

# **TUGAS AKHIR**

## **PENANGANAN ULUWATU SUITE ROOM DENGAN STATUS VACANT DIRTY MENJADI VACANT CLEAN OLEH ROOM ATTENDANT DI INTERCONTINENTAL BALI RESORT**



**I Ketut Teja Artha**

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2022**

# **TUGAS AKHIR**

## **PENANGANAN ULUWATU SUITE ROOM DENGAN STATUS VACANT DIRTY MENJADI VACANT CLEAN OLEH ROOM ATTENDANT DI INTERCONTINENTAL BALI RESORT**



Oleh  
**I Ketut Teja Artha**  
**NIM 1915823141**

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

**PROGRAM STUDI D3 PERHOTELAN  
JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2022**

**PENANGANAN ULUWATU SUITE ROOM  
DENGAN STATUS VACANT DIRTY MENJADI  
VACANT CLEAN OLEH ROOM ATTENDANT  
DI INTERCONTINENTAL BALI RESORT**

Oleh  
**I Ketut Teja Artha**  
NIM 1915823141

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

Disetujui Oleh:

Pembimbing I,



**Dra. Ni Made Sudarmini, M. Agb**  
NIP. 196405261990032003

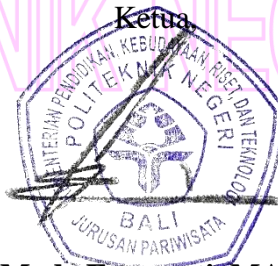
Pembimbing II



**I Gde Agus Jaya Sadguna, SST. Par., M.Par**  
NIP. 198502102014041001

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

Disahkan Oleh  
Jurusan Pariwisata  
Ketua



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



POLITEKNIK NEGERI BALI

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
JURUSAN PARIWISATA**

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali – 80364  
Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128 Laman: [www.pnb.ac.id](http://www.pnb.ac.id)  
Email: [poltek@pnb.ac.id](mailto:poltek@pnb.ac.id)

**SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : I Ketut Teja Artha  
NIM : 1915823141  
Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PENANGANAN ULUWATU SUITE ROOM  
DENGAN STATUS VACANT DIRTY MENJADI  
VACANT CLEAN OLEH ROOM ATTENDANT  
DI INTERCONTINENTAL BALI RESORT”**

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

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Badung, Agustus 2022

Yang membuat pernyataan,



NIM : 1915823141

PS : DIII Perhotelan  
Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widi Wasa/Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Penanganan Uluwatu *Suite Room* Dengan Status *Vacant Dirty* Menjadi *Vacant Clean* Oleh *Room Attendant* Di InterContinental Bali Resort” dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas Akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Penanganan Uluwatu *Suite Room* Dengan Status *Vacant Dirty* Di Intercontinental Bali Resort.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini penulis banyak memperoleh bantuan, motivasi, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan yang baik ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE., M.eCom., selaku Direktur Politeknik Negeri Bali atas kesempatan yang diberikan kepada penulis untuk menuntut ilmu pada Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., PhD selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali, yang telah memberikan kesempatan untuk menuntut ilmu serta memberikan pengarahan kepada penulis.
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.

4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par., M.Par selaku Ketua Program Studi Diploma III Perhotelan yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di program studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Dra. Ni Made Sudarmini, M. Agb selaku Dosen Pembimbing I Penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan Tugas Akhir ini.
6. I Gde Agus Jaya Sadguna, SST.Par., M.Par selaku Dosen Pembimbing II Penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan Tugas Akhir ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Pariwisata yang telah membimbing penulis selama menuntut ilmu pada jurusan pariwisata di Politeknik Negeri Bali.
8. I Nyoman Linggih, selaku *Housekeeping Manager* di InterContinental Bali Resort.
9. I Komang Wirawan, selaku *Training Manager* di InterContinental Bali Resort
10. Seluruh staff maupun supervisor di InterContinental Bali Resort yang telah bersedia menerima, memberikan penjelasan dan membimbing kepada penulis untuk menyempurnakan Tugas Akhir ini.
11. Drs. I Ketut Tono dan Ni Ketut Widani selaku orang tua penulis yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan Tugas Akhir ini.
12. Teman-teman *Trainee* InterContinental Bali Resort yang selalu memberikan semangat teman-teman kampus yang telah memberikan semangat dan membantu dalam proses penulisan Tugas Akhir.

Penulis menyadari akan kekurangan dan keterbatasan kemampuan dalam hal pembuatan laporan ini dengan sempurna, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang dapat memberikan masukan-masukan berguna sebagai wujud menutupi kekurangan dalam pembuatan Tugas Akhir ini.

Badung, Juli 2022

Penulis,



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR .....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan.....	4
D. Metode Penulisan.....	5
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data.....	6
2. Metode dan Teknik Analisis Data .....	6
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis .....	6
BAB II LANDASAN TEORI.....	8
A. Pengertian dan Klasifikasi Hotel .....	8
1. Pengertian Hotel.....	8
2. Klasifikasi Hotel .....	8
B. Pengertian <i>Housekeeping</i> /Tata Graha.....	10
C. Pengertian <i>Room Attendant</i> .....	11
D. Jenis – Jenis Kamar Hotel .....	12
1. Jenis-jenis berdasarkan tipe atau letak kamar Hotel .....	12
2. Jenis Kamar Berdasarkan fasilitas Tempat Tidur.....	13
3. Jenis kamar Berdasarkan Fasilitas Kamar .....	14
4. Status Kamar Hotel.....	15
E. Pengertian Penanganan .....	16



BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN .....	18
A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan/Hotel .....	18
1. Lokasi Perusahaan/Hotel .....	18
2. Sejarah Perusahaan/Hotel .....	19
B. Bidang Usaha dan Fasilitas .....	21
1. Bidang Usaha Perusahaan/Hotel .....	21
a. Penjualan Kamar .....	22
2. Penjualan Makanan dan Minuman .....	25
C. Struktur Organisasi Perusahaan/Hotel .....	29
BAB IV PEMBAHASAN .....	36
A. Penanganan Uluwatu <i>Suite Room</i> berstatus <i>vacant dirty</i> di InterContinental Bali Resort .....	37
1. Tahap persiapan .....	37
2. Tahap Penanganan Uluwatu <i>Suite Room</i> Dengan Status <i>Vacant Dirty</i> Menjadi <i>Vacant Clean</i> .....	41
B. Kendala-kendala yang dihadapi dan cara mengatasinya .....	49
BAB V PENUTUP .....	52
A. Simpulan .....	52
B. Saran .....	53

DAFTAR PUSTAKA  
LAMPIRAN

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo Intercontinental Bali Resort .....	16
Gambar 3.2 Resort Classic Room .....	21
Gambar 3.6 Struktur Organisasi Department Housekeeping .....	28



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR TABEL

Table 3.1 Nama Kamar..... 20



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : *grooming*

Lampiran 2 : *Attendance Report*

Lampiran 3 : *Guest Amenities*

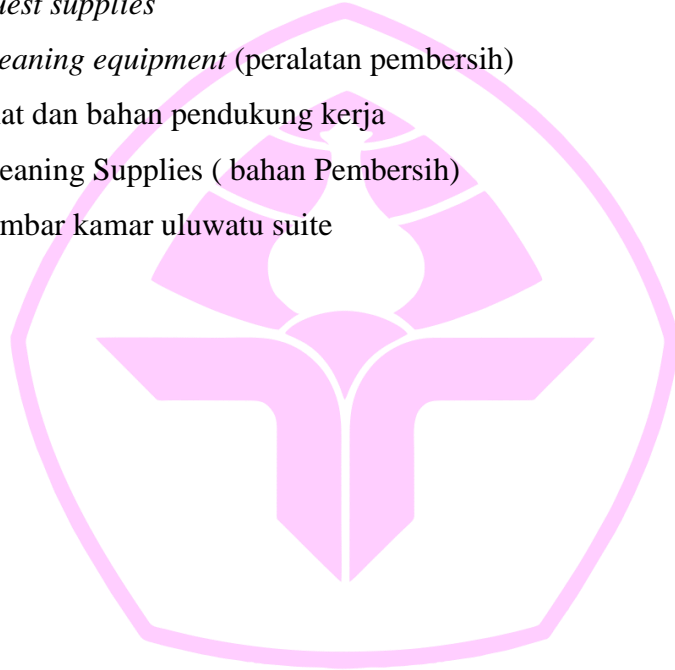
Lampiran 4 : *Guest supplies*

Lampiran 5 : *Cleaning equipment* (peralatan pembersih)

