

TUGAS AKHIR

**PROSEDUR PELAYANAN TURNDOWN SERVICE
OLEH VILLA BOY DI HOTEL
THE ROYAL PITA MAHA UBUD**



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Made Agus Arta Guna

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
2023**

TUGAS AKHIR

PROSEDUR PELAYANAN TURNDOWN SERVICE
OLEH VILLA BOY DI HOTEL
THE ROYAL PITA MAHA UBUD



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh
I Made Agus Arta Guna
2015823206

PROGRAM STUDI D-3 PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
KAMPUS GIANYAR
2023

**PROSEDUR PELAYANAN TURNDOWN SERVICE
OLEH VILLA BOY DI HOTEL THE ROYAL PITA MAHA
UBUD**

Oleh:
I Made Agus Arta Guna
NIM 2015823206

Tugas Akhir Ini Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Syarat Untuk
Menyelesaikan Program Pendidikan Diploma III Pada
Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar

Disetujui oleh:

Pembimbing I,



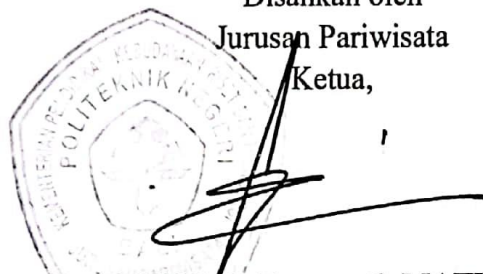
I Putu Krisna Arta Widana, S.S.T., M.Par
NIP 198901112019031015

Pembimbing II,



I Nyoman Darsa, S.Si., M.Pd.
NIP 197506102006041005

Disahkan oleh
Jurusan Pariwisata
Ketua,



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



POLITEKNIK NEGERI BALI

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI BALI
JURUSAN PARIWISATA**

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali – 80364

Tlp.(0361) 701128 Laman: www.pnb.ac.id

Email: poltek@pnb.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : I Made Agus Arta guna
Nim : 2015823206
Program Studi : D-3 Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PROSEDUR PELAYANAN TURNDOWN SERVICE
OLEH VILLA BOY DI HOTEL THE ROYAL PITA MAHA
UBUD”**

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.

Gianyar, 28 Juli 2023

Yang membuat Pernyataan,



Nama : I Made Agus Arta Guna

NIM : 2015823206

PS : D-3 Perhotelan

Jurusan Pariwisata

Politeknik Negeri Bali

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 Prosedur Pelayanan Turndown Service Oleh Villa Boy Villa Boy Di Hotel The Royal Pita Maha Ubud sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Tujuan pembuatan Tugas Akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan Program Studi Diploma III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

Dalam Penyusunan Tugas Akhir ini ada beberapa kendala yang penulis hadapi, seperti pengumpulan materi, sumber acuan yang terkait yang terbatas dan pengetahuan penulis yang masih terbatas. Akan tetapi, berkat dorongan dan bantuan dari berbagai pihak kendala ini dapat teratasi. Untuk itu, melalui kesempatan yang baik ini, penulis menyampaikan terimakasih kepada :

1. I Nyoman Abdi, SE., M.eCom selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang memberikan kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu di kampus Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Dra. Ni Made Ernawati, MATM, Ph.D selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menjalani pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

4. Ni Wayan Wahyu Astuti SST.Par., M.Par selaku Ketua Program Studi Perhotelan yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menjalani pendidikan di prodi D-3 Perhotelan Jurusan Pariwisata dan telah memberikan izin untuk melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan.
5. I Made Alus Dherma Negara, S.Pd., M.Pd selaku Koordinator Politeknik Negeri Bali kampus Gianyar.
6. I Putu Krisna Arta Widana, S.S.T., M.Par selaku pembimbing I yang meluangkan waktunya untuk memberikan saran dan bimbingan penulis dalam menyusun Tugas Akhir ini.
7. I Nyoman Darsa, S.Si., M.Pd. selaku pembimbing II yang juga telah meluangkan waktunya untuk membantu dan membimbing penulis dalam menyusun Tugas Akhir ini.
8. Bapak Pande Sutawan selaku *General Manager* di The Royal Pita Maha.
9. Ibu Made Deni Ristyaningsih selaku HRD di The Royal Pita Maha.
10. Bapak A.A Gede Sayang Wirawan selaku *Executive Housekeeper* di The Royal Pita Maha.
11. Seluruh *supervisor* dan senior-senior pembimbing industri di hotel The Royal Pita Maha yang telah membantu selama kegiatan kuliah industri dilaksanakan.
12. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Pariwisata yang telah membimbing penulis selama menimba ilmu di Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.
13. Seluruh keluarga, teman-teman dan pihak-pihak lain yang penulis tidak dapat sebutkan satu persatu yang banyak membantu dalam memberikan dukungan, doa, dan motivasi dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

Walaupun Tugas Akhir ini telah selesai, penulis menyadari masih banyak kekurangan yang disebabkan keterbatasan dalam merangkum informasi yang berkaitan dengan kebutuhan penulis, sistematika penulisan dan bahasa penulisan yang jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan agar dapat menjadi lebih baik lagi. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca sebagai informasi dalam menambah wawasan dan pengetahuan terkait industri pariwisata khususnya perhotelan.

Gianyar, Juli 2023

Penulis

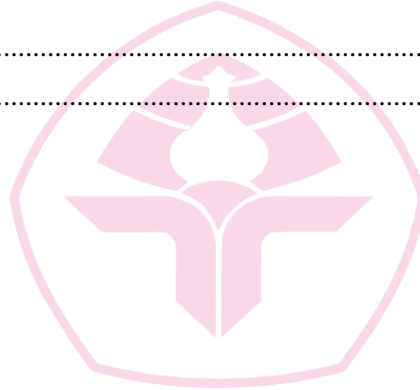


JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR ORISIONALITAS TUGAS AKHIR.....	iv
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
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. Metode Penulisan Tugas Akhir.....	5
1. Teknik Pengumpulan Data.....	5
2. Teknik Analisis Data.....	6
3. Metode dan Teknik Pengumpulan Hasil Analisis.....	7
BAB II LANDASAN TEORI	8
A. Pengertian hotel	8
B. Pengertian housekepping	8
C. Villa boy.....	10
D. Turndown	11
E. Pelayanan	12
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	13
A. Lokasi dan Sejarah Hotel	13
1. lokasi hotel.....	14
2. Sejarah hotel.....	15
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel	16

1. Bidang <u>Usaha</u>	17
2. Fasilitas Hotel.....	18
C. Struktur Organisasi Hotel.....	27
BAB IV PEMBAHASAN.....	31
A. PROSEDUR PELAYANAN TURNDOWN SERVICE OLEH VILLA BOY DI HOTEL THE ROYAL PITA MAHA UBUD.....	31
1. Tahap Persiapan.....	32
2. Tahap Pelaksanaan.....	36
3. Tahap Akhir.....	45
B. Kendala yang dihadapi dalam Prosedur Pelayanan Turndown service Oleh Villa Boy Di Hotel The Royal Pita Maha serta cara mengatasinya.....	46
BAB V PENUTUP.....	47
A. Simpulan	47
B. Saran	49
DAFTAR PUSTAKA	



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo dan Lokasi The Royal Pita maha Ubud.....	14
Gambar 3.2 Lobby The Royal Pita maha Ubud.....	17
Gambar 3.3 Deluxe Pool Villa	19
Gambar 3.4 Royal Pool Villa	19
Gambar 3.5 Royal Spa Villa.....	20
Gambar 3.6Ayung Healing Villa	21
Gambar 3.7 Two Bedroom Deluxe Pool Villa	21
Gambar 3.8 Royal House	22
Gambar 3.9 Dewata Lounge restaurant.....	23
Gambar 3.10 Ayung Velly Restaurant.....	23
Gambar 3.11 Ayung Garden Restaurant.....	24
Gambar 3.12 Terrace Bali Restaurant.....	25
Gambar 3.13 Infinity Pool.....	25
Gambar 3.14 Holly Spring Pool.....	26
Gambar 3.15 The Royal Lagoon Pool.....	26
Gambar 3.16 Yoga Pavillion.....	27
Gambar 3.17 Royal Kirana Spa	28
Gambar 3.18 Convention House.....	28
Gambar 3.19 Jineng Chappel Weding.....	29
Gambar 3.20 Struktur Organisasi Housekeeping.....	30
Gambar 4.1 Uniform Kerja	34
Gambar 4.2 Cloth.....	36
Gambar 4.3 Turndown Deluxe Pool Villa.....	45
Gambar 4.4Bed Royal Pool Villa.....	47
Gambar 4.5 Log Book.....	48

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Pertanyaan Wawancara.....	6
Tabel 3. 1 Villa The Royal Pita Maha, Ubud.....	22



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Foto *Dasting*

Lampiran 2 : Foto *Mopping*

Lampiran 3 : Foto *Making bed*



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Industri pariwisata Bali merupakan sektor yang memiliki potensi yang sangat besar menjadi salah satu titik terpenting dalam perkembangan ekonomi. Apalagi didukung dengan daya tarik wisata yang menarik dan banyak diminati baik wisatawan domestik maupun internasional. Sejalan dengan banyaknya kunjungan wisatawan yang datang ke Bali membuat akomodasi penunjang pariwisata juga berkembang pesat.

Pariwisata Bali merupakan salah satu tujuan wisata yang sudah tidak diragukan lagi oleh wisatawan asing maupun wisatawan domestik. Pariwisata Bali sudah menjadi tujuan wisata dunia yang terkenal di seluruh manca negara. Hal ini terbukti bahwa kunjungan wisatawan asing maupun wisatawan domestik ke Bali dari tahun ke tahun semakin meningkat. Namun tidak hanya kunjungan wisatawan untuk berlibur saja yang menyebabkan faktor perkembangan kunjungan wisatawan ke Bali meningkat, akan tetapi dengan ada banyaknya hoel yang ada di Bali juga salah satu faktor perkembangan peningkatan kunjungan wisata.

Gianyar merupakan salah satu daerah tujuan wisata di Indonesia. Daerah ini banyak dijumpai berbagai macam hotel dan villa. Masing-masing hotel tersebut memberikan peayanan yang begitu baik. Banyak wisatawan yang berkunjung ke

daerah ini, baik wisatawan domestik maupun wisatawan mancanegara. Sumber daya alam yang mempesona yang menarik banyak wisatawan datang ke Gianyar.

Ubud terletak di bagian tengah pulau Bali yang dikenal sebagai pusat kebudayaan dan tradisi kerajaan di Bali. Terdapat banyak fasilitas penunjang pariwisata seperti hotel, restoran, toko kerajinan, sarana transportasi. Hotel merupakan salah satu bentuk usaha industri pariwisata yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan yang ditujukan kepada para tamu untuk memberikan pelayanan dan kepuasan, baik itu secara fisik, mental atau psikologis maupun merasa aman. Salah satu hotel yang ada di Ubud adalah The Royal Pita Maha. Hotel The Royal Pita Maha terletak di desa Kedewatan, Ubud, Gianyar.

Hotel The Royal Pita Maha memiliki berbagai departemen yang mendukung operasional hotel, yaitu *Front Office*, *Housekeeping*, *F&B Service*, dan *F&B Product*. *Housekeeping* merupakan bagian dari hotel seperti mengurus dan bertanggung jawab untuk membersihkan kamar dan area hotel untuk para tamu yang menginap hotel. *Housekeeping* memiliki 4 *section* yaitu *section villa boy*, *section laundry*, *section pool attendant*, *section public area*.

Pelayanan kamar yang di lakukan oleh *villa boy* yaitu pelayanan membersihkan kamar dan *turndown service*. Sebagai *villa boy* yang bertanggung jawab dalam kebersihan kamar dan memperhatikan kerapian dan kelengkapan kamar sebelum di gunakan oleh tamu hotel. Dalam membersihkan kamar tamu di hotel, tentu seorang *villa boy* harus mengetahui bagaimana standar operasional prosedur (SOP) dalam membersihkan kamar tamu. SOP ini sangat penting karena

dengan mengikuti SOP pembersihan kamar, seorang *villa boy* dapat membersihkan kamar tamu secara *efektif* dan *efisien*. Seperti yang diketahui, *villa boy* tidak hanya membersihkan satu kamar tamu saja, melainkan 75 kamar. Maka dari itu, membersihkan kamar tamu secara efisien menjadi sangat penting. *Villa boy* bertugas pembersihan kamar pada pagi hari sampai selesai membersihkan pada *section* yang diambil, membersihkan kamar yang akan *check in*, *check out*, maupun kamar yang berisi tamu, pada saat pembersihan *room* biasanya melakukan *making bed*, jika kamar yang berisi tamu pada saat *making bed sheet* akan diganti *sheet* 1 kali dalam 2 hari kecuali tamu request untuk mengganti yang baru.

Pelayanan *Turndown service* pelayanan ini dilakukan pada saat menjelang malam, pelayanan *turndown service* seperti menyalakan lampu, melipat *sheet*, menutup *curtains*, menghidupkan obat nyamuk, membersihkan toilet jika kotor, menghidupkan *AC*, menambahkan air mineral untuk tamu, mengganti semua *towel* dan menyapunya kembali supaya tetap bersih.

Alasan memilih *turndown* ini, jumlah kamar yang *turndown* lebih banyak tapi pengerjaanya lebih cepat, pelayanan kamarnya lebih detail dan bersih. Berdasarkan latar belakang di atas, penulis mengangkat suatu permasalahan tentang Prosedur Pelayanan *Turndown service* Oleh *Villa Boy* Di Hotel The Royal Pita Maha Ubud.

B. Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang diatas, adapun rumusan masalah yang dibahas pada tugas akhir ini, yaitu:

1. Bagaimana prosedur pelayanan *Turndown service* Di The Royal Pita Maha Ubud?
2. Kendala apa saja yang dialami dalam prosedur pelayanan *turndown service* di The Royal Pita Maha Ubud?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka tujuan dan kegunaan penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Tujuan Penulisan

- a. Untuk menjelaskan prosedur *turndown service* di The Royal Pita Maha Ubud.
- b. Untuk memahami kendala dan cara mengatasi prosedur *turndown service* di The Royal Pita Maha Ubud.

2. Kegunaan Penulisan

- a. Bagi mahasiswa
 - 1) Sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan program pendidikan Diploma III pada jurusan Pariwisata Program Studi Perhotelan di Politeknik Negeri Bali. Dengan adanya penulisan Tugas Akhir ini, mahasiswa diharapkan dapat menambah pengetahuan Prosedur Pelayanan Kamar Oleh *Villa Boy* Di Hotel The Royal Pita Maha Ubud.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

- 1) Tugas akhir ini dapat digunakan sebagai bahan bacaan untuk menambah ilmu dan pengetahuan, khususnya bagi mahasiswa Jurusan Pariwisata Program Studi Perhotelan mengenai Prosedur Pelayanan *Turndown service* Oleh *Villa Boy* Di Hotel The Royal Pita Maha. Selain itu, tugas akhir ini juga dapat digunakan sebagai pembanding antara pengetahuan yang diperoleh di kampus dengan di industri.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

1. Teknik Pengumpulan Data

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

a. Observasi (Pengamatan)

Pengumpulan data dengan melakukan pengamatan secara langsung atau nyata dengan suatu objek. Dengan cara mengamati secara langsung bagaimana *Villa boy* dalam melakukan Pelayanan *turndown service* yang baik dan benar oleh *Villa Boy* di Hotel The Royal Pita Maha Ubud.

b. Interview (Wawancara)

Wawancara adalah metode pengumpulan data dengan melakukan tanya jawab secara langsung kepada *Housekeeping Manager* maupun *staff* lainnya yang terkait guna menambah informasi dalam tugas akhir ini.

Sebelum melakukan wawancara peneliti sudah menyiapkan daftar pertanyaan yang akan ditanyakan yaitu:

Tabel 1.1 Daftar Pertanyaan Wawancara

NO	DAFTAR PERTANYAAN
1.	Bagaimana prosedur pelayanan kamar tamu?
2.	Apa saja hambatan yang dihadapi seorang <i>Villa Boy</i> dalam melayani tamu?
3.	Mengapa <i>Villa Boy</i> perlu memahami prosedur pelayanan kamar

c. Kepustakaan

Kepustakaan adalah teknik pengumpulan data dengan cara mencari, mempelajari dan membaca dokumen – dokumen dan buku – buku yang berkaitan dengan judul dan permasalahan yang dibahas dalam tugas akhir ini yaitu Prosedur pelayanan turndown service oleh villa boy di hotel The Royal Pita Maha Ubud digunakan di bab 2.

2. Teknik Analisis Data

Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam menyusun tugas akhir ini adalah *deskriptif kualitatif*, yaitu dengan menguraikan atau memaparkan permasalahan yang ada berdasarkan data dan informasi yang diperoleh, dicatat, dan diuraikan secara sistematis sehingga diperoleh kesimpulan yang rasional. Apa yang diuraikan prosedur pelayanan turn down, kendala, dan cara mengatasinya

3. Metode dan Teknik Pengumpulan Hasil Analisis

Metode dan teknik penyajian hasil analisis yang penulis gunakan dalam tugas akhir ini adalah metode penyajian informal yaitu metode penyajian hasil analisis dengan uraian kata-kata biasa.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Dari uraian pembahasan pada bab IV, maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Dalam melakukan *turndown service* ada beberapa perbedaan pada saat turndown yaitu perbedaan turndown pada kamar deluxe pool villa dan royal pool villa perbedaannya di lihat dari bednya ,yang *deluxe pool villa* turndownnya sama pada *turndown* pada umumnya sedangkan *turndown* pada royal pool villa yaitu tidak open bed melaikan hanya merias dan menutupi dengan kelambu (*mosquito net*). Seorang *villa boy* dituntut bekerja dengan rapi dan teliti agar tamu merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang nyamam dan tamu merasa puas membuat pelayanan hotel akan lebih di minati oleh tamu, sebab pelayanan yang baik yang akan membuat akomodasi hotel banyak dipercayai oleh tamu yang akan menginap di hotel.
2. Tahap persiapan meliputi: hadir 30 menit lebih awal, melaksanakan absensi, melaksanakan *morning briefing*, persiapan perlengkapan (*set up bucket*), persiapan alat-alat pembersih, *chemical*, melengkapi *amenities*, melengkapi alat-alat tulis, serta *linen*. Sebagai *villa boy* tidak boleh memiliki rambut panjang, pakaian harus bersih dan rapi, tidak boleh memiliki kumis dan jenggot serta tidak boleh memiliki kuku yang panjang.

3. Tahap pelaksanaan meliputi: tekan bel 3 kali jika tidak ada jawaban langsung memasuki kamar, menghidupkan lampu, mengecek sekeliling kamar, menutup *curtain*, membuka bed dan melengkapi towel dan amunitis dan melakukan pembersihan ulang.
4. Tahap akhir meliputi: kegiatan yang sudah dilakukan oleh *villa boy* untuk menyakinkan bahwa kamar telah di-*turndown*.
5. Kendala yang dihadapi dalam pelayanan *turndown service* oleh *villa boy* di hotel The Royal Pita Maha Ubud dan cara mengatasinya hambatan tersebut. Ada beberapa hal yang menjadi hambatan bagi *villa boy* pada saat pelayanan *turndown service* yaitu:
 - a. Kurangnya linen yang digunakan untuk melengkapi pada saat *turndown service*, membuat pelayanan tidak menjadi maksimal banyaknya kamar yang linennya tidak lengkap. Untuk menangani kendala yang di hadapi oleh villa boy dalam kekurangannya linen *villa boy* harus menginformasikan kepada executive housekeeper tentang permasalahan tersebut. Lalu executive housekeeper akan menginformasikan kepada laundry untuk menyediakan linen yang kurang.
 - b. DND keluar sering terjadi pada saat melakukan *turndown service* kamar tamu yang berstatus DND (*don't not disturb*) namun tamunya keluar dan pekerjaan *villa boy* akan terhambat karena status kamar tidak jelas. Untuk menangani kendala yang dihadapi oleh *villa boy* dalam menangani tamu DND keluar yaitu menginformasikan ke front office bahwa yang kamar DND itu tamunya di dalam atau diluar.

- c. *On request by guest* biasanya tamu akan menginformasikan kepada *front office* bahwa dia akan request kapan akan kamarnya boleh di-*turndown*, dan *front office* akan informasikan kepada Housekeeping untuk kapan kamar akan boleh di-*turndown* dan villa boy akan menunggu informasi selanjutnya. Untuk menghadapi kendala tersebut villa boy harus menginformasikan kembali ke front office supaya tamu boleh di gedor atau tidak.

B. Saran

Berdasarkan hasil pembahasan tersebut diatas maka dapat disarankan sebagai berikut:

1. Karena keseringnya kekurangan *linen* laundry harus teliti pada saat pengecekan linen tersebut.
2. Sebelum melakukan *turndown service* sebaiknya *villa boy* mengecek ketersedianya linen agar pada saat *turndown villa boy* tidak kekurangan *linen* dan pekerjaan lebih cepat dan tidak ada kekurangan.

DAFTAR PUSTAKA

- American Hotel and Motel Associations 2023 pengertian hotel. Redrived 30 juni 2023 <https://pelayananpublik.id/2021/11/24/pengertian-hotel-menurut-para-ahli-dan-bagian-bagiannya/>
- Ananda. 2023. Pengertian Housekeeping: Peran, Tugas, dan Struktur Organisasi. Redrived 30 juni 2023, <https://www.indonesiana.id/read/163552/bagian-bagian-housekeeping-dan-tugasnya-di-hotel>
- Bagyono, 2023 pengertian housekeeping. Redrived 30 juni 2023 <https://ejournal.ppl.ac.id/index.php/mandalika/article/download/35/13/#:~:text=Menurut%20Bagyono%20dalam> (Putri 2015,di hotel. Berhubungan dengan pentingnya https://www.academia.edu/27617541/BAB_II_KAJIAN_PUSTAKA_2_1_Pengertian_Hotel <https://www.linovhr.com/housekeeping-adalah/>
- Kasmir, 2023 pengertian pelayanan. Redrived 30 juni 2023 <https://repository.usm.ac.id/files/skripsi/F11A/2015/F.111.15.0038/F.111.15.0038->
- Kotler, 2023 pengertian pelayanan. Redrived 30 juni 2023 <http://portaluniversitasquality.ac.id:55555/1114/4/BAB%20II.>
- Kustiana, Yudi. 2023. Pablic Area Section. Redrived 30 juni 2023, <http://www.scribd.com/document/581383699/BAB-I-Public-Area-Section>
- Mahandika. 2023. Florist and Gardener. Redrived 30 juni 2023, <https://smk3.mahadhika.sch.id/2018/02/15/public-area-room-laundry-linen-dan-un>
- Pengertian Linen Section. Redrived 30 juni 2023, <https://ezzyclass.id/the-foundation-of-working-as-a-linen-attendant>
- Pengertian Turndown service. Redrived 30 juni 2023 <https://www.ilmuperhotelan.my.id/2020/04/pengertian-turn-down-service-dan.html>
- Rasto, 2023 pengertian prosedur. Redrived 30 juni 2023 <https://creatormedia.maketcreator.com/pengertian-prosedur-menurut-para-ahli-dalam-bukunya/>

Sulastiyono, 2023 pengertian hotel. Redrived 30 juni 2023
<http://repository.unas.ac.id/5486/3/BAB%20II.pdf>

Sulastiyono, 2023 pengertian housekeeping. Redrived 30 juni 2023

Sulastiyono, 2023 pengertian villa boy. Redrived 30 juni 2023
<https://www.ejurnal.ars.ac.id/index.php/JIIP/article/download/630/434>

Tugas dan tanggung jawab *Housekepping*. Redrived 30 juni 2023

Wijaya & Irawan, 2023 pengertian prosedur. Redrived 30 juni 2023
https://repository.bsi.ac.id/index.php/unduh/item/218530/File_10-Bab-II-Landasan-Teori.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI