oleh *public area attendant* bahwa pelaksanaan kerja dijalankan sesuai dengan standar yang ditentukan.
 3. Memeriksa daftar staff *public area* setiap hari.
 4. Memeriksa secara teliti atas ruangan-ruangan restoran, bar, ruang rapat, dan sebagainya yang telah dikerjakan staf pada hari itu.
 5. Membuat laporan *Maintenance request* kepada *engineering* dan menindaklanjuti area-area, fasilitas, atau peralatan atas kerusakan, mengawasi pengerjaan, dan memeriksa kembali hasil pekerjaannya.
 6. Bertanggung jawab terhadap biaya dan penggunaan barang-barang keperluan seperti *cleaning agent*, *supplies*, dan *equipment*.

7. Membuat program pelatihan terhadap *staff public area* secara rutin.
 8. Menjalankan prosedur keamanan, keselamatan, higienis, dan sanitasi baik untuk kepentingan umum, kepentingan tamu, orang lain dan diri sendiri.
 9. Melengkapi laporan dalam *Public area Supervisor Log Book* setiap *shift*.
 10. Menjalankan tugas yang diberikan oleh *Public area Housekeeper*, atau *floor housekeeper*.
3. Laundry section Ardan Hotel:
1. Bertanggung jawab terhadap operasional sehari-hari serta melakukan penyelesaian masalah yang terjadi dalam linen.
 2. Melakukan pengawasan dan pengontrolan terhadap linen yang dikirim ke setiap *floor* maupun *department* lainnya yang membutuhkan.
 3. Menghitung jumlah linen yang akan didistribusikan ke *outsourse*.
 4. Mengumpulkan dan menerima linen kotor dari *room boy*.
 5. Pengontrolan terhadap pemakaian linen yang digunakan.
 6. Menyiapkan linen yang akan dipakai sesuai dengan *occupied room*.
 7. Menghitung *par stock* linen.

2.2. LINEN SECTION

Menurut Artyasa dalam Preyetno (2008:21) menyatakan bahwa “pengelolaan room linen yaitu pengendalian seluruh kain-kain yang terdapat dalam suatu kamar hotel yang meliputi bath towel, hand towel, face towel, sheet, bed pad, bath curtain dan bath mat. Usin S Artyasa (2005:114) menegaskan langkah-langkah pengelolaan linen kamar yang baik adalah memiliki inventory, parstock, dan linen control. Adapun penjelasannya seperti di bawah ini :

1. Inventory

Menurut **Ristono (2009:2)** “*inventory* atau persediaan adalah barang-barang yang harus di simpan untuk di gunakan atau di jual pada masa yang akan datang”.

2. Parstock

Kata *Parstock* digunakan dalam menentukan jumlah persediaan *linen* kamar hotel. Menurut **Rumekso (2007:165)** “Suatu hotel harus melengkapi seluruh item *linen*, terutama *linen* kamar dengan persediaan *linen* ideal (ideal *Parstock*) adalah 5 par minimal 3 par dengan asumsi :

- a. 1 par *linen* terpasang
- b. 1 par *linen* di *laundry* (kotor)
- c. 1 par *linen* siap pakai

Manfaat dari *parstock* yang direncanakan pihak manajemen hotel adalah :

1. Untuk mengetahui berapa besar jumlah *linen* yang sedang beredar dalam operasional
2. Sebagai alat control dalam operasional berhari-hari
3. Untuk menjaga dari kemungkinan kekurangan jumlah linen yang beredar akibat rusak atau hilang dalam jangka waktu tertentu
4. Untuk menjamin perputaran *linen* tetap baik dalam operasional

3. Linen Kontrol

Menurut **Agus Sulastiyono (2010:239)** “Pencatatan pengeluaran dan penerimaan *linen* di *linen* kamar harus selalu di kontrol. Di buku pencatatan *linen* harus terlihat jumlah *linen* yang didistribusikan ke setiap *floor section*, kamar-kamar tamu serta bagian-bagian yang memerlukan, dan juga setiap *linen* bersih yang diterima dari bagian pencucian”.

TABEL 1.1
HASIL INVENTORY LINEN KAMAR DAN PARSTOCK BULAN AGUSTUS TAHUN 2023 DI ARDAN HOTEL BANDUNG

| No | Item | Size | Room | Pantry | Laundry | Total | Par Stock |
|----|------------------|-----------|------|--------|---------|-------|-----------|
| 1 | Sheet Twin | 120 X 200 | 60 | 72 | - | 132 | 2,2 |
| 2 | Sheet King | 290 X 290 | 21 | 33 | - | 44 | 2,1 |
| 3 | Duvet Cover Twin | 190 X 240 | 60 | 40 | 8 | 108 | 1,8 |
| 4 | Duvet Cover King | 260 X 240 | 21 | 18 | - | 39 | 1,9 |
| 5 | Inner Duvet | 120 X 200 | 60 | 8 | - | 68 | 1,1 |
| 6 | Inner Duvet | 270 X 240 | 21 | 11 | - | 32 | 1,5 |
| 7 | Pillow Case | 53 X 76 | 174 | 209 | 40 | 423 | 2,4 |
| 8 | Bed Runner | 33 X 180 | 60 | 6 | - | 66 | 1,1 |
| 9 | Bed Runner | 45 X 260 | 21 | 4 | - | 25 | 1,2 |
| 10 | Bath Mat | | 51 | 70 | 16 | 137 | 2,6 |
| 11 | Bath Towel | | 102 | 95 | 33 | 230 | 2,3 |

Sumber: *Housekeeper* Ardan Hotel Bandung, 2023

Dalam penggunaan *linen*, kelancaran pengiriman *linen* yang kotor ke *laundry* ataupun sebaliknya sangatlah menentukan untuk kelancaran operasional. Hal ini harus didukung oleh ketersediaan *linen* itu sendiri juga cara penyimpanan *linen* yang baik dan benar. Kondisi *linen* kamar akan berpengaruh terhadap *linen* itu sendiri. Apabila kondisi *linen* kamar baik, maka dapat menjaga kondisi *linen* yang baik pula. Tetapi, apabila kondisi *linen* kamar buruk dan pengendalian yang dilakukan tidak benar maka akan menyebabkan kerusakan dan kehilangan *linen*.

METODELOGI

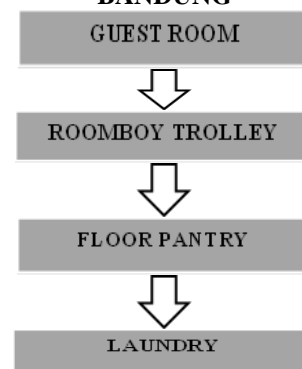
Penelitian ini menggunakan metodologi desain kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Dimana penulis bermaksud untuk menggambarkan kondisi atau keadaan sesungguhnya dengan cara mengumpulkan data dan informasi di lapangan serta menjelaskan dalam bentuk uraian tanpa menguji hipotesis atau membuat prediksi sebelumnya. Jenis dan sumber data yang digunakan oleh penulis adalah data primer yaitu data yang di ambil 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 dengan judul 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

Di Ardan Hotel Bandung *room linen* disimpan di *Pantry/storage*. Berikut gambar alur sirkulasi *linen* di Ardan Hotel Bandung:

GAMBAR 4.1
 SIRKULASI LINEN DI ARDAN HOTEL BANDUNG



Sumber: Sirkulasi Linen di Aedan Hotel Bandung, (Peneliti,2023)

Keterangan dari gambar 4.1 adalah:

- Dari *guest room* ke *roomboy trolley*
 Linen kotor yang terkumpul dari semua *guest room* dimasukan k dalam *rommboy troller*
- Dari *roomboy troller* ke *floor pantry*
 Petugas linen akan meletakkan dan mengumpulkan linen-linen kotor tersebut di *floor pantry*
- Dari *floor pantry* ke *laundry*
 Petugas linen akan mengambil linen yang kotor yang telah disimpan di *floor pantry* untuk di kumpulkan menggunakan *trolley* supaya ketika

petugas *laundry* datang, linen sudah siap di bawa ke *laundry*

d. Dari *laundry* ke *floor pantry*

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*, *Supervisor* akan mengecek linen terlebih dahulu, untuk memastikan linen benar-benar siap untuk di gunakan.

Berdasarkan wawancara diketahui bahwa alur sirkulasi linen di Ardan Hotel Bandung terdapat proses sirkulasi yang harus di ikuti 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 diletakkan 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 dikatakan 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 dilakukan di dalam buku catatan linen sebelum kemudian akan di lakukan pengiriman *linen* bersih ke *gudang/pantry* Dalam penyimpanan hendaknya mengikuti aturan yaitu linen yang bersih harus di simpan dibelakang atau di *pantry* untuk diistirahatkan yang kemudian akan didistribusikan ke *room* 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 Ardan Hotel Bandung 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 analisis data dalam bentuk *check list* yaitu ada beberapa hal yang tidak dilakukan sesuai alur kerja sehingga dapat memperlambat sirkulasi *linen*.

1. Proses *Collecting*

Berdasarkan hasil observasi di Ardan Hotel Bandung dalam poses *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 *laundry* untuk di proses.

2. Proses *transporting*

atau pengangkutan dan penukaran *linen* kotor dan *linen* bersih: Berdasarkan hasil observasi di Ardan Hotel Bandung 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 Ardan Hotel Bandung justru didapati menggunakan *trolley* yang jelek dan sudah rusak hal ini mempengaruhi

kelancaran alur sirkulasi *linen room*. Dalam proses penukaran *linen* 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 Ardan Hotel Bandung 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 Ardan Hotel Bandung yang terjadi

adalah linen yang sudah bersih langsung dibawa ke *trolley roomboy* untuk didistribusikan kamar 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 Ardan Hotel Bandung yaitu:

- a. 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.
- b. 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.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dari data-data mengenai pengelolaan *linen housekeeping (room linen)* di Ardan Hotel Bandung, maka dapat diambil kesimpulan bahwa alur sirkulasi *linen room* Ardan Hotel Bandung dapat dikatakan kurang baik karena ada beberapa hal yang tidak dikerjakan dengan benar sehingga mempengaruhi kelancaran sirkulasi *linen*. Namun ada kendala yang dihadapi dalam sirkulasi *linen room* Ardan Hotel Bandung 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 PUSTAKA

- Artyasa, Usin. S. *Tata Graha Perhotelan*. Bandung : Humaniora. 2005
- Bagyono, Ludfi Urbani. *Dasar-dasar Housekeeping dan Laundry Hotel*, Yogyakarta : Adicita Karya Nusa, 2003
- Bagyono, *Manajemen Hiousekeeping Hotel*. Bandung : Alfabeta, 2009
- Bungin, Penelitian Kualitatif : Komunikasi, ekonomi, kebijakan public dan ilmu social lainnya, Jakarta : Kencana Prenama Media Group, 2010
- Darsono, A. *Housekeeping Hotel*. Jakarta : Kompas Gramedia, 2011
- Handoko, T. Hani M.B.A. *Manajemen Personalial dan sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : BPFE, 2002
- Linen section [Agustus 09, 2023](http://putrialvicharizki.blogspot.com/2017/04/seksi-linen.html), <http://putrialvicharizki.blogspot.com/2017/04/seksi-linen.html> Sugiono (2015: 335), dalam universitas raharja, <https://raharja.ac.id/2020/11/14/analisis/>
- Rumekso, *Housekeeping Floor Section*. Bandung : Alfabeta, 2005
- Olyvia laras santri (2018), pelaksanaan alur sirkulasi *linen* dalam sistem kerja *Housekeeping* di *section laundry* hotel pangeran pekanbaru
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. : PT Alfabet
- Sulastyono, Agus. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung : Alfabeta

Sridevi. *Linen Room, layout, storage and control*. India. 2016