Lampiran 6 : Alat dan bahan pendukung kerja

Lampiran 7 : *Cleaning Supplies* ( bahan Pembersih)

Lampiran 8 : gambar kamar uluwatu suite



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Bali merupakan salah satu tujuan wisata yang terkenal di seluruh dunia karena keunikan budaya dan adat istiadatnya serta masyarakatnya yang ramah-ramah. Bali juga memiliki keindahan alam yang sangat menarik mulai dari pantai hingga pegunungan, sehingga kunjungan wisata baik wisatawan mancanegara ataupun wisatawan domestik meningkat setiap tahunnya. Sehingga masyarakat lokal dapat mendapatkan manfaatnya bahkan saat ini masyarakat Bali sebagian besar menggantungkan hidupnya pada industri pariwisata.

Menurut Wardhani (2008:4) mengatakan bahwa pariwisata merupakan seluruh kegiatan, fasilitas dan pelayanan yang diakibatkan oleh adanya perpindahan perjalanan sementara dari seseorang ke luar dari tempat tinggalnya, serta tinggal dalam waktu singkat di tempat tujuan dari perjalanan, untuk tujuan bersenang-senang dan berlibur. Berkembangnya sektor pariwisata di Bali tidak terlepas dari unsur-unsur keindahan alam dan keanekaragaman seni dan budaya yang dimiliki oleh pulau Bali. Bali merupakan salah satu daerah tujuan wisata yang terkenal dengan keindahan alamnya serta keunikan kebudayaannya sehingga menjadi salah satu icon pariwisata di dunia pada umumnya dan di Indonesia pada khususnya.

Menurut Agus Sulastiyono (2007:3), kata hotel yang dikutip dari SK Menteri Pariwisata, Post dan Telekomunikasi No. KM 37/PW.340/MPPT-86, Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk

menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial dimana fasilitas dan pelayanan tersebut disediakan untuk para wisatawan asing maupun wisatawan lokal. Di Bali terdapat berbagai jenis hotel mulai dari hotel bintang satu sampai dengan hotel bintang lima. Dengan banyaknya hotel yang terdapat di Bali para pelaku usaha pariwisata bersaing untuk meningkatkan kualitas hotelnya baik dari segi fasilitas maupun yang lainnya untuk menarik wisatawan baik wisatawan asing maupun wisatawan lokal.

Untuk mendukung kegiatan operasional hotel, hotel memiliki beberapa departemen 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.

*Housekeeping department* adalah suatu *department* yang berada di dalam hotel yang bertugas untuk menjaga kebersihan dan kenyamanan seluruh area hotel. *Housekeeping department* dibagi menjadi empat *section* yaitu *Room Section*, *Public Area Section*, *Laundry Section*, dan *Florist Section*. Dari keempat seksi tersebut yang paling bertanggung jawab terhadap kebersihan kamar hotel adalah *Room Attendant*. *Room Attendant* merupakan salah satu seksi yang bertugas untuk menjaga kebersihan, kerapian, keindahan dan kelengkapan kamar tamu di Hotel. Seorang *room attendant* harus memiliki penampilan yang baik dan rapi yang meliputi pakaian pada saat bekerja, tingkah laku dan sopan santun. Selain itu seorang *room attendant* juga harus mampu

mengatur waktu dalam penanganan kamar sehingga pekerjaan dapat selesai tepat waktu.

InterContinental Bali Resort merupakan *Resort* bintang lima yang terletak di tengah kawasan Teluk Jimbaran yang eksklusif di pesisir selatan pulau Bali, InterContinental Bali Resort dengan 417 kamar ini didesain untuk menggabungkan kenyamanan modern dengan arsitektur tradisional Bali. *Resort* ini juga didesain agar sesuai dengan kebutuhan pasangan, keluarga, dan wisatawan bisnis. InterContinental Bali Resort juga memiliki berbagai fasilitas mulai dari kegiatan olahraga, spa, hingga restoran berkelas, dan hotel ini juga memiliki berbagai jenis tipe kamar *suite* yaitu, *Balinese Suite*, *Uluwatu Suite*, *Bukit Suite*, dan *Jimbaran Suite*.

*Uluwatu Suite* ini tergolong tipe kamar yang mewah di InterContinental Bali Resort yang mempunyai luas 103 meter persegi setiap kamarnya, tamu yang menginap di kamar ini merupakan tamu yang berkelas seperti tamu VIP atau yang lainnya, oleh karena itu prosedur pembersihan kamar ini biasanya mendapatkan perhatian khusus mulai dari standar *set up* hingga ke standar kebersihannya dan waktu yang dibutuhkan untuk membersihkan kamar ini cukup lama dibandingkan kamar lainnya yaitu kurang lebih 30 menit. Dalam pelayanan dan penanganan kamar yang baik akan membuat tamu merasa puas sehingga terciptalah kesan yang baik dan membuat tamu berkeinginan untuk datang dan menginap lagi di InterContinental Bali Resort khususnya di *Uluwatu Suit Room*. Kamar ini mempunyai harga yang lebih mahal diantara kamar lainnya karena memiliki ruangan yang lebih luas dan memiliki fasilitas yang lebih lengkap seperti, meja makan dan *residential bar* di dalamnya.

Berkaitan dengan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk mengangkat topic untuk dibahas dalam Tugas Akhir dengan judul: “Penanganan Uluwatu *Suite Room* Dengan Status *Vacant Dirty* Menjadi *Vacant Clean* Oleh *Room Attendant* Di InterContinental Bali Resort”.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimanakah Penanganan Uluwatu *Suite Room* dengan status *Vacant Dirty* menjadi *Vacant Clean* oleh *Room Attendant* di InterContinental Bali Resort?
2. Apa sajakah kendala- kendala yang di hadapi dalam Penanganan Uluwatu *Suite Room* dengan status *Vacant Dirty* menjadi *Vacant Clean* oleh *Room Attendant* di InterContinental Bali Resort dan bagaimana cara mengatasinya?

## **C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan**

1. Tujuan Penulisan
  - a. Untuk menjelaskan dan menjabarkan Penanganan Uluwatu *Suite Room* dengan Status *Vacant Dirty* menjadi *Vacant Clean* oleh *Room Attendant* di InterContinental Bali Resort.
  - b. Untuk mengidentifikasi kendala-kendala dalam Penanganan Uluwatu *Suite Room* dengan Status *Vacant Dirty* menjadi *Vacant Clean* oleh *Room Attendant* di InterContinental Bali Resort dan bagaimana cara untuk mengatasi kendala-kendala tersebut.
2. Kegunaan Penulisan
  - a. Bagi mahasiswa
    - 1) Sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan Diploma III program studi



D3 perhotelan jurusan pariwisata Politeknik Negeri Bali.

- 2) Sebagai pengetahuan tambahan dibidang *Housekeeping* yang belum didapatkan 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 Negeri Bali

- 1) Sebagai sumber informasi baru untuk mahasiswa khususnya Jurusan Pariwisata, sehingga bisa menjadi masukan bagi mahasiswa yang akan melakukan praktik kerja lapangan.
- 2) Sebagai bahan masukan baru untuk memperkaya bahan bacaan yang ada di perpustakaan Politeknik Negeri Bali.

c. Bagi perusahaan

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 kepada pihak hotel yang berupa saran serta langkah-langkah yang dianggap perlu di ambil mengenai kualitas pelayanan agar dapat diperbaiki dan lebih ditingkatkan lagi.

#### **D. Metode Penulisan**

Dalam pembuatan tugas akhir ini, metode yang digunakan adalah:

## 1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

### a. Metode Observasi

Merupakan penelitian langsung yang dilakukan di lapangan dengan cara melakukan pengamatan penanganan Uluwatu *Suite Room* dan terlibat langsung untuk menangani kamar Uluwatu *Suite* di hotel InterContinental Bali Resort.

### b. Metode Wawancara

Merupakan penelitian yang dilakukan langsung dengan melakukan tanya jawab dan berdiskusi dengan satu orang *Room Supervisor* dan tiga orang *Room Attendant* yang berada di *Housekeeping Departement* khususnya di *Room Section* yang bekerja di hotel InterContinenttal Bali Resort.

### c. Metode Kepustakaan

Pengumpulan data yang diperoleh dengan cara membaca buku-buku, menurut para ahli dan sumber pustaka lainnya yang berkaitan dengan pembuatan Tugas Akhir ini.

## 2. Metode dan Teknik 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 dengan sistematis, dengan apa adanya seperti yang ditemukan di lapangan pada saat melakukan praktek kerja lapangan di InterContinental Bali Resort.

## 3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Metode penyajian hasil analisis yang penulis gunakan adalah Metode *Informal* dan Metode *Formal*. Metode *Informal* yaitu metode penyaji analisis data dengan kata-kata

dan Metode *Formal*, yaitu metode penyajian analisis data dengan menyajikan data dengan tanda-tanda tertentu seperti, foto, dan lain-lain. Metode ini dibantu dengan teknik penggabungan antara kata-kata dan tanda.



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Simpulan

Dari uraian pembahasan pada bab IV, maka penulis dapat menarik simpulan sebagai berikut :

1. Penanganan Uluwatu Suite Room Dengan Status Vacant Dirty Di InterContinental Bali Resort
  - a. Tahap persiapan awal meliputi: Persiapan diri dan persiapan oprasional, dimana seorang *room attendant* harus mempersiapkan diri sebelum melakukan pekerjaan dan juga harus mempersiapkan peralatan dan perlengkapan operasional.
  - b. Tahap Pelaksanaan, Setelah semua persiapan sudah siap maka berikutnya penanganan kamar dimulai dengan membawa *trolley room attendant* dan *carry caddy* ke depan pintu kamar, kemudian *room attendant* memasuki kamar tamu, setelah itu *room attendant* melakukan pengecekan kamar terlebih dahulu, setelah selesai melakukan pengecekan barulah *room attendant* mulai melakukan pembersihan seperti menata tempat tidur (*making bed*), membersihkan kamar mandi (*bath room*), melengkapi lena, membersihkan *balcony*, *vacuuming*, *dusting* dan *mopping*.
  - c. Tahap akhir yaitu: pengecekan terakhir (*final checking*) bertujuan untuk agar tidak adanya kekurangan baik dalam hal kelengkapan maupun kebersihan kamar.

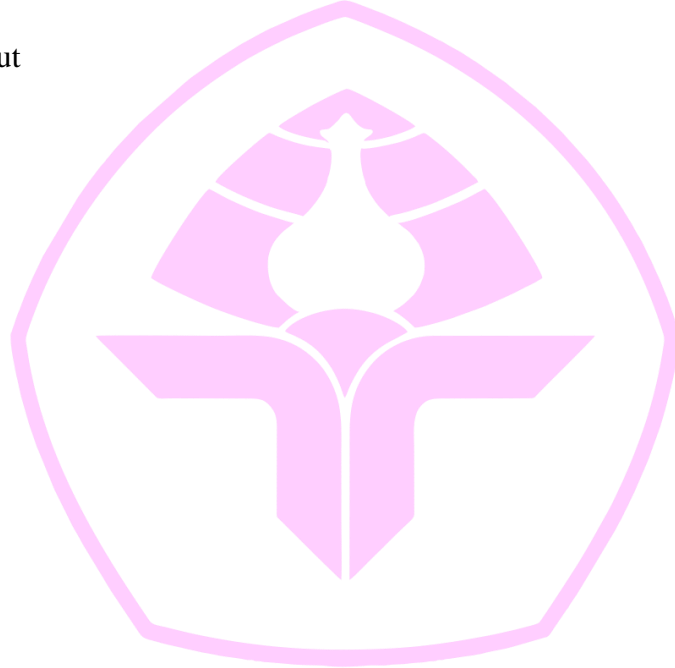
2. Kendala-kendala yang dihadapi dalam Penanganan Uluwatu *Suite Room* Dengan Status *Vacant Dirty* Di InterContinental Bali Resort.
  - a. Kurangnya *guest supplies* dan *guest amenities*. Cara mengatasinya yaitu *room attendant* harus mengambil amenities dan *guest supplies* pada kamar yang berstatus OO (*out of order*) terlebih dahulu dan menaruhnya pada kamar yang lebih memerlukan
  - b. *Duvet cover* ataupun *sheet* banyak dalam keadaan masih kotor atau rusak. Cara mengatasinya yaitu *room attendant* harus mengambil *duvet cover* dan *sheet* yang baru di *pantry* dan memberikan tanda pada *sheet* yang kotor atau rusak.
  - c. Rusaknya *vacuum cleaner* saat melakukan *vacuuming* lantai dan *carpet*. Cara mengatasinya yaitu *room attendant* harus segera mengambil *vacuum cleaner* yang lain di *pantry*, dan *vacuum cleaner* yang rusak dilaporkan ke pada *supervisor* agar segera ditangani.

## **B. Saran**

Adapun saran yang dapat penulis berikan guna meningkatkan kualitas pelayanan di InterContinental Bali Resort diantaranya :

1. Untuk mengatasi kurangnya persediaan *guest supplies*, *guest amenities*, maupun perlengkapan kamar lainnya seluruh *housekeeping staff* perlu memperhatikan persediaan atau stok barang yang ada di *pantry*, agar tidak terjadi kekurangan perlengkapan saat penanganan kamar.

2. Seluruh *engineering staff* perlu lebih memperhatikan kondisi dan perawatan *vacuum cleaner* dan mesin pembersih lainnya agar tidak sering terjadi kerusakan pada saat digunakan untuk proses pembersihan kamar.
3. Untuk mengatasi banyaknya *duvet cover* atau *sheet* yang dalam keadaan rusak dan kotor pihak hotel bisa membeli stok *sheet* yang baru agar bisa mengganti *sheet* yang rusak tersebut



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR PUSTAKA

Agus, Sulastiyono. 2007. *Teknik dan Prosedur Divisi Kamar*. Jakarta: Balai Pustaka.

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

Bagyono. 2012. *Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung: Alfabeta

Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. 1989. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*.

Jakarta: Balai Pustaka.

Depdikbud, 1989, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Buku Satu, Jakarta: Balai Pustaka  
Utama

Depdikbud. 1995. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta : Balai Pustaka.

Hermawan, Iwan. 2019. *Metodologi Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif  
& Mixed Methode*. Cetakan 1. Karawang: Hidayatul Quran Kuningan.

Krestanto, Hery. 2019. *Strategi Dan Usaha Reservasi Untuk Meningkatkan Tingkat  
Hunian Di Grand Orchid Hotel Yogyakarta*. Jurnal Media Wisata, 17, 2.

Perwani, Yayuk Sri. 1993. *Teori dan Praktek House Keeping Untuk Akademi.  
Perhotelan*. Jakarta: GramediaPustaka Utama

Polii, B. D., & Towoliu, B. I. 2018. *Manajemen Tata Graha dan Binatu 1 ( Housekeeping 1) Tehnik dan Prosedural Pembersihan di Publik Area. Manajemen Tata Graja Dan Binatu, 202. www.polimdo.ac.id*

Rumekso 2005. *Housekeeping Hotel Floor Section*. Yogyakarta: Andi (2001).

Housekeeping Hotel. Yogyakarta: Andi

Rumekso. 2001. *Housekeeping Hotel*. Yogyakarta: Andi

Rumekso. 2002. *Housekeeping Hotel*. Yogyakarta: Andi

Wardhani, IGK, 2008, *Penelitian Tindakan Kelas*. Jakarta: Universitas Terbuka



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI





JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI