

TUGAS AKHIR

PENANGANAN PEMBERSIHAN
JUNIOR SUITE GARDEN ACCESS
DI HOLIDAY INN RESORT BARUNA BALI



POLITEKNIK NEGERI BALI

Dimas Dwima Ardinata

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022

TUGAS AKHIR

PENANGANAN PEMBERSIHAN
JUNIOR SUITE GARDEN ACCESS
DI HOLIDAY INN RESORT BARUNA BALI



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh
Dimas Dwima Ardinata
NIM 1915823008

PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022

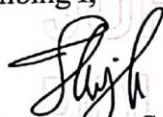
**PENANGANAN PEMBERSIHAN
JUNIOR SUITE GARDEN ACCESS
DI HOLIDAY INN RESORT BARUNA BALI**

Oleh
Dimas Dwima Ardinata
NIM 1915823008

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

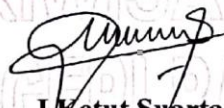
Disetujui oleh:

Pembimbing I,



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

Pembimbing II,



I Ketut Suarta, SE, M.Si
NIP 196309151990031002

Disahkan oleh
Jurusan Pariwisata



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
Email: poltek@pnb.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dimas Dwima Ardinata

NIM : 1915823008

Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“ Penanganan Pembersihan
Junior Suite Garden Access
Di Holiday Inn Resort Baruna Bali ”**

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

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI

Badung, Agustus 2022

Yang Membuat pernyataan,



NIM : 1915823008

PS : DIII Perhotelan
Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul penanganan pembersihan junior suite garden access di holiday inn resort baruna bali sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Tujuan dari pembuatan laporan ini adalah sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Pendidikan Diploma III Perhotelan pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.

Dalam penyusunan tugas akhir ini, saya mengalami kendala seperti sumber acuan yang terkait dan pengetahuan saya yang masih terbatas. Namun, kendala yang ada dapat saya atasi berkat bantuan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah membantu saya dalam penyusunan tugas akhir ini.

Untuk itu, pada kesempatan yang baik ini, saya ingin mengucapkan terima kasih 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., Ph.D selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali, yang telah memberikan kesempatan untuk menuntut ilmu serta memberikan pengarahan kepada penulis.

3. Drs. Gede Ginaya, M.Si selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan Praktik Kerja Lapangan.
4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par., M.Par selaku Ketua Program Studi Diploma III Perhotelan yang telah memberikan banyak saran dan nasehat selama periode Praktik Kerja Lapangan.
5. I Gde Agus Jaya Sadguna, SST.Par., M.Par. selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing dan memotivasi penulis dalam penulisan laporan ini.
6. I Ketut Suarta, SE, M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing penulis selama menuntut ilmu pada jurusan pariwisata di Politeknik Negeri Bali.
7. Ida Bagus Nyoman Ardana General Manager Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali yang telah memberikan kesempatan untuk belajar secara langsung di properti yang dipimpinya.
8. I Nyoman Apriana selaku Housekeeping Leader di Holiday Inn Resort Baruna Bali yang telah menjadi mentor penulis selama menjalani praktik kerja lapangan.
9. I Gusti Putu Eka Sudiksa Ariestha selaku Assist. Learning & Development Manager di Holiday Inn Resort Baruna Bali.
10. Seluruh staf maupun supervisor Holiday Inn Resort Baruna Bali yang telah bersedia menerima, memberikan penjelasan dan membimbing penulis selama melaksanakan praktik kerja lapangan.
11. Mahardi dan Ni Wayan Alit Sutami, selaku orang tua penulis yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan tugas akhir ini.

12. Teman-teman 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, kritik serta masukan dari pembaca sangat diharapkan guna menyempurnakan dalam pembuatan tugas lain yang akan datang. Akhir kata saya harap laporan ini dapat bermanfaat dan berguna bagi pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali.

Badung, Juli 2022

Penulis

DAFTAR ISI

Isi	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Dan Kegunaan Penulisan.....	4
1. Tujuan Penulisan.....	4
2. Kegunaan Penulisan.....	4
D. Metodologi Penelitian.....	5
1. Metodologi dan Teknik Pengumpulan Data.....	5
2. Metodologi dan Teknik Analisis Data.....	6
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis.....	6
BAB II LANDASAN TEORI.....	8
A. Pengertian dan Jenis Hotel.....	8
1. Pengertian Hotel.....	9
2. Klasifikasi Hotel.....	9
B. Pengertian Resort.....	11
1. Pengertian Resort.....	11
2. Fasilitas Resort.....	11
C. Pengertian Housekeeping.....	12
1. Pengertian Housekeeping.....	12
2. Seksi Seksi Department Tata Graha (Housekeeping).....	13
D. Pengertian Kamar.....	16
1. Pengertian Kamar.....	16

2. Jenis Kamar.....	16
3. Status Kamar.....	17
E. Pengertian Room Attendant.....	20
1. Pengertian Room Attendant.....	20
2. Tugas dan Tanggung Jawab.....	20
F. Pengertian Penanganan.....	23
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	24
A. Lokasi dan Sejarah Holiday Inn Resort Baruna Bali.....	24
1. Lokasi Holiday Inn Resort Baruna Bali.....	24
2. Sejarah Holiday Inn Resort Baruna Bali.	24
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Holiday Inn Resort Baruna Bali.	27
1. Bidang Usaha Hotel.....	27
2. Fasilitas Hotel.....	28
C. Struktur Organisasi.....	40
BAB IV PEMBAHASAN.....	44
A. Prosedur Penanganan Pembersihan Junior Suite Garden Access di Holiday Inn Resort Baruna Bali.	44
1. Tahap Persiapan.	45
2. Tahap Pelaksanaan.....	49
3. Tahap Akhir.....	58
B. Kendala-Kendala yang dihadapi ketika Melakukan Prosedur Penanganan Pembersihan Junior Suite Garden Access di Holiday Inn Resort Baruna Bali dan Cara Mengatasinya.....	59
1. Kekurangan dan Kebersihan Linen/Towel.....	59
2. Kualitas Alat Kebersihan Kurang.....	60
BAB V PENUTUP.....	61
A. Simpulan.....	61
B. Saran.....	63

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Isi	Halaman
Gambar 3.1. <i>Superior Room</i>	28
Gambar 3.2. <i>Deluxe Garden View</i>	29
Gambar 3.3. <i>Deluxe Garden Access</i>	29
Gambar 3.4. <i>Deluxe Ocean View</i>	30
Gambar 3.5. <i>Deluxe Pool Access</i>	31
Gambar 3.7. <i>Junior Suite Garden View</i>	31
Gambar 3.6. <i>Junior Suite Garden Access</i>	32
Gambar 3.8. <i>One Bedroom Suite</i>	33
Gambar 3.9. <i>Studio Garden View</i>	33
Gambar 3.10. <i>Studio Garden Access</i>	34
Gambar 3.11. <i>The Big Room Ocean View</i>	34
Gambar 3.12. <i>The Big Room Pool Access</i>	35
Gambar 4.1. <i>Trolley Di Holiday Inn Resort Baruna Bali</i>	46
Gambar 4.2. <i>Trolley Di Holiday Inn Resort Baruna Bali</i>	47
Gambar 4.3. <i>Peroxide Multi Surface Cleaner and Disinfectant di Holiday Inn Resort Baruna Bali</i>	48
Gambar 4.4. <i>Glass Cleaner di Holiday Inn Resort Baruna Bali</i>	48
Gambar 4.5. <i>Neutral Bathroom Cleaner di Holiday Inn Resort Baruna Bali</i>	49
Gambar 4.6. <i>Lemon Eze di Holiday Inn Resort Baruna Bali</i>	49
Gambar 4.7. <i>Oasis Pro Morning Breeze di Holiday Inn Resort Baruna Bali</i>	49
Gambar 4.8. <i>Foto Status kamar di Holiday Inn Resort Baruna Bali</i>	52

DAFTAR TABEL

Isi	Halaman
Gambar 3.13. Struktur Organisasi <i>Housekeeping departement</i>	40

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bali adalah salah satu daerah tujuan wisata yang memiliki berbagai kekayaan alam dan juga seni budaya yang amat diminati oleh wisatawan nusantara maupun mancanegara. Karena kekayaan alam dan seni budaya yang dimilikinya menjadikan Bali sebagai salah satu penghasil devisa terbesar di bidang pariwisata Indonesia. Pemerintah juga melakukan banyak upaya untuk meningkatkan angka kunjungan wisatawan datang ke Bali.

Daerah pariwisata di Bali yang paling sering dikunjungi oleh wisatawan pada dewasa ini adalah Kabupaten Badung, khususnya wilayah Kuta. Untuk menunjang kegiatan wisata untuk para wisatawan, Kuta menawarkan berbagai akomodasi mulai dari kelas melati hingga bintang 5. Daya tarik kuta sehingga menjadi wilayah yang paling sering dikunjungi wisatawan adalah wisata pantai, lengkap dengan berbagai fasilitas seperti restoran, bar, kafe, dan hotel.

Hotel merupakan bangunan yang dikelola secara komersial untuk memberikan pelayanan kepada para tamu atau pengunjung berupa layanan penginapan, layanan makan dan minum, serta layanan lainnya yang diberikan kepada tamu guna memenuhi kebutuhan tamu selama menginap, dan tentunya untuk mendapatkan keuntungan bagi pihak hotel. Salah satu hotel di wilayah Kuta yang ramai diminati pengunjung adalah hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali. Holiday Inn Resort Baruna

Bali merupakan salah satu hotel bintang lima yang ada di Bali, yang terletak di wilayah Kuta. Berada tepat di Pantai Jerman, dekat dengan pusat perbelanjaan dan pusat hiburan di Bali. Holiday Inn Resort Baruna Bali dalam kegiatan operasinya didukung oleh beberapa department hotel yang saling bekerjasama dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada tamu guna mendukung kegiatan operasional hotel. Salah satu department yang berperan penting dalam kegiatan operasional hotel adalah *Housekeeping Department*.

Housekeeping Department adalah department yang bertugas dan bertanggung jawab menjaga kebersihan, kerapian, dan keindahan dari seluruh area yang ada di hotel, beserta isinya termasuk menyiapkan kamar dan melengkapi perlengkapan tamu. Holiday Inn Resort Baruna Bali memiliki beberapa seksi dalam *housekeeping*. *Housekeeping department* memiliki beberapa seksi yaitu: Seksi Kamar, Seksi *Public Area*, Seksi *Florist*, Seksi *Binatu* dan Seksi *Gardener*.

Holiday Inn Resort memiliki 193 kamar yang dapat diakses melalui koridor luar, terdiri dari 60 *Superior Room*, 37 *Deluxe Garden View*, 27 *Deluxe Garden Acces*, 17 *Deluxe Ocean View* dan 15 *Deluxe Pool Garden*. Selain itu terdapat 6 *Junior Suite Garden Access*, 6 *Junior Suite Garden View*, 8 *One Bedroom Suite*, 4 *Studio Garden View*, 2 *Studio Garden Access*, 3 *The Big Room Ocean View*, 3 *The Big Room Pool Garden* dan 5 *Kid Suite*. Masing-masing kamar memiliki keistimewaan masing-masing dengan harga yang berbeda.

Junior Suite Garden Access merupakan kamar bagi wisatawan yang berlibur dengan keluarga maupun wisatawan yang sedang melakukan bulan madu. *Junior*

Suite Garden Access adalah kamar yang memiliki luas lebih dari kamar lainnya yaitu kamar *superior*, serta *Junior Suite Garden Access* menggunakan *king size bed*. Kamar ini sangat banyak diminati oleh tamu mancanegara dan domestik karena terletak di sebelah barat dengan pemandangan taman, kamar ini banyak diminati dan sering dihuni tamu yang sudah berkeluarga karena kamarnya cukup luas dan fasilitas penunjang berupa *sofa* yang bisa dijadikan *sofa bed*.

Dengan fasilitas yang lengkap membuat kamar ini menjadi beda dengan kamar yang lainnya. Selain fasilitas yang didapat pada *Junior Suite Garden Access*, tamu atau wisatawan yang menginap di kamar ini sangat memperhatikan kebersihan dan kerapian dari dalam kamar maupun luar kamar, tentunya sebagai seorang *Room Attendant* di hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali memiliki SOP tersendiri khususnya dalam situasi pandemi dengan menerapkan protokol kesehatan sehingga tamu yang menginap di kamar ini merasa aman dan nyaman. Selain itu, adapun tantangan yang harus dihadapi oleh *Room Attendant* saat membersihkan *Junior Suite Garden Access* seperti pada saat cuaca hujan karena berada di *outside*.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penulis tertarik untuk mengangkat sebuah judul “Penanganan Pembersihan Junior Suite Garden Access di Holiday Inn Resort Baruna Bali”

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana penanganan pembersihan junior suite garden access di holiday inn resort baruna bali ?
2. Apa saja hambatan yang dihadapi pada saat penanganan pembersihan junior suite garden access di holiday inn resort baruna bali ?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan

1. Tujuan Penulisan

- a. Untuk menjelaskan dan menjabarkan penanganan pembersihan junior suite garden access di holiday inn resort baruna bali.
- b. Untuk mengidentifikasi kendala-kendala yang dihadapi dalam penanganan pembersihan junior suite garden access di holiday inn resort baruna bali.

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) Meningkatkan pemahaman dalam bidang Housekeeping dengan mengetahui perbandingan-perbandingan antara teori yang didapat di perkuliahan dengan kenyataan yang ada di industry perhotelan.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Adapun manfaat penulisan tugas akhir ini bagi Politeknik Negeri Bali antara lain:

- 1) Sebagai tambahan informasi dan pengetahuan bagi civitas akademika di lingkungan Politeknik Negeri Bali dalam bidang Housekeeping.
 - 2) Sumber informasi bagi mahasiswa Politeknik Negeri Bali dan pihak lain yang ingin mengetahui lebih lanjut mengenai prosedur penanganan pembersihan Junior Suite di Holiday Inn Resort Baruna Bali.
- c. Bagi Perusahaan
- 1) Untuk dapat memberi sumbangsih dan pemikiran untuk menjadi bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam pelayanan kepada tamu di hotel.
 - 2) Sebagai bahan referensi tambahan yang dapat bermanfaat untuk meningkatkan pelayanan kepada tamu.

D. Metodologi Penelitian

1. Metodologi dan Teknik Pengumpulan Data

Metode yang penulis gunakan dalam pengumpulan data ini adalah sebagai berikut:

a. Observasi

Dengan cara melakukan pengamatan secara langsung, belajar, dan melibatkan diri sendiri dalam melakukan penanganan pembersihan junior suite garden access di holiday inn resort baruna bali sesuai dengan standar operasional yang sudah ditetapkan oleh Holiday Inn Resort Baruna Bali selama melakukan PKL atau *on the job training*.

b. Wawancara

Metode pengumpulan data dengan cara mengajukan beberapa pertanyaan secara langsung kepada dua *Supervisor* (floor section dan public area section) dan 2 *permanent staff* di Holiday Inn Resort Baruna Bali.

c. Kepustakaan

Metode pengumpulan data dengan cara membaca buku-buku Tugas Akhir dan Laporan PKL yang berkaitan dengan pembuatan Tugas Akhir sebagai *referensi*.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Menurut Winartha (2006: 155), metode analisis deskriptif kualitatif adalah menganalisis, menggambarkan, dan meringkas berbagai kondisi, situasi dari berbagai data yang dikumpulkan berupa hasil wawancara atau pengamatan mengenai masalah yang diteliti yang terjadi di lapangan. Dalam tulisan ini penulis menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif, yaitu dengan cara memaparkan dan menjelaskan dengan lengkap serta menyeluruh data-data atau permasalahan yang didapat atau dialami selama melakukan *on the job training* di Holiday Inn Resort Baruna Bali.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Menurut Sudaryanto dalam Kesuma (2007: 71) menyatakan bahwa terdapat dua macam cara dalam menyajikan hasil analisis data yaitu teknik formal dan teknik informal. Teknik formal adalah penyajian hasil analisis data dengan menggunakan kaidah, aturan atau suatu pola dalam bahasa seperti rumus, bagan/diagram, tabel dan gambar. Teknik penyajian informal adalah penyajian hasil analisis data dengan menggunakan kata-kata biasa. Dalam penulisannya, penulis menggunakan metode

informal dan formal, metode informal yaitu metode penyajian data dengan cara menyajikan hasil analisis data dengan kata-kata atau berupa penjelasan dan keterangan yang berkaitan dengan penanganan pembersihan junior suite garden access di holiday inn resort baruna bali. Metode formal yaitu metode penyajian data dengan cara menyajikan hasil analisis data dengan gambar, tabel, dan bagan yang berkaitan dengan penanganan pembersihan junior suite garden access di holiday inn resort baruna bali.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan dari pembahasan penanganan pembersihan junior suite garden access di holiday inn resort baruna bali dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Penanganan pembersihan junior suite garden access di holiday inn resort baruna bali dimulai dari sebagai berikut:

a. Tahap persiapan

Pada tahap ini *room attendant* melakukan persiapan diri, persiapan peralatan dan perlengkapan serta mengikuti *briefing* yang dipimpin langsung oleh *housekeeper* ataupun *housekeeping supervisor*.

b. Tahap pelaksanaan

Pada tahap pelaksanaan penanganan pembersihan junior suite garden access di holiday inn resort baruna bali ini terdiri dari beberapa rangkaian yaitu menerima informasi dari *front office department*, sebelum memasuki kamar, memasuki kamar sesuai SOP dan penyemprotan *disinfektan*, mengeluarkan sampah, mengumpulkan peralatan kotor, *stripping bed*, *making bed*, membersihkan *bathroom*, membersihkan area *balcony*, melakukan *dusting*, melengkapi kelengkapan kamar, *sweeping* dan *moping* pengecekan ulang dan penyemprotan *air freshner* dan terakhir pengisian formulir *roomboy control sheet*.

c. Tahap akhir

Pada tahap akhir ini *room attendant* melakukan pengembalian seluruh peralatan dan perlengkapan kerja ke *pantry*, melakukan pembersihan pada alat kerja, mengeluarkan sampah pada *trolley* dan melakukan pembersihan *pantry* serta membuang sampah pada *garbage room*.

2. Kendala-kendala yang dihadapi ketika melakukan penanganan pembersihan junior suite garden access di holiday inn resort baruna bali adalah:
 - a. Kekurangan dan kebersihan *linen/towel* yang dikarenakan Holiday Inn Resort Baruna Bali tidak memiliki *laundry* pribadi yang mengharuskan *linen/towel* dicuci di luar. Kebersihan *linen/towel* juga sering menjadi kendala bagi *room attendant* saat melakukan *making bed* atau melengkapi *towel* karena banyak *linen/towel* kotor yang disebabkan oleh tamu yang tidak menggunakan *linen/towel* sesuai dengan fungsinya. Untuk mengatasi ini *room attendant* harus berkomunikasi oleh *room attendant* yang lain untuk berbagi *linen/towel* bersih yang masih ada pada *trolley*-nya.
 - b. Kualitas alat kebersihan kurang seperti *cotton mop* dan sapu dikarenakan setiap hari digunakan dan jarang dikontrol oleh atasan. Untuk mengatasi ini *room attendant* harus sering mencuci *cotton mop* dan membersihkan sapu.

B. Saran

Adapun saran yang ingin penulis sampaikan kepada hotel yaitu sebagai berikut:

1. Adapun saran kepada hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali khususnya *Housekeeping Department* pada section *Housekeeping Attendant* di antaranya adalah membuat perjanjian dengan pihak perusahaan *laundry* bila *linen/towel* kurang bersih agar dicuci kembali tanpa ada biaya tambahan; dan untuk mencukupi parstock hotel sesuai dengan ketentuan maka perlu membeli *linen/towel* yang baru.
2. Untuk mengatasi kualitas *cotton mop* dan sapu yang kurang baik maka perlu membeli peralatan yang terbaik agar mempunyai masa pakai yang lebih lama.

DAFTAR PUSTAKA

- Arimbawati, Ni Kadek Sucita. 2015. *Profesionalisme Pelayanan Room Attendant dalam Memberikan Pelayanan kepada Wisatawan di Keraton Jimbaran Resort & Spa*. Skripsi. Badung: Fakultas Pariwisata Universitas Udayana.
- Barlinti, M. F. 2020. *Perancangan coral garden resort dengan pendekatan arsitektur ekologi di pulau Tabuhan, kabupaten Banyuwangi* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim).
- Bintara, I Putu Krisna. 2019. *Penanganan Kamar Jimbaran Pool Suite Dari Status Vacant Dirty menjadi Vacant Clean Oleh Room Attendant Pada Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali. Tugas Akhir*. Badung: Politeknik Negeri Bali.
- Chair, I. M., & Pramudia, H. 2017. *Hotel Room Division Management*. Jakarta: Kencana.
- Christie Mill, Robert. 2000. *Tourism The Internasional Bussines*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Darsono Agustinus, 2011. *Front Office Hotel*. PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Diaksa, I Gusti Agung Dwidanta Dharma. 2019. *Prosedur Penanganan Kamar Vacant Dirty menjadi Vacant Clean oleh Room Attendant Di Hotel Amnaya Resort Kuta*. Tugas Akhir. Badung: Politeknik Negeri Bali
- Linda, Tina. 2018. *Peranan Room Attendant dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan di Department Housekeeping pada Swiss-Belhotel Harbour Bay Batam*. Jurnal Ilmiah Skylandsea vol.2 no.2 hal.79-84. Medan: Politeknik Mandiri Bina Prestasi
- Harmanto, Muki. 2018. *Landasan Teori dan Program Hotel Bintang 4 di Kota Magelang*. Skripsi. Semarang: Fakultas Arsitektur dan Desain Universitas Katolik Soegijapranata
- Winartha, I Made. 2006. *Pedoman Penulisan Usulan Penelitian, Skripsi dan Tesis*. Yogyakarta: Andi.
- Kesuma, Tri Mastoyo Jati. 2007. *Pengantar Metode Penelitian Bahasa*. Yogyakarta. Carasvatibooks.

- Kurniawan, Ridwan. 2017. *Usaha Room Boy dalam Menjaga Standar Kebersihan Kamar Hunian di Abadi Hotel Jogja. Jurnal Khasanah Ilmu Vol.8. No.1. hal.42.* Yogyakarta: AKPAR BSI
- Keputusan Dirjen Pariwisata No.14/U/11/1988 tentang Pelaksanaan Ketentuan Usaha dan Penggolongan Resort
- Parwadi, Ketut Budi. 2017. *Penanganan Turn Down Service Oleh Suite Attendant Di Anantara Uluwatu Bali Resort.* Tugas Akhir. Badung: Politeknik Negeri Bali.
- Putri, Emmita Devi Hari. 2015. *Peranan Housekeeping dalam Meningkatkan Kenyamanan Tamu di The Sahid Rich Yogyakarta. Jurnal Khasanah Ilmu Vol.6. No.2. hal.47-48.* Yogyakarta: AKPAR BSI
- Pardede, P. S. A., & Yusrizal, F. 2018. *Pelaksanaan Tugas Order Taker Departement Housekeeping di Nagoya Mansion Hotel & Residence Batam (Doctoral dissertation, Riau University).*
- Prawira, I Putu Dicky Suya. 2019. *Penanganan Celebrity Suite Room dengan status Vacant Dirty oleh Room Attendant di The Trans Resort Bali.* Tugas Akhir. Badung: Politeknik Negeri Bali
- Surat Keputusan Menteri Perhubungan R.I. No. PM 10/PW – 301/Phb. 77, tanggal 12 Desember 1977. Jakarta: Departemen Perhubungan
- Surya, Febri, *Akomodasi Perhotelan, Temanggung: Desa pustaka Indonesia, 2019*
- Suwithi, Ni Wayan, dkk. 2016. *Guru Pembelajaran Modul Paket Keahlian Akomodasi Perhotelan Sekolah Menengah Kejuruan (SMK).* Jakarta: Kementrian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia