

TUGAS AKHIR

PEMBERSIHAN OCCUPIED ROOM PADA SAAT PANDEMI OLEH ROOM ATTENDANT DI THE ST. REGIS BALI RESORT



Ni Kadek Ayu Trisna Handayani

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

TUGAS AKHIR

PEMBERSIHAN OCCUPIED ROOM PADA SAAT PANDEMI OLEH ROOM ATTENDANT DI THE ST. REGIS BALI RESORT



Oleh
Ni Kadek Ayu Trisna Handayani
Nim: 1915823129

**PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGRI BALI
BADUNG
2022**

**PEMBERSIHAN OCCUPIED ROOM
PADA SAAT PANDEMI OLEH ROOM ATTENDANT
DI THE ST. REGIS BALI RESORT**

Oleh

**Ni Kadek Ayu Trisna Handayani
1915823062**

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

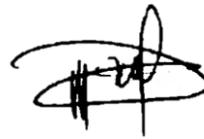
Disetujui oleh:

Pembimbing I,



Drs. I Wayan Jendra, M.Ed., Admin
NIP. 196001251988031001

Pembimbing II,



Ni Wayan Sintya Dewi, S.Tr.Par., M. Tr.Par
NIK. 200111014

Disahkan oleh
Jurusan Pariwisata
Ketua,



Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D.
NIP. 196312281990102



POLITEKNIK NEGERI BALI

KEMENTRIAN 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 di bawah ini:

Nama : Ni Kadek Ayu Trisna Handayani
NIM : 1915823129
Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PEMBERSIHAN OCCUPIED ROOM PADA SAAT PANDEMI
OLEH ROOM ATTENDANT DI THE ST. REGIS BALI RESORT”**

benar bebas 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, Juli 2022

Yang membuat pernyataan,



Ni Kadek Ayu Trisna Handayani

NIM : 1915823129

PS : DIII Perhotelan

Jurusan Pariwisata

Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa / Ida Sang Hyang Widhi Wasa, karena berkat rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **PEMBERSIHAN OCCUPIED ROOM PADA SAAT PANDEMI** oleh ROOM ATTENDANT di The St. Regis Bali Resort ini tepat pada waktunya sesuai dengan yang ditetapkan. Adapun tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini guna memenuhi salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi Diploma III Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

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

1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di kampus Politeknik Negeri Bali khususnya di Jurusan Pariwisata.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D, selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Politeknik Negeri Bali.
3. Drs. Gede Ginaya, M.Si, selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST Par., M.Par, selaku ketua program Studi DIII Perhotelan yang telah banyak membantu dan membimbing penulis selama

menempuh pendidikan pada Program Studi Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

5. Drs. I Wayan Jendra, M.Ed., Admin selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan Tugas Akhir ini.
6. Ni Wayan Sintya Dewi, S.Tr.Par., M.Tr.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 dalam pada jurusan pariwisata di Politeknik Negeri Bali.
8. Marcel Kloet selaku General Manager di The St. Regis Bali Resort yang telah memberikan kesempatan untuk melaksanakan Praktik Kerja Lapangan.
9. Dewa Putrayadnya selaku Training Manager The St. Regis Bali Resort yang telah memberikan kesempatan untuk melaksanakan Praktik Kerja Lapangan.
10. Komang Semadi selaku Executive Housekeeping di The St. Regis Bali Resort yang telah membimbing dan memberikan banyak pelajaran dalam pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan.
11. Supervisor Housekeeping di The St. Regis Bali Resort yang tidak bisa saya sebut satu persatu yang telah mengawasi dan memberikan banyak pelajaran dalam pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan.
12. Seluruh *Staff Housekeeping* di The St. Regis Bali Resort yang telah memberikan pelatihan dan pelajaran pada penulis selama menjalankan Praktik Kerja Lapangan.

13. Seluruh staf Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah memberikan bimbingan dan arahan selama PKL.
14. Keluarga dan teman – teman yang selalu memberikan motivasi dan semangat dalam penyusunan laporan ini.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan untuk laporan ini. Demikianlah hal yang dapat penulis sampaikan dan berharap semoga laporan ini dapat memberikan wawasan tambahan guna menambah ilmu pengetahuan kepada semua pihak yang memerlukan di lingkungan Politeknik Negeri Bali bermanfaat bagi pembaca.

Badung, Juli 2022

Penulis

DAFTAR ISI

Isi	Halaman
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAH	iii
LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABLE	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tugas dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir.....	5
1. Tujuan Penulisan	5
2. Kegunaan Penulisan Tugas Akhir.....	5
D. Metode Penulisan Tugas Akhir.....	6
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data.....	6
2. Metode dan Teknik Analisis Data.....	6
3. Metode dan Teknik Penyajian Analisis.....	7
BAB II LANDASAN TEORI	8
A. Hotel.....	8
1. Pengertian Hotel.....	8
2. Klasifikasi Hotel.....	9
B. Housekeeping.....	13

C. Pembersihan.....	14
D. Pandemi.....	14
E. Occupied Room.....	15
F. Room Attendant.....	15
G. Tentang Pembersihan Occupied Room.....	15
H. Jenis – jenis Kamar.....	16
I. Guest / Tamu.....	24
J. Royalty Membership / Loyalitas Pelanggan.....	26
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	29
A. Lokasi dan Sejarah perusahaan.....	29
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Perusahaan.....	31
C. Fasilitas Pelayanan Makanan dan Minuman.....	40
D. Struktur Organisasi.....	48
BAB IV PEMBAHASAN.....	52
A. Pembersihan Occupied Room Pada Saat Pandemi oleh Room Attendant di The St. Regis Bali Resort.....	59
B. Hambatan yang dihadapi oleh Para Room Attendant Pada Saat Melakukan Proses Pembersihan Occupied Room di The St. Regis Bali Resort dan solusi.....	59
BAB V PENUTUP.....	61
A. Simpulan.....	61
B. Tahapan Penanganan Occupied Room.....	61
C. Kendala yang dihadapi dan Cara mengatasinya.....	62
D. Saran.....	62

DAFTAR GAMBAR

Isi	Halaman
Gambar 3.1: Logo The St. Regis Bali Resort	28
Gambar 3.2: Pool Suite King Bed.....	31
Gambar 3.3: Suite Room Double Bed.....	32
Gambar 3.4: Suite Room King Bed.....	33
Gambar 3.5: Suite Balcony King Bed	33
Gambar 3.6: The Grand Astor Bed.....	34
Gambar 3.7: The Orchid Suite.....	34
Gambar 3.8: The Gardenia Villa.....	35
Gambar 3.9: The Lagoon One Bed Villa.....	36
Gambar 3.10: The Lagoon Two Bed Villa.....	36
Gambar 3.11: The Strand Villa.....	37
Gambar 3.12: The Resident Strand.....	38
Gambar 3.13: The Boneka Restaurant.....	39
Gambar 3.14: The Dulang Restaurant.....	40
Gambar 3.15: Kayuputi Restaurant.....	40
Gambar 3.16: Gourmand Deli.....	41
Gambar 3.17: King Cole Bar.....	42
Gambar 3.18: Vista Bar.....	42
Gambar 3.19: Iridium SPA.....	43
Gambar 3.20: St. Regis Gym.....	43
Gambar 3.21: The Grand Astor Ballroom.....	45

Gambar 3.22: Cloud Nine Chaple.....	45
Gambar 3.23: Struktur Organisasi The St. Regis Bali Resort.....	46
Gambar 3.24: Struktur Organisasi HouseKeeping.....	47

DAFTAR TABLE

Isi	Halaman
Tabel 2.1: <i>Benefit Marriot Bonvoy Loyalty Program Member</i>	28
Tabel 3.1: Pembagian Jenis dan Jumlah Kamar.....	31

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Perlengkapan dan *Amenities Suite*, Villa

Lampiran 2: Set-up Mini Bar

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata merupakan sektor yang ikut serta berperan penting dalam usaha untuk meningkatkan pendapatan. Indonesia merupakan negara yang memiliki keindahan alam dan keanekaragaman budaya, sehingga perlu ada peningkatan pada sektor pariwisata. Hal ini dikarenakan pariwisata merupakan sektor yang dianggap sangat menguntungkan dan sangat berpotensi untuk dikembangkan sebagai salah satu aset yang digunakan sebagai sumber yang menghasilkan bagi Bangsa dan Negara. Dalam hal ini Kementerian Kebudayaan dan Pariwisata Indonesia dalam programnya “*Wonderful Indonesia*” yang diharapkan memenuhi target kunjungan wisatawan mancanegara ke Indonesia (Kusubandio, 2019) Bali adalah pulau yang memiliki kekayaan alam yang melimpah yang dapat dimanfaatkan oleh bagi sektor yakni salah satunya pariwisata. Pariwisata juga berperan besar dalam meningkatkan taraf perekonomian masyarakat yang nanti akan tumbuhnya usaha kecil, menengah sebagai wujud nyata kontribusi sektor pariwisata dalam membangun masyarakat yang sejahtera. Adapun sektor-sektor yang sangat berpengaruh bagi pemasukan untuk Indonesia, baik dari faktor eksternal maupun internal, seperti pariwisata, hotel, *restaurant*. Sedangkan yang berkecimpung di dalamnya yaitu sumber daya manusia. sumber daya manusia perlu dikembangkan secara terus menerus agar diperoleh sumber daya manusia yang bermutu, memiliki pengetahuan, keterampilan dan kepribadian.

Oleh karena itu, sumber daya manusia sangat berperan dan membutuhkan peningkatan *skill* dan anggaran dalam melaksanakan programnya, yakni menciptakan sumber daya manusia yang handal (Manurung, 2002). Seperti yang kita lihat dalam sektor pariwisata ada dua produk yang ditawarkan, yaitu produk yang nyata (*tangible*) dan yang tidak nyata (*intangible*), tetapi dapat dirasakan yaitu dalam bentuk pelayanan yang diberikan. Dan kedua produk ini hanya dapat dihasilkan dengan adanya sumber daya manusia yang kompeten dan berkualitas. Menyadari pentingnya pariwisata tersebut, pemerintah memberikan kebijakan-kebijakan terhadap pengembangan sektor pariwisata di Indonesia menjadi lebih mudah, termasuk usaha-usaha yang berkaitan di bidang pariwisata itu sendiri seperti: sekolah kepariwisataan yang dapat menciptakan insan pariwisata yang handal dan profesional, *travel agent*, *bar*, *restaurant* serta salah satu yang terpenting adalah usaha-usaha akomodasi seperti: hotel, *villa*, dan penginapan sejenisnya. Hotel merupakan salah satu bidang jasa dalam industri pariwisata yang menyediakan jasa penginapan bagi para tamu selain jasa menginap hotel juga memiliki pelayanan jasa yang lainnya seperti: *restaurant*, *bar*, *spa*, *gym*, dan fasilitas jasa yang lainnya. St Regis Bali Resort adalah salah satu hotel bintang 5 yang terletak di kawasan ITDC area.

The St. Regis Bali Resort, perusahaan yang memberikan suatu perhatian yang besar kepada semua para karyawan yang bekerja di hotel ini dan terus melakukan perkembangan untuk menciptakan layanan akomodasi yang terbaik. The St. Regis Bali Resort memiliki 123 kamar yang dapat diakses melalui koridor luar, terdiri dari 79 suite, 42 villa dan kamar resident. Kamar yang dimiliki oleh

The St. Regis Bali Resort diantaranya The St. Regis Bali Resort Suite, The St. Regis Bali Resort Ocean View Suite, The St. Regis Bali Resort Orchid Suite, The St. Regis Bali Resort Suite Private Pool, Gardenia Villa, Lagoon Villa, The Strand Villa, Grand Astor Suite, dan The Strand Residence Villa. Kamar-kamar ini memiliki kemegahan dan kemewahan masing-masing, tidak hanya mempunyai kamar yang megah dan mewah The St. Regis Bali Resort memiliki beberapa departemen yang membantu operasional hotel yaitu Human Resource Department, Engineering Department, Sales & Marketing Department, IT Department, Finance Department, Food & Beverage Department, Front Office Department, Housekeeping Department, Spa & Recreation Department and Security Department. Masing-masing departemen ini memiliki tugas dan tanggung jawabnya, maka dari itu setiap departemen saling membantu untuk menjalankan operasional yang ada di The St. Regis Bali Resort.

Housekeeping Department adalah satu departemen yang ada di hotel yang bertugas menjaga kebersihan kamar maupun area hotel agar tetap terlihat rapi maupun bersih, dan para pengunjung hotel pun merasakan kenyamanan yang ada di hotel tersebut.

Housekeeping departemen adalah salah satu *section* yang terlihat berat dikarenakan tugas dan tanggung jawabnya besar dalam memberikan pelayanan kebersihan dikamar, housekeeping juga sering menerima *complaint* saat membersihkan kamar tamu yang kurang rapi, maupun masih ada tersisa debu atau kotoran lainnya yang membuat tamu merasa kurang nyaman pada saat dikamar.

Housekeeping departement memiliki beberapa seksi departemen yaitu; Public Area Section, Room Section, Laundry Section, Florist Section, pada Room Section terdapat room attendant section. St. Regis Bali Resort memiliki pelayanan yang bisa memuaskan para tamu saat mereka menginap dan memberikan pelayanan yang sangat berkesan untuk para tamu agar mencapai target yang dicapai oleh hotel.

Pada masa pandemi di The St. Regis Bali Resort, pemberian pelayanan room attendant kepada tamu memiliki hambatan seperti, saat membersihkan kamar dengan status occupied room, room attendant wajib menggunakan protokol kesehatan seperti penggunaan masker, *handglove* bahkan pakaian APD saat melakukan pembersihan occupied room, permasalahan yang terjadi adalah pada saat room attendant menggunakan *handglove* saat pembersihan menjadi kesulitan pada saat melakukan proses kegiatan pembersihan, seperti making bed, pemasangan *pillow* dan pelipatan *towel*.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk membahas tentang “Pembersihan Occupied Room Pada Saat Pandemi oleh Room Attendant di The St. Regis Bali Resort” .

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka yang menjadi rumusan permasalahan yang akan dibahas dalam laporan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelayanan pembersihan occupied room pada saat pandemi oleh room attendant di hotel The St. Regis Bali Resort?

2. Apa saja hambatan room attendant saat membersihkan occupied room pada saat pandemi di hotel The St. Regis Bali Resort?

C. Tujuan dan Kegunaan Penyusunan Tugas Akhir

1. Tujuan Penulisan

- a. Untuk mengetahui cara room attendant pada saat memberikan pelayanan di hotel The St. Regis Bali Resort.
- b. Untuk Mengetahui apa saja hambatan - hambatan yang dihadapi oleh para room attendant saat memberikan pelayanan kepada tamu.

2. Kegunaan Penulisan

a. Bagi Mahasiswa

1. Sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan Program Studi D3 Perhotelan Jurusan Pariwisata.
2. Sebagai tambahan pengetahuan dalam bidang housekeeping departement.
3. Sebagai perbandingan teori yang dipelajari saat di Kampus dan di Industri.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

1. Sebagai sebuah referensi yang nanti dikembangkan untuk sebuah penelitian dalam bidang housekeeping departement.
2. Sebagai bahan bacaan bagi Mahasiswa Politeknik Negeri Bali untuk menambah wawasan dalam bidang housekeeping departement.

c. Bagi Perusahaan

1. Sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk tamu.
2. Sebagai bahan referensi bagi perusahaan untuk meningkatkan pelayanan untuk tamu.

D. Metodologi dan Teknik Penulisan Tugas Akhir

1. Metodologi dan Teknik Pengumpulan Data

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

a. Metode Observasi:

Suatu metode pengumpulan data dengan mengamati, belajar, dan melibatkan diri sendiri secara langsung dalam “Pembersihan Occupied Room Pada Saat Pandemi oleh Room Attendant di The St. Regis Bali Resort saat melakukan PKL atau *on the job training*.”

b. Metode Wawancara

Metode pengumpulan data dengan cara mengajukan beberapa pertanyaan secara langsung dengan human resource, supervisor, dan *staff* yang berkerja di The St. Regis Bali Resort.

c. Studi Kepustakaan

Metode pengumpulan data dengan cara membaca buku – buku yang memiliki kaitan dengan tulisan ini sebagai *referensi*. Metodologi dan Teknik Analisis Data

Dalam tulisan ini penulis dapat menggunakan teknik deskriptif dengan cara memamparkan dan menjelaskan data – data dengan lengkap atau hambatan yang didapat dalam melakukan PKL atau *on the job treaning* di The St. Regis Bali Resort.

2. Metodologi dan Teknik Analisis Data

Dalam tulisan ini penulis dapat menggunakan teknik deskriptif dengan cara memamparkan dan menjelaskan data – data dengan lengkap atau hambatan yang didapat dalam melakukan PKL atau *on the job treaning* di The St. Regis Bali Resort.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Dalam penulisannya, penulis menggunakan metode formal dan informal. Metode formal penulis dapat menyajikan data – data dengan cara menyajikannya dengan gambar, *tabel*, video dan struktur. Sedangkan metode Informal penulis dapat menyajikan data – data dengan cara menyajikan kata – kata atau berupa penjelasan yang berkaitan dengan “Pembersihan Occupied Room Pada Saat Pandemi oleh Room Attendant di The St. Regis Bali Resort.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Occupied room adalah kamar yang sedang di tempati oleh seseorang secara sah dan teregister sebagai tamu hotel. Berdasarkan pembahasan pada Bab IV, mengenai Proses Pembersihan *Occupied Room* di The St. Regis Bali Resort, penulis dapat memaparkan beberapa kendala yang dihadapi oleh para *room attendant*, beserta cara mengatasinya:

1. Tahapan penanganan *Occupied room*

Penanganan *occupied room* oleh para *room attendant* di The St. Regis Bali Resort melalui empat tahapan, yaitu:

- a. Tahap Persiapan adalah tahapan awal yang terdiri dari melakukan absensi, memperhatikan penampilan, dan persiapan kerja atau mempersiapkan alat.
- b. Tahap *morning briefing* adalah tahapan yang berfungsi untuk memberi dan menerima informasi yang terjadi dihotel.
- c. Tahap pelaksanaan yang terdapat teknik dan proses pembersihan *occupied room* yang berbeda dari pembersihan biasa seperti: *celling dusting, mental polishing, vacuuming, dan foot step cleaning*.
- d. Tahap akhir adalah tahap yang bertujuan untuk merawat dan menyimpan alat – alat yang telah digunakan.

2. Kendala yang dihadapi dan cara mengatasinya

Kendala yang dihadapi oleh para *room attendant* dalam membersihkan *occupied room* yaitu:

- a. Kurangnya perhatian pada saat melakukan proses pencucian *linen* yang mengakibatkan *linen spot* atau rusak. Hal ini bertujuan agar tidak sering terjadinya kekurangan *linen* yang membuat proses pembersihan menjadi lama.
- b. Kurangnya pada saat *set up linen* di *pantry*. Hal ini sering terjadi dikarenakan *runner* yang *set up linen* di *pantry* sering diperbantukan di section public area.

B. Saran

Saran yang dapat diberikan oleh penulis dalam penanganan *occupied room* di The St. Regis Bali Resort untuk meningkatkan kualitas, kinerja, dan hasil dari penanganan *occupied room* tersebut yaitu:

1. Perlunya perhatian khusus untuk *linen* yang *spot* atau rusak pada saat proses pencucian *linen* tersebut.
2. Dalam hal ini perlunya penanganan pada pihak hotel melakukan *inventory* untuk menjaga kemungkinan alat atau perlengkapan yang digunakan oleh para *room attendant* hilang atau rusak.
3. Dalam penanganan hal ini hotel bisa merekrut *training* atau *daily work* untuk section *runner* tersebut agar bisa mempermudah dalam *set up linen* di *pantry*.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus, Nawar (2004). *Receptionist Hotel Jakarta*: Gramedia Pustaka Utama
- Bagyono. (2012). *Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung: Alfabeta.
- Esomar, M. (2021). Analisis Dampak Covid-19 Terhadap Perusahaan di Indonesia. *Jurnal Bisnis, Manajemen, Ekonomi*.
- Hendry M.E Kumaat. (2019). *Modul MK Housekeeping: Program Studi DIII Perhotelan*
- Hurdawaty dan Parntika, 2018. *Standarisasi dapur dalam menunjang oprasional pengelolaan makanan di Rio City Hotel Palembang*. Journal of Materials Processing Technology, 1(1), 1-8
- Isdarmanto. (2018). *Buku Ajaran Hotel Introduction*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarukmo.
- Kumaat, H. (2019). *Housekeeping C3 SMK/MAK Kelas XII*. Malang: PT Kuantum Buku Sejahtera
- Liyanti, F. R (2019). *Perancangan Comfy Primer Hotel Bintang Empat dengan Pendekatan Arsitektur Minimalis di Bandung*. Bandung: Institut Teknologi Nasional Bandung.
- Maristy, H. S. (2021). Upaya Meningkatkan Kinerja Room Boy untuk Mendukung Oprasional Housekeeping Departemen di Hotel New Saphir Yogyakarta. *Jurnal Nusantara (Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Perhotelan)*, Vol.4 No.1.
- McGuffie, J. (1994). *Accomodacition: CRS Develooment in the Hotel Sector*. EIU Travel & Tourism Analty.
- Nelza Natally, Harsony. (2018). *Studi Jenis Kamar Pada Investasi Boarding House*: Master thesis, Universitas Tarumanegara.
- Prof. Dr. Arief Ramelan Karseno. (2004). *Klasifikasi Hotel Terhadap Nilai Properti Perhotelan di Surabaya*. Universitas Gajah Mada.
- Putri, E. D. (2015). Peran Housekeeping Dalam Meningkatkan Kenyamanan Tamu Di The Sahid Rich Yogyakarta. *Khasanah Ilmu*, Vol.6 No.2.
- Redjasa, I. K. (2014). *Handout Tata Graha 1*. Denpasar: Politeknik Negri Bali.

Shite. (2006). *Bab II Kajian Pustaka*. Pengertian Hotel

Sulastiyono, Agus. 2014. *Pariwisata dan Perhotelan*, Bancung: CV Alfabeta