

**TUGAS AKHIR**

**PENANGANAN KAMAR EXPECTED ARRIVAL GUEST OLEH  
ROOM BOY DI HOTEL KOMANEKA AT RASA SAYANG**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**WAYAN SINTHA NATALIA ARYATI**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
GIANYAR**

**2024**

## **TUGAS AKHIR**

### **PENANGANAN KAMAR EXPECTED ARRIVAL GUEST OLEH ROOM BOY DI HOTEL KOMANEKA AT RASA SAYANG**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

Wayan Sintha Natalia Aryati

NIM. 2115823318

**JURUSAN PARIWISTA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
GIANYAR  
2024**

**TUGAS AKHIR**

**PENANGANAN KAMAR EXPECTED ARRIVAL GUEST OLEH  
ROOM BOY DI HOTEL KOMANEKA**

**AT RASA SAYANG**

Tugas akhir ini diusulkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya di program studi DIII Perhotelan Politeknik Negeri Bali



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Wayan Sintha Natalia Aryati**

**NIM. 2115823318**

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

**GIANYAR**

**2024**

**LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR**

**PENANGANAN KAMAR EXPECTED ARRIVAL GUEST OLEH ROOM  
BOY DI HOTEL KOMANEKA AT RASA SAYANG**

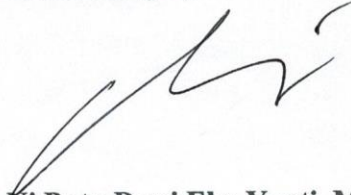
Tugas Akhir ini telah disetujui oleh Dosen Pembimbing dan Koordinator Program  
Studi D-III Perhotelan Politeknik Negeri Bali Pada Selasa, 16 Juli 2024

Pembimbing I,



**Solihin SST. Par., M.Par.**  
**NIP. 196206121989031002**

Pembimbing II,



**Ni Putu Dewi Eka Yanti, M.Pd.**  
**NIP. 198904012023212030**

Mengetahui  
Koordinator Program Studi D III Perhoelan  
Politeknik Negeri Bali




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

**LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR**

**PENANGANAN KAMAR EXPECTED ARRIVAL GUEST OLEH ROOM  
BOY DI HOTEL KOMANEKA AT RASA SAYANG**

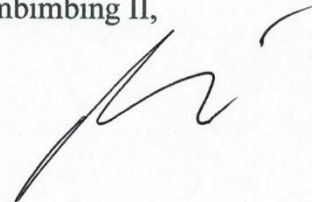
Tugas Akhir ini telah disetujui oleh Dosen Pembimbing dan Ketua Jurusan  
Pariwisata Politeknik Negeri Bali Pada 16

Pembimbing I,



**Solihin SST. Par., M.Par.**  
**NIP. 196206121989031002**

Pembimbing II,



**Ni Putu Dewi Eka Yanti, M.Pd.**  
**NIP. 198904012023212030**

Mengetahui  
Ketua Jurusan Pariwisata,  
Politeknik Negeri Bali

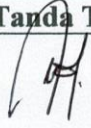
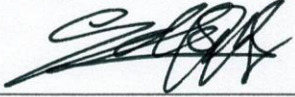



**Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par.M.Par**  
**NIP. 198409082008122004**

## LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

### PENANGANAN KAMAR EXPECTED ARRIVAL GUEST OLEH ROOM BOY DI HOTEL KOMANEKA AT RASA SAYANG

Tugas Akhir ini disahkan oleh para Penguji dan Koordinator Program Studi DIII  
Perhotelan Politeknik Negeri Bali pada 16 Juli 2024

	<b>Nama Tim Penguji</b>	<b>Tanda Tangan</b>
<b>Ketua</b>	Solihin, S.ST., M.Par NIP. 196206121989031002	
<b>Anggota</b>	I Gede Adi Utamayasa, S.Pd., M.Hum. NIP.	
<b>Anggota</b>	I Nyoman Darsa, S.Pd., M.Pd NIP.	

Mengetahui,  
Koordinator Program Studi DIII Perhotelan,  
Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali



**Kadec Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd.,M.Eng**  
NIP. 199011112022032009



## LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Wayan Sintha Natalia Aryati

NIM : 2115823318

Program Studi : DIII Perhotelan

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

### **PENANGANAN KAMAR EXPECTED ARRIVAL GUEST OLEH ROOM BOY DI HOTEL KOMANEKA AT RASA SAYANG**

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

Demikian pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Gianyar, Juli 2024



Nama : Wayan Sintha Natalia Aryati

NIM : 2115823318

Ps : DIII Perhotelan

Jurusan Pariwisata

Politeknik Negeri Bali

## KATA PENGANTAR

Pada Kesempatan yang terhormat ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, Ida Sang Hyang Widhi Wasa karena karunia-Nya yang tiada akhir sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **Penanganan Kamar Expected Arrival Guest Oleh Room Boy Di Hotel Komaneka At Rasa Sayang.** ini tepat pada waktu yang telah ditentukan. Tujuan penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai salah satu persyaratan yang harus dipenuhi dalam menyelesaikan Program Studi Diploma III Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali. Saat menyusun Tugas Akhir ini, penulis menemukan banyak kendala dan batasan, maka dari itu Tugas Akhir ini tidak dapat terselesaikan dengan baik tanpa bimbingan, petunjuk serta bantuan dari berbagai pihak secara material maupun spiritual. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan Tugas Akhir ini diantaranya :

1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah mengatur dan berkenan memberikan kesempatan untuk memperoleh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par, selaku ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menuntut ilmu di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd, selaku Sekertais Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan untuk menuntut ilmu di Jurusan Pariwisata Politeknik



Negeri Bali.

4. Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng, selaku Ketua Program Studi Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Program Studi D3 Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. I Made Alus Dherma Negara, S.Pd. M.Pd selaku kordinator Politeknik Negeri Bali kampus Gianyar yang mengatur dan berkenan memberikan kesempatan untuk memperoleh pendidikan di Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar.
6. Solihin SST.Par.,M.Par selaku Dosen pembimbing I yang telah banyak meluangkan waktunya untuk membantu memberikan saran dan masukan dalam menyusun tugas akhir ini.
7. Ni Putu Dewi Eka Yanti, M.Pd. selaku Dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan serta motivasi dalam penyusunan tugas akhir ini.
8. Gusti Ngurah Wiraswasta selaku *Resort Manager* di Hotel Komaneka At Rasa Sayang, yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi untuk menyusun tugas akhir ini.
9. I Wayan Sutiasa dan I Komang Suarbawa selaku *Supervisor Housekeeping* di hotel Komaneka At Rasa Sayang yang telah memberikan banyak informasi dan bimbingan untuk penyusunan tugas akhir ini.
10. Seluruh *staff Housekeeping Department* di hotel Komaneka At Rasa Sayang yang telah memberikan masukan dan bimbingan untuk penyusunan tugas akhir.
11. I Nyoman Arya Mardawa dan Ibu Made Sumiarti selaku kedua orang tua penulis

yang telah memberikan banyak motivasi dan dukungan dalam menyusun tugas akhir ini.

12. Teman-teman di jurusan pariwisata yang telah memberikan semangat dan dukungan moral dalam menyusun tugas akhir ini.

Kritik dan saran dari pembaca dan pihak yang terlibat dalam penyusunan tugas akhir ini sangat penulis hargai demi meningkatkan proposal tugas akhir ini menjadi lebih baik. Akhir kata semoga proposal tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca sebagai informasi mengenai dunia industri pariwisata dan pembuatan proposal tugas akhir.

Gianyar, Juli 2024

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>TUGAS AKHIR .....</b>	<b>i</b>
<b>TUGAS AKHIR .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....</b>	<b>v</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Tujuan Penulisan.....	4
D. Manfaat Penulisan.....	4
E. Metode Penulisan Tugas Akhir.....	5
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>7</b>
A. Pengertian Hotel.....	7
B. Pengertian Kamar.....	8
C. Status Kamar .....	8
D. Room Attendant .....	10
E. Standar Operasional Prosedur Room Attendant .....	11
F. Tamu .....	11

G. Jenis Tamu .....	12
H. Pengertian Penanganan .....	14
I. Housekeeping.....	14
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAN.....</b>	<b>16</b>
A. Lokasi dan Sejarah Berdirinya Hotel .....	16
B. Bidang Usaha dan Fasilitas hotel .....	19
C. Struktur Organisasi .....	23
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>26</b>
A. Penyajian Hasil Observasi .....	26
B. Kendala yang Dihadapi dan Solusinya .....	48
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>50</b>
A. Simpulan .....	50
B. Saran.....	52
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>53</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>54</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo dan lokasi Komaneka At Rasa Sayang .....	16
Gambar 3.2 Lobi Komaneka At Rasa Sayang .....	16
Gambar 3.3 Deluxe Room .....	20
Gambar 3.4 Rooftop Garden Villa .....	20
Gambar 3.5 Madu Manis Restaurant .....	21
Gambar 3.6 Pool Bar .....	21
Gambar 3.7 Swimming Pool .....	22
Gambar 3.8 Akar Wangi Spa .....	22
Gambar 3.9 Struktur Organisasi Hotel .....	23
Gambar 3.10 Struktur Organisasi Departemen .....	23

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Bali memiliki keunikan dan keunggulan kebudayaan yaitu potensi dan sumber daya manusia yang kreatif dengan dukungan alam yang mempesona menjadi modal dasar untuk menopang pariwisata Bali. Pariwisata di Bali menjadi salah satu penyumbang devisa terbesar di Indonesia. pembangunan fasilitas-fasilitas pendukung dan penunjang industri pariwisata di Bali terus dilakukan mulai dari fasilitas hotel, restoran, jasa perjalanan pariwisata dan transportasi salah satunya di daerah Ubud Gianyar.

Bali memiliki 8 kabupaten dan 1 kota madya. Salah satunya kabupaten yang terdapat di Provinsi Bali adalah kabupaten Gianyar. Kabupaten Gianyar memiliki banyak daerah tujuan wisata (DTW) seperti Sukawati, Tampak Siring dan Payangan yang menarik bagi kunjungan wisatawan baik wisatawan nusantara maupun mancanegara. Komaneka At Rasa Sayang, Ubud merupakan salah satu hotel mewah di Bali yang berlokasi di jalan monkey forest, Ubud, Gianyar. Pada tahun 1996 Komaneka Fine Art Galery berdiri atas dua pilar yaitu Seni Kontemporer dan Pemberdayaan Manusia. Untuk terus memberikan pelayanan dan fasilitas yang baik bagi para tamu, hotel ini dalam operasionalnya didukung oleh beberapa departemen.



Semua departemen memiliki peran penting dalam menjamin kelancaran kegiatan operasional, seperti *room boy*. *Room boy* merupakan salah satu bagian yang ada di departemen *housekeeping* yang memiliki tugas dan tanggung jawab atas kebersihan hotel baik itu membersihkan kamar *occupaid* dan kamar *Expected Arrivals (EA)*. Kamar *Expected Arrival* merupakan kamKinerja *room boy* memerlukan *standard operasional procedur (SOP)* dalam pekerjaannya. *SOP room boy* menjelaskan tentang langkah-langkah dalam membersihkan kamar tamu mulai dari mempersiapkan peralatan *trolley, making bed*, membersihkan toilet, *sweeping, vacuum cleaner, moping* hingga selesai *SOP* juga menjelaskan tentang tata cara pembersihan kamar yang akan ada tamunya atau akan *check in*. Semua prosedur tersebut harus dilakukan oleh *room boy* yang melakukan tugasnya dalam mempersiapkan kamar. Agar kualitas kamar dapat terjaga dengan baik dan dapat memberikan tamu kamar yang bersih, nyaman, indah dan aman sehingga tamu dapat kembali pada lain waktu.

Untuk mencapai keadaan kamar *Expected Arrivals* yang bersih, rapi dan pastinya nyaman, maka harus ditunjang dengan persediaan peralatan dan perlengkapan seperti : *dust cloth, vacuum cleaner, mop, trolley, amenities* serta bahan pembersih *glass cleaner, morning breeze* dan lain - lain. Hal ini mendorong untuk lebih cepat dan sesuai dengan standar operasional Prosedur (*SOP*) yang berlaku dalam membersihkan kamar *Expected Arrivals* seperti membersihkan toilet lebih ekstra, mebersihkan lantai dan fasilitas kamar

lainnya sehingga kamar siap untuk dijual. Khususnya di Hotel Komaneka At Rasa Sayang Ubud, untuk menjaga kenyamanan tamu maka *room boy* harus bekerja dengan baik dan harus mengikuti *standar operasional prosedur* (SOP) yang berlaku. Selain itu demi menciptakan kenyamanan dan pelayanan yang baik bagi tamu yang akan *check in*, *room boy* harus berikap sopan pada tamu yang menginap di Hotel Komaneka At Rasa Sayang Ubud.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, alasan penulis mengangkat judul mengenai “Penanganan Kamar *Expected Arrival Guest* oleh *Room Boy* di Hotel Komaneka At Rasa Sayang” adalah karena dalam penanganan untuk kamar *Expected Arrivals Guest* diperlukan prioritas penanganannya, terutama pada saat tamu *check in* dalam waktu yang bersamaan.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian yang di berikan pada latar belakang di atas , maka dapat ditarik sebuah rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Penanganan Kamar *Expected Arrival Guest* oleh *Room Boy* di Hotel Komaneka At Rasa Sayang?
2. Apa saja kendala – kendala yang dihadapi dalam Penanganan Penanganan Kamar *Expected Arrival Guest* oleh *Room Boy* di Hotel Komaneka At Rasa Sayang?

### **C. Tujuan Penulisan**

Berdasarkan rumusan di atas yang telah diuraikan , maka dapat diketahui tujuan penulisan tugas akhir ini yaitu :

- a) Untuk mengetahui prosedur kerja dalam Penanganan Kamar *Expected Arrival Guest* oleh *Room Boy* di Hotel Komaneka At Rasa Sayang?
- b) Untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi dalam Penanganan Kamar *Expected Arrival Guest* oleh *Room Boy* di Hotel Komaneka At Rasa Sayang?

### **D. Manfaat Penulisan**

- a) Bagi Mahasiswa

Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan tinggi diploma III perhotelan pada jurusan pariwisata di Politeknik Negeri Bali dan menerapkan teori yang sudah didapatkan di kampus maupun di industri, serta untuk menambah wawasan yang diperoleh selama melakukan penelitian.

- b) Bagi Kampus

Hasil penulisan ini diharapkan dapat digunakan sebagai sumber referensidan pembelajaran yang menyangkut mengenai materi dalam menyiapkandan menjaga kebersihan kamar hotel oleh *room boy*. Bagi mahasiswa jurusan pariwisata Politeknik Negeri Bali cabang Gianyar maupun bagi pihak lain yang membutuhkan guna menambah wawasan pengetahuan di bidang *room boy*.

c) Bagi Hotel Komaneka At Rasa Sayang Ubud

Untuk bahan pertimbangan Hotel Komaneka At Rasa Sayang Ubud dalam meningkatkan pelayanan dalam penanganan Pembersihan Kamar *Expected Arrivals Guest* oleh *Room Boy* pada Hotel Komaneka At Rasa Sayang.

## **E. Metode Penulisan Tugas Akhir**

### 1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan metode dengan cara melakukan pengamatan secara langsung seperti melihat cara kerja *room attendant* pada saat menangani kamar, membersihkan kamar, menjaga kamar, memperhatikan teknik dan prosedur yang benar. Adapun hal yang di observasi yaitu area kamar, jumlah dan fasilitas yang ada dalam kamar dan cara melakukan *rooming* dengan benar sesuai prosedur yang ada.

### 2. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Metode dan Teknik yang digunakan dalam penyajian hasil analisis tugas akhir menggunakan :

- 1) Metode formal yaitu menyajikan hasil analisis dengan tanda , table , gambar dan foto yang terkait.
- 2) Metode informal yaitu metode yang menyajikan hasil analisis dengan mendeskripsikan secara verbal ( naratif ) mengenai prosedur penanganan.

### 3. Metode dan Teknik Kajian Pustaka

Kajian pustaka adalah kumpulan teori yang didapatkan dari berbagai macam sumber yang akan digunakan sebagai bahan rujukan dalam melakukan kegiatan

penelitian atau membuat karya tulis ilmiah. Landasan teori bisa diambil dari berbagai macam media, seperti jurnal, skripsi, artikel, berita, koran, dan masih banyak lagi

## **BAB V PENUTUP**

### **A. Simpulan**

Berdasarkan pembahasan mengenai prosedur penanganan kamar *expected arrival guest* oleh *room boy* di Hotel Komaneka At Rasa Sayang yang telah dijelaskan, di atas, maka penulis dapat menyimpulkan sebagai berikut.

1. Terdapat beberapa tahapan yang harus dilakukan dalam prosedur Penanganan Kamar *Expected Arrival Guest* Oleh *Room Boy* di Hotel Komaneka At Rasa Sayang yaitu:
  - a. Tahap persiapan yang diawali dengan persiapan diri, kemudian mengikuti pengarahan bersama *supervisor housekeeper* di *housekeeping office*, kemudian melakukan persiapan *trolley* yang diisi dengan alat pembersih, bahan pembersih, dan perlengkapan tamu.
  - b. Tahap pelaksanaan yang dimulai dengan memasuki kamar tamu sesuai dengan ketentuan yang ada, kemudian memasuki kamar utama dan memasukkan *key tag*, dilanjutkan dengan membuka gorden dan pintu, kemudian memeriksa apakah ada barang tamu dan peralatan *room service* yang tertinggal di kamar, berikutnya mengambil semua sampah yang ada di kamar dan dimasukkan ke plastik sampah serta mencuci semua gelas dan cangkir yang kotor, setelah itu, *room boy* akan melakukan *stripping bed* terlebih dahulu, dan dilanjutkan dengan menata tempat tidur (*making the bed*) yang terdiri dari 7 langkah. Setelah tempat tidur tertata, selanjutnya adalah membersihkan kamar mandi



yang juga terdiri dari langkah-langkah yaitu langkah awal dan langkah pembersihan. Jika sudah selesai dengan tempat tidur dan kamar mandi, *room boy* lalu melengkapi *guest amenities* untuk kamar tidur dan kamar mandi, dilanjutkan dengan melakukan *dusting* serta membersihkan lantai kamar. Setelah selesai menangani kamar utama, *room boy* akan menyapu bagian depan kamar.

- c. Dalam melakukan prosedur penanganan kamar *expected arrival* di Hotel Komaneka At Rasa Sayang terdapat beberapa hambatan yang timbul dan cara mengatasinya yaitu terdapat *spot* atau noda pada *sheet*, *duvet cover*, *pillow case*, dan *towel*. Jika terdapat *spot* atau noda pada *sheet*, *duvet cover*, *pillow case*, dan *towel* maka diatasi dengan cara melaporkan kepada *supervisor*, bisa juga meminta *linen* pada *trolley room boy* lainnya, atau dalam keadaan yang paling mendesak yaitu mengambil *linen* terlebih dahulu dari kamar kosong yang sudah dalam keadaan bersih namun tidak untuk dijual segera. Kekurangan *guest amenities* menyebabkan kamar belum layak atau belum siap untuk dijual. Cara mengatasinya adalah segera melaporkan kepada *supervisor* dan *supervisor* akan melaporkan ke *housekeeping office* untuk memesan *guest amenities* yang kurang atau telah habis tersebut pada *supplier*. Dalam keadaan mendesak, seorang *room boy* dapat meminta *guest amenities* tersebut pada *room boy* lainnya.

Berdasarkan hasil observasi penanganan kamar *expected arrival guest* di Hotel Komaneka At Rasa Sayang sudah dilakukan dengan baik dan sesuai prosedur yang ditetapkan. Akan tetapi, dalam pelaksanaannya juga terdapat

hambatan-hambatan yang dihadapi, namun dapat diatasi dengan tindakan-tindakan yang sesuai arahan dan bimbingan dari *supervisor housekeeping*.

## **B. Saran**

Berdasarkan pengalaman yang telah didapatkan selama melaksanakan penanganan kamar *expected arrival guest* oleh *room boy* di Hotel Komaneka At Rasa Sayang adapun saran yang dapat diberikan sebagai berikut:

1. Untuk mengatasi terjadinya *spot* atau noda pada *sheet, duvet cover, pillow case* dan *towel*, sebaiknya melakukan koordinasi dengan petugas *laundry* agar lebih teliti ketika membersihkan sampai melipat *sheet, duvet cover, pillow case* dan *towel* tersebut. Saat pihak *laundry* membawa *sheet, duvet cover, pillow case* dan *towel* ke hotel, sebaiknya pihak *housekeeper* yang menerimanya harus melakukan pengecekan, jika masih ada *spot* agar diletakkan terpisah dengan yang bersih untuk dilakukannya proses *spotting*, kemudian segera serahkan kembali ke pihak *laundry*.
2. Untuk menghindari terjadinya kekurangan *guest amenities*, harus dijalin komunikasi dan koordinasi yang baik dengan petugas *store* yang bertugas. Petugas *store* harus selalu memeriksa persediaan yang ada di gudang, jika persediaan sudah sangat sedikit petugas *store* harus segera melakukan pemesanan, jangan sampai menunggu persediaan benar-benar habis karena akan membuat *room boy* terhambat dalam melakukan pekerjaannya.

## DAFTAR PUSTAKA

Bataafi, Wisnu HS. 2006. *Housekeeping Department Floor and. Public Area*. Edisi I. Bandung : Alfabeta.

Departemen Pendidikan Nasional, 2012, *Kamus Besar Bahasa Indonesia, Pusat Bahasa. (Edisi Keempat)*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Effendi, Muh. Arief. 2016. *The Power Of Corporate Governance: Teori dan. Implementasi*. Jakarta: Salemba Empat

Kusumaningrum, Aliffah. 2019. Pengaruh SIM, SOP dan Jaringan Distribusi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada PT. Lion Mentari Airlines). *Jurnal Sekertari dan Manajemen*. Vol. 3, No. 1, pp. 5-16.

Orbani, Ludfi . 2017. *Housekeeping Passport Manajemen Oprasional Housekeeping*. Lanjutan. Yogyakarta: Penerbit ANDI.

Pendit, Nyoman S. 2005. Ilmu Pariwisata Sebuah Pengantar. Perdana. Jakarta : Pradnya Paramita.

Rumekso. 2016. *Housekeeping Hotel*. Jogjakarta: Andi Offset.

Sulastiyono, Agus. 2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel: Manajemen Hotel*. Bandung.

Widanaputra, A.A.GP dkk. 2009. *Akuntansi Perhotelan Pendekatan Sistem Informasi*. Yogyakarta : Graha Ilmu.

Rumekso. (2008). *Housekeeping Hotel PUBLIC AREA/HOUSEMAN SECTION*. Yogyakarta: ANDI.

Bambang Sujatno. 2006. *Hotel Courtesy*. Yogyakarta: CV Andi.

Agusnawar. (2000). *Operasional tata Graha Hotel: Hotel Housekeeping Operational*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama