

TUGAS AKHIR

Penanganan Kamar Status Occupied Oleh Room Attendant Jivana Villa Di Intercontinental Bali Resort



POLITEKNIK NEGERI BALI

Dewa Gede Aris Nugraha

**PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

TUGAS AKHIR

PENANGANAN KAMAR STATUS OCCUPIED OLEH ROOM ATTENDANT DI JIVANA VILLA INTERCONTINENTAL BALI RESORT



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Oleh
Dewa Gede Aris Nugraha
NIM 2015823181**

**PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

**PENANGANAN KAMAR STATUS OCCUPIED OLEH ROOM
ATTENDANT DI JIVANAVILLA INTERCONTINENTAL
BALI RESORT**

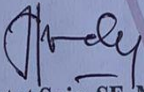
Oleh
Dewa Gede Aris Nugraha
NIM 2015823181


Tugas Akhir ini Diajukan guna Memenuhi Salah Satu Syarat
Menyelesaikan Pendidikan Diploma III pada Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

Disetujui Oleh:

Pembimbing I,

Pembimbing II,


I Ketut Suja, SE.,M.Si
NIP. 19641231199001031


Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng
NIP. 199011112022032009

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Disahkan oleh
Jurusan Pariwisata
Ketua



Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D.
NIP. 196312281990102001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET,
DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI BALI
JURUSAN PARIWISATA
Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, 80364
Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128 Laman: www.pnb.ac.id
Email: Poltek@pnb.ac.id

SURAT PERNYATAAN PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dewa Gede Aris Nugraha
NIM : 2015823181
Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PENANGANAN KAMAR STATUS OCCUPIE ROOM ATTENDANT DI
JIVANA VILLA INTERCONTINENTAL BALI RESORT”**

Benar bebas dari plagiat. Apabila pernyataan ini terbukti dengan tidak benar, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk di gunakan sebagaimana mestinya.

Badung, Agustus 2023
Yang membuat pernyataan,



Nama : Dewa Gede Aris Nugraha
NIM : 2015823181
PS : DII Perhotelan Jurusan

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/ Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “PENANGANAN KAMAR STATUS OCCUPIED OLEH ROOM ATTENDANT DI JIVANA VILLA INTERCONTINENTAL BALI RESORT” ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan cara Penanganan membersihkan kamar status occupied Jivana villa di InterContinental Bali Resort.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, banyak diperoleh hambatan dan kesulitan tetapi berkat bimbingan serta motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini disampaikan rasa terima kasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE, MeCom selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D selaku ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par., M.Par selaku Kaprodi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali sekaligus pembimbing pertama

penulis yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

5. I Ketut Suja, SE., M Si selaku dosen pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
6. Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng selaku dosen pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Seluruh staff dan bapak/ibu dosen Politeknik Negeri Bali yang telah membimbing penulis selama menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
8. Mr. Christoph Pouls selaku *General Manager* Maya Sanur Resort & Spa yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di InterContinental Bali Resort untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
9. Bapak I Komang Wirawan selaku *Human Resources Coordinator* InterContinental Bali Resort yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di InterContinental Bali Resort untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
10. Ibu Made Puspawati selaku Executive Housekeeping di InterContinental Bali Resort yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di InterContinental Bali Resort untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.

11. Bapak Nyoman Linggih sebagai Housekeeping Manager di InterContinental Bali Resort yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulis selama penulisan tugas akhir ini.
12. Seluruh Supervisor dan staff Housekeeping Department di InterContinental Bali Resort yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulis selama penulisan tugas akhir ini.
13. Dewa Putu Antara dan Ni Ketut Sriwahyuni selaku orang tua penulis yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis selama penulisan tugas akhir ini.
14. Keluarga dan teman-teman seangkatan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan semangat, dukungan moral, dan motivasi dalam penulisan tugas akhir ini.

Penulis menyadari masih ada kekurangan baik dari segi materi, sistematika, maupun bahasanya. Hal itu tidak terlepas dari keterbatasan penulis sebagai manusia biasa yang tidak luput dari ketidaksempurnaan. Oleh karena itu, saran dan kritik dari pembaca sangat diharapkan guna menyempurnakan tugas akhir ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali.

Badung, Agustus 2023

Penulis

DAFTAR ISI

| ISI | HALAMAN |
|---------------------------------------------------------|------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | ii |
| SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT..... | iii |
| KATA PENGANTAR..... | iv |
| DAFTAR ISI..... | vii |
| DAFTAR GAMBAR..... | ix |
| DAFTAR TABLE..... | x |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xi |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 4 |
| C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan Akhir | 4 |
| 1. Tujuan Penulis | 4 |
| 2. Kegunaan Penulis..... | 4 |
| D. Metode Penulisan | 5 |
| 1. Metode Pengumpulan Data | 5 |
| 2. Tekni Analisis Data | 5 |
| 3. Metode Penyajian Data Analisis | 5 |
| BAB II LANDASANTEORI..... | 1 |
| A. Hotel | 6 |
| 1. Pengertian Hotel..... | 7 |
| 2. Klasifikasi Hotel | 7 |
| B. Housekeeping/Tata Graha..... | 10 |
| 1. Pengertian Housekeeping/Tata Graha..... | 10 |
| 2. Jenis Housekeeping/Tata Graha..... | 14 |
| C. Pengertian Room Attendant | 12 |
| D. Jenis-Jenis Kamar Hotel | 12 |
| 1. Jenis Kamar Berdasarkan Tipe Atau Letak Kamar..... | 12 |
| 2. Jenis Kamar Berdasarkan Fasilitas Tempat Tidur | 13 |
| 3. Jenis kamar Berdasarkan Fasilitas Kamar | 13 |
| 4. Status Kamar..... | 14 |
| E. Pengertian Penanganan | 15 |
| BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN..... | 16 |
| A. Lokasi Dan Sejarah Hotel | 16 |
| 1. Lokasi Hotel..... | 16 |
| 2. Sejarah Hotel | 17 |
| B. Kegiatan Usaha | 19 |
| 1. Penjualan Kamar | 19 |

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 2. Penjualan Makanan Dan Minuman..... | 27 |
| 3. Fasilitas Pendukung | 32 |
| C. Struktur Organisasi Hotel | 33 |
| BAB IV PEMBAHASAN..... | |
| A. Penanganan Kamar Status Occupied oleh Room Attendant Di Jivana Villa InterContinental Bali Resort | 46 |
| 1. Tahap Persiapan | 46 |
| 2. Tahap Pelaksanaan | 49 |
| 3. Tahap Akhir | 60 |
| B. Kendala-Kendala Yang Di Hadapi Saat Penanganan Kamar Status Occupied oleh Room Attendant Jivana Villa InterContinental Bali Resort | 61 |
| BAB V PENUTUP..... | |
| A. Simpulan | 63 |
| B. Saran..... | |
| DAFTAR PUSTAKA | 66 |
| LAMPIRAN..... | 67 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 3.1 Logo InterContinental Bali Resort | 16 |
| Gambar 3.2 2 <i>Single Beds Classic Garden View</i> | 21 |
| Gambar 3.3 1 <i>King Bed Classic Garden View</i> | 21 |
| Gambar 3.4 1 <i>King Bed Singaraja Room Lounge Access</i> | 22 |
| Gambar 3.5 1 <i>King Bed Premium Garden View Balcony Lounge Access</i> | 23 |
| Gambar 3.6 1 <i>King Premium Garden View Living Area Lounge Access</i> | 24 |
| Gambar 3.7 1 <i>King Bed Balinese suite</i> | 24 |
| Gambar 3.8 1 <i>King Bed Pecatu suite</i> | 25 |
| Gambar 3.9 1 <i>King Bed Uluwatu Suite</i> | 25 |
| Gambar 3.10 1 <i>King 2 Singles Bedroom Classic; Villa</i> | 26 |
| Gambar 3.11 1 <i>King 2 Singles 2 Bedroom Jivana Villa</i> | 26 |
| Gambar 3.12 1 <i>King Bed Sanctuary Suite</i> | 27 |
| Gambar 3.13 <i>Taman Gita Restaurant</i> | 28 |
| Gambar 3.14 <i>Jimbaran Garden Restaurant</i> | 29 |
| Gambar 3.15 <i>KO Japanese Restaurant</i> | 29 |
| Gambar 3.16 <i>Bella Cucina Restaurant</i> | 30 |
| Gambar 3.17 <i>Sunset Beach Bar & Grill Restaurant</i> | 31 |
| Gambar 3.18 <i>Club InterContinental Lounge</i> | 32 |
| Gambar 3.19 <i>The Club</i> | 32 |
| Gambar 3.20 Struktur Organisasi Department Housekeeping Hotel InterContinental Bali Resort | 39 |

DAFTAR TABEL

| | |
|-------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 3.1 Jenis-Jenis Kamar di InterContinental Bali Resort | 23 |
|-------------------------------------------------------------------|----|

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Penampilan Diri

Lampiran 2. Guest Aminties Dan Guest Supplies

Lampiran 3. Alat Pendukung Kerja

Lampiran 4. Cleaning Supplies

Lampiran 5. Seluruh Area Jivana Villa

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pulau Bali merupakan pulau kecil yang sangat mempesona. Dapat tercermin dari keindahan alamnya dan beragam budayanya. Keindahan alam dan keunikan budaya masyarakat Bali saling mendukung. Banyak wisatawan manca negara ingin memperoleh keindahan itu dengan datang ke pulau seribu pura tersebut. Daya tarik Bali terletak di budaya dan keseniannya. Sehingga masyarakat lokal mendapatkan manfaatnya, bahkan saat ini masyarakat Bali sebagian besar menggantungkan hidupnya pada industri pariwisata.

pariwisata memiliki pengertian berupa perjalanan dari satu tempat ke tempat lain, bersifat sementara dilakukan perorangan maupun kelompok, sebagai usaha mencari keseimbangan atau keserasian dan kebahagiaan dengan lingkungan hidup dalam dimensi sosial, budaya, alam dan ilmu. kij

Untuk mendukung kegiatan operasional hotel, hotel memiliki beberapadepartemen di dalamnya *seperti Human Resource Department, Front Office Department, Food and Beverage Department, Engineering Department dan Housekeeping Department*. Setiap departemen mempunyai tugas dan tanggung jawab masing – masing dan saling berhubungan satu sama lain. Dengan adanya beberapa departemen tersebut maka oprasional hotel dapat berjalan dengan lancar dan bisa

memberikan pelayanan yang terbaik untuk wisatawan yang datang dan menginap agar mereka merasa nyaman.

Pengertian *housekeeping* adalah bagian yang bertanggung jawab untuk menjaga kerapian, kebersihan dan kenyamanan seluruh area hotel dengan tujuan agar para tamu bisa merasa nyaman selama menginap disana. *Housekeeping department* dibagi menjadi empat *section* yaitu *Room Section*, *Public Area Section*, *Laundry Section*, dan *Florist Section*. Dari keempat seksi yang paling bertanggung jawab terhadap kebersihan dan kenyamanan kamar hotel adalah *Room Attendant*. Seorang *room attendant* harus memiliki penampilan yang baik dan rapi yang meliputi pakaian pada saat bekerja, tingkah laku dan sopan santun saat bekerja. Disamping itu seorang *room attendant* harus tahu bagaimana cara menjaga dan membersihkan kamar, sehingga mendapatkan hasil yang maksimal, dan *room attendant* juga harus mampu mengatur saat penanganan kamar sehingga pekerjaan dapat selesai tepat waktu.

InterContinental Bali *Resort* merupakan *Resort* berbintang lima yang terletak di Jalan Uluwatu 45 Jimbaran, Bali. Berada di pesisir selatan pulau Bali, hotel yang memiliki 417 kamar ini didesain dengan menggabungkan gaya modern dan arsitektur kontemporer Bali. Hotel ini dimiliki oleh PT Cipta Jimbaran Indah Hotel. Tepat berada di bentangan pantai Jimbaran yang terkenal dengan pantainya berpasir putih dan dapat di tempuh dengan 15 menit berkendara dari Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai dengan jarak tempuh 6,8 kilometer. Posisi yang strategis yaitu

antara pusat berbelanja di daerah Kuta dan Nusa Dua menawarkan suatu kemudahan akses bagi tamu yang meninap berbagai tempat wisata dan destinasi di pulau ini. InterContinental Bali Resort juga memiliki berbagai fasilitas mulai dari kegiatan olahraga, spa, hingga restoran berkelas, dan hotel ini juga memiliki berbagai jenis tipe kamar yaitu, Jimbaran *deluxe*, Singaraja Spa Room, Duplex *Suite*, Club InterContinental, Club InterContinental, Club Balinese Suite, Club Bukit Suite, Club Uluwatu Suite, Classical Villa, Jivana Villa, Pecatu Suite, Premium Club Duplex Suite, Sanctuary Suite dan Sanctuary Villa.

Jivana Villa ini tergolong kamar paling tinggi di InterContinental Bali Resort hampir sama dengan Classical Villa luasnya sekitar 378 m². Jivana Villa ini mempunyai dua buah kamar utama yang di lengkapi dengan kolam pribadi, charter helicopter untuk menjemput kedatangan dan juga di fasilitasi dengan jacuzzi tamu yang menginap di kamar ini merupakan tamu yang berkelas seperti tamu Negara VIP atau yang lainnya, oleh karena itu prosedur pembersihan kamar ini biasanya mendapatkan perhatian khusus mulai daristandar *set up* hingga ke standar kebersihannya dan waktu yang dibutuhkan untuk membersihkan kamar ini cukup lama dibaandingkan kamar lainnyayaitu kurang lebih 2 jam. Dalam pelayanan dan penanganan kamar yang baikakan membuat tamu merasa puas sehingga terciptalah kesan yang baik danmembuat tamu berkeinginan untuk datang dan menginap lagi di InterContinental Bali Resort khususnya di Jivana Villa.

Berkaitan dengan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk mengangkat topik untuk dibahas dalam Tugas Akhir dengan judul: “Penanganan Kamar Status Occupied oleh Room Attendant Di Jivana Villa InterContinental Bali Resort.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana penanganan membersihkan kamar status *occupied* jivana villa di InterContinental Bali Resort ?
2. Apa saja kendala-kendala yang di hadapi dalam penanganan membersihkan kamar status *occupied* jivana villa di InterContinental Bali Resort ?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan

1. Tujuan Penulis

- a. Untuk mengetahui penanganan kamar oleh *room attendant* status *occupied* di jivana villa InterContinental Bali Resort.
- b. Untuk mengidentifikasi kendala-kendala dalam penanganan membersihkan kamar status *occupied* jivana villa di InterContinental Bali Resort.

2. Kegunaan penulis

a. Bagi mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan Diploma III program studi perhotelan jurusan pariwisata Politeknik Negri Bali.
- 2) Sebagai pengetahuan tambahan dibidang *Housekeeping* yang belum di dapatkan sepenuhnya pada saat praktek di kampus.

3) Sebagai pemahaman untuk mengetahui perbandingan antara teori yang diperoleh selama proses perkuliahan dengan keadaan sesungguhnya di industri perhotelan.

b. Bagi Politeknik Negri Bali

1) Sebagai sumber informasi baru untuk mahasiswa khususnya jurusan pariwisata sehingga bisa menjadi masukan bagi mahasiswa yang sksn melaksanakan praktek kerja lapangan.

2) Sebagai bahan masukan baru untuk memperkaya bahan atau wawasan bacaan yang ada di perpustakaan Politeknik Negri Bali.

c. Bagi InterContinental Bali Resort

1) Diharapkan dapat memberi manfaat maupun informasi tambahan yang bersifat positif kepada pihak hotel terutama pada *room section* di InterContinental Bali resort.

2) Untuk memberikan solusi pada pihak hotel berupa saran atau masukan serta Langkah-langkah yang di anggap perlu di ambil mengenai kualitas pelayan agar dapat diperbaiki dan ditingkati lagi.

D. Metode Penulisan

Dalam pembuatan tugas akhir ini, metode yang di gunakan adalah :

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

a. Metode Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang di lakukan melalui suatu pengamatan, sengan di sertai pencatatan-pencatatan terhadap keadaan atau prilaku objek sasaran dan terlibat langsung menangani kamar jivana villa di hotel InterContinental Bali Resort.

b. Metode Wawancara

Metode wawancara merupakan proses memperoleh keterangan atau data untuk tujuan penulisan tugas akhir dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka dengan *room supervisor* dan tiga *room attendant* yang berada di *Housekeeping Department* khususnya di *room section* yang bekerja di InterContinental Bali Resort.

c. Metode Kepustakaan

Pengumpulan data yang diperoleh dengan cara membaca buku-buku, menurut para ahli dan sumber pustaka lainya yang berkaitan dengan pembuatan tugas akhir ini.

2. Metode dan Analisis Data

Metode analisis yang penulis gunakan dalam menyusun laporan tugas akhir ini adalah Teknik analisis deskriptif kualitatif, yaitu Teknik dengan cara memaparkan atau menguraikan data-data dan informasi pada saat di InterContinental Bali.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Metode penyajian hasil analisis yang penulis gunakan adalah metode informal dan metode formal. Metode informal yaitu metode penyajian analisis data dengan kata-kata dan metode formal yaitu metode penyajian dengan data-data tertentu seperti, foto, dan lain-lain metode ini di bantu dengan Teknik pengabungan antara kata-kata dan isi.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan tentang Penanganan Kamar Status Occupied oleh Room Attendant Di Jivana Villa InterContinental Bali Resort maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Penanganan Kamar Status Occupied oleh Room Attendant Di Jivana Villa InterContinental Bali Resort dilakukan melalui tiga tahap :

a. Tahap persiapan

Tahap Persiapan ini sangat lah penting bagi *room attendant* karena persiapan sebelum melakukan pembersihan yang baik dan disiplin adalah cerminan bagi seorang *room attendant* tersebut.

b. Tahap pelaksanaan

Tahap Pelaksanaan adalah inti dari penanganan kamar di Jivana Villa adanya tahap ini yang menjelaskan langkah-langkah dalam pembersihan Jivana Villa.

c. Tahap Akhir

Tahap akhir merupakan tahap yang menjadi tahap dalam pengecekan agar tidak ada satupun barang tertinggal saat melakukan pembersihan.

2. Ada tiga kendala yang dihadapi saat Penanganan Membersihkan Kamar Status Occupied Jivana Villa Di InterContinental Bali Resort yaitu :

a. Kurangnya Lap yang di gunakan saat *dusthing* seluruh are Jivana Villa

- b. *Linen* yang terdapat spot dan robek
- c. Kabel *vacuum cleaner* yang pendek.

Jadi cara mengatasi dari tiga kendala tersebut dengan cara menambahkan ketersediaan barang dan mesin yang di gunakan saat melakukan pemebersihan agar mempermudah dan mempercepat pekerjaan *room attendant* saat membersihkan kamar yang ada di hotel tersebut.

B. Saran

Adapun saran yang dapat penulis berikan berdasarkan pengalaman yang di dapat saat melakukan PKL di InterContinental Bali Resort untuk meningkatkan kualitas penangan yaitu sebagai berikut :

1. Menambah jumlah *room attendant* saat melakukan penangan di Jivana Villa karena sangat membutuhkan tenangan yang extra dan mempercepat perkerjaan.
2. Menambah ketersediaan mesin dan barang yang mendukung *room attendant* saat melakukan pemebersihan pada kamar.

DAFTAR PUSTAKA

- Hurdawaty dan Parantika. 2018. "Pengertian Hotel Menurut Para Ahli"
- Agus Sulastiyono. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel: Manajemen Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Telaumbanua & Baiquni. (2015). *Dasar-dasar Housekeeping SMK*. Bandung: CV Armico
- Al Bataafia. (2006). *Standard Operational Prosedur Make-up Room*
- S. Munandar. (20011). *Akomodasi Perhotelan Jilid 2*. Jakarta: Depdiknas
- Tjitrokusmo, Stephani & Tumbelaka, Meliana. (2013). *Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur Pembersih Kamar di Hotel Satelit Surabaya*. Universitas Kristen Petra, Surabaya, Indonesia
- Widjaya, Marra & Artyasa, Usin. (2005). *Housekeeping Operation (Tata Graha Perhotelan)*. Bandung: Humaniora
- Meiliyawati, Wida dkk (2009). *Make-Up Room (Menyiapkan Kamar Untuk Tamu)*. *Akomodasi Perhotelan SMK Negeri 9 Bandung*
- Fadhli A. (2017). *Pengantar Housekeeping Perhotelan*. Yogyakarta: Gava Media
- Nayak P. (2015). *Employee Satisfaction in the Housekeeping Department at 5 Star Hotels*. *International Journal of Management and Social Sciences Research (IJMSSR)*, 4, 8.
- Putri E. (2015). *Peranan Housekeeping Dalam Meningkatkan Kenyamanan Tamu Di The Sahid Rich Yogyakarta*. *Jurnal Khasanah Ilmu*, 6, 2.
- Kodhyat, H (1996). *Sejarah Pariwisata dan Perkembangannya Di Indonesia*. Jakarta: PT Grasindo.
- Suwantoro, Gamal, 1997. *Dasar Dasar Pariwisata*. Yogyakarta
- Yoeti, Oka A. (1985). *Pemasaran Pariwisata*. Bandung: Angkasa.
- Yoeti, Oka A. (1996) *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Bandung: Angkasa.
- Yoeti, Oka A, 1997. *Perencanaan dan Pengembangan Pariwisata*. PT. Pr

