

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN ROYAL SUITE
DENGAN STATUS EXPECTED ARRIVAL
OLEH PRAMUGRAHA DI THEWAKANDA RESORT
A PRAMANA EXPERIENCE**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Gusti Lanang Bagus Ananda Mahendra

**PROGRAM STUDY DIII PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
GIANYAR
2023**

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN ROYAL SUITE
DENGAN STATUS EXPECTED ARRIVAL
OLEH PRAMUGRAHA DI THEWAKANDA RESORT
A PRAMANA EXPERIENCE**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh
Gusti Lanang Bagus Ananda Mahendra
NIM 2015823254

**PROGRAM STUDY DIII PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
GIANYAR
2023**

**PENANGANAN ROYAL SUITE
DENGAN STATUS EXPECTED ARRIVAL
OLEH PRAMUGRAHA DI THEWAKANDA RESORT
A PRAMANA EXPERIENCE**

Oleh
Gusti Lanang Bagus Ananda Mahendra
NIM 2015823254

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

Disetujui oleh:

Pembimbing I,

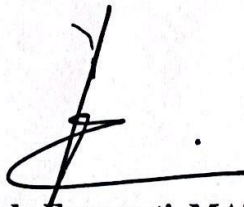
Pembimbing II,



I Gde Agus Jaya Sadguna, S.ST.Par., M.Par.
NIP 198502102014041000

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

Disahkan oleh
Jurusan Pariwisata
Ketua



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



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

POLITEKNIK NEGERI BALI 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 : Gusti Lanang Bagus Ananda Mahendra

NIM : 2015823254

Program Studi : D-III Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PENANGANAN ROYAL SUITE
DENGAN STATUS EXPECTED ARRIVAL
OLEH PRAMUGRAHA DI THEWAKANDA RESORT
A PRAMANA EXPERIENCE”**

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, Juli 2023

Yang membuat pernyataan



Nama : Gst Lanang Bgs Ananda M

NIM : 2015823254

PS : D-III Perhotelan Jurusan
Pariwisata Politeknik Negeri
Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke pada Ida Sang Hyang Widhi Wasa/ Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Penanganan Royal Suite Dengan Status Expected Arrival Oleh Pramugraha Di TheWakanda Resort A Pramana Experience” ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini disusun dengan maksud untuk menguraikan Penanganan Royal Suite dengan Status Expected Arrival oleh Pramugraha di TheWakanda Resort A Pramana Experience.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, banyak diperoleh hambatan dan kesulitan tetapi berkat bimbingan serta motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi. Untuk itu memulai kesempatan yang baik ini disampaikan rasa terima kasih kepada:

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

4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST. Par., M.Par. selaku Kaprodi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali sekaligus Pembimbing pertama penulis yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Program Studi III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. I Made Alus Dherma Negara, S.Pd, M.Pd, selaku bagian akademik Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar.
6. I Gde Agus Jaya Sadguna, SST.Par., M.Par. selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir
7. I Nyoman Darsa, S.Si., M.Pd. selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
8. Bapak I Wayan Tagel Ariawan. Selaku Operational Manager di The Wakanda resort, yang telah memberikan kesempatannya untuk melakukan training
9. Bapak I Made Sumariasa, selaku Room Division Manager di The Wakanda resort, yang telah membimbing saya selama masa training.
10. Bapak I Wayan Ady Suartika, selaku Supervisor Housekeeping, yang telah membimbing saya selama masa training.
11. Kepada pihak industri yang telah memberikan kesempatan untuk melaksanakan kegiatan Kuliah Industri.
12. Seluruh dosen Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar yang tidak dapat penulis cantumkan satu persatu, atas bimbingannya yang telah diberikan selama menempuh pendidikan di kampus ini.

13. Gusti Kompyang Oka & Gusti Ayu Widiyanti selaku orang tua penulis yang sudah membantu dan memberikan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
14. Ni Made Okta Dwi Suma Mahayani, selaku pasangan penulis, yang telah memberikan dukungan dan semangat untuk menyelesaikan 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, saran dan kritik dari pembaca sangat diharapkan guna menyempurnakan Tugas Akhir ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga tugas akhir ini bermanfaat bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali.

Gianyar, 02 Juli 2023

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
Penulis

DAFTAR ISI

| | |
|---|------------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| HALAMAN PENGESAHAN | ii |
| LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR..... | iii |
| KATA PENGANTAR | iv |
| DAFTAR ISI..... | vii |
| DAFTAR GAMBAR | ix |
| DAFTAR TABEL..... | x |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xi |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Latar Belakang..... | 1 |
| B. Rumusan Masalah..... | 3 |
| C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan..... | 4 |
| 1. Tujuan Penulisan..... | 4 |
| 2. Kegunaan Penulisan | 4 |
| D. Metode Penulissn Tugas Akhir..... | 5 |
| 1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data..... | 5 |
| 2. Metode dan Teknik Analisis Data. | 5 |
| 3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis. | 6 |
| | |
| BAB II LANDASAN TEORI..... | 7 |
| A. Pengertian Hotel..... | 7 |
| B. Pengertian Hosekeeping | 11 |
| C. Pengertian Jenis-jenis Kamar..... | 13 |
| D. Pengertian Status kamar..... | 14 |
| E. Pengertian Penanganan..... | 17 |
| | |
| BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAN | 18 |
| A. Lokasi dan Sejarah TheWakanda Resort. A Pramana Experience. | 18 |

| | |
|---|-----------|
| 1. Lokasi TheWakanda Resort A Pramana Experience..... | 18 |
| 2. Sejarah TheWakanda Resort A Pramana Experience. | 18 |
| B. Bidang Usaha dan Fasilitas TheWakanda Resort A Pramana experience. . | 19 |
| 1. Bidang Usaha | 19 |
| 2. Fasilitas. | 20 |
| C. Struktur Organisasi TheWakanda Resort A Pramana Experince | 25 |
| D. Tugas Dan Tanggung Jawab Masing-Masing Jabatan | |
| Housekeeping Department..... | 25 |
| | |
| BAB IV PEMBAHASAN..... | 27 |
| A, Pembuatan / Pelaksanaan..... | 27 |
| 1. Tahap Persiapan. | 27 |
| 2. Tahap Pelaksanaan. | 30 |
| 3. Tahap Akhir. | 32 |
| B. Hambatan saat Pelaksanaan dan Solusi..... | 33 |
| | |
| BAB V PENUTUP | 35 |
| A. Simpulan..... | 35 |
| B. Saran..... | 36 |
| | |
| DAFTAR PUSTAKA | |
| LAMPIRAN | |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 3.1 TheWakanda Resort A Pramana Experience..... | 18 |
| Gambar 3. 2 Logo TheWakanda Resort A Pramana Experience..... | 18 |
| Gambar 3. 3 <i>Deluxe suite Room</i> | 20 |
| Gambar 3. 4 <i>Premium Suite Room</i> | 20 |
| Gambar 3.5 <i>Royal suite Room</i> | 21 |
| Gambar 3.6 Yoga Shala..... | 21 |
| Gambar 3.7 Madu SPA..... | 22 |
| Gambar 3.8 Sumamapan Restaurant..... | 23 |
| Gambar 3.9 <i>Swimming Pool</i> | 23 |
| Gambar 4.0 Lobby TheWakanda Resort A Pramana Experience..... | 24 |
| Gambar 4.1 Peralatan yang digunakan pada saat pembersihan kamar..... | 28 |
| Gambar 4.2 <i>Chemical</i> yang digunakan pada saat pembersihan kamar..... | 29 |
| Gambar 4.3 Amenities yang ada di kamar..... | 30 |
| Gambar 4.4 Proses melakukan <i>making bed</i> | 32 |

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR BAGAN

| | |
|---|----|
| Bagan 3.1 Struktur Organisasi <i>Housekeeping</i> The Wakanda Resort..... | 25 |
|---|----|



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Gambar 1 : Foto Melakukan *Set Up Decoration*.

Gambar 2 : Foto Melakukan *Squish Mirror*.

Gambar 3 : Foto *Guest List* .



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata merupakan salah satu kegiatan usaha yang sangat menjajikan untuk saat ini, hal ini bisa kita lihat dari banyaknya akomodasi atau tempat-tempat penunjang kegiatan wisata di daerah tujuan wisata, seperti hotel, *resort*, *villa*, dan juga *restaurant*. Dari berbagai fasilitas dan juga tempat-tempat penunjang kegiatan wisata tersebut menjadikan daerah tersebut tempat penyerapan tenaga kerja dan juga menjadi peranan penting untuk perekonomian daerah tersebut.

Gianyar merupakan salah satu daerah yang menjadi pusat pariwisata di Bali, daerah Gianyar memiliki objek wisata yang sangat banyak, hal ini menyebabkan fasilitas penunjang kegiatan wisata sangat diperlukan, selain fasilitas tersebut juga harus ada SDM yang mampu untuk menjalankan kegiatan dan fasilitas penunjang wisata tersebut, oleh karena itu masyarakat Gianyar lebih cenderung menggeluti atau terjun ke industri pariwisata, salah satunya yaitu industri perhotelan.

Hotel merupakan salah satu akomodasi atau unit kegiatan penunjang wisata yang paling penting. Dimana hotel menjadi tempat wisatawan untuk mencari jasa akomodasi menginap makan dan juga minum atau sekedar singgah untuk wisatawan beristirahat dari perjalanan jarak jauh mereka. Selain itu hotel juga menjadi nilai tambah untuk kualitas pelayanan di daerah tujuan wisata tersebut.

Salah satu *department* terpenting di hotel ialah *housekeeping department* dimana jika bicara tentang peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan tamu salah

satu caranya adalah menjaga kebersihan dan merawat segala jenis fasilitas dan *furniture* yang ada di hotel, kepuasan tamu salah satu poin pentingnya adalah kebersihan area hotel terutama fasilitas-fasilitas penunjang dan pendamping yang ada di hotel. Dan juga kepuasan tamu merupakan hal yang sangat riskan dan juga penting dimana hal ini harus dijaga dan ditingkatkan kembali agar para tamu merasa puas terhadap fasilitas dan pelayanan yang akan diberikan. Oleh karena itu *housekeeping department* memiliki tanggung jawab untuk menjaga dan merawat fasilitas yang ada di hotel dan juga melayani semua kebutuhan tamu pada saat menginap, guna meningkatkan kepuasan tamu, agar tamu tersebut bisa kembali berkunjung ke hotel. Oleh sebab itu dapat dikatakan *housekeeping department* merupakan salah satu *department* terpenting di hotel.

TheWakanda Resort A Pramana Experience merupakan salah satu *resort* yang terletak di daerah Gianyar, *resort* ini terletak di desa Sumampun Kemenuh, daerah ini adalah daerah yang cukup strategis dekat dengan daerah Ubud dan Sukawati, dimana dua daerah ini merupakan daerah tujuan utama wisatawan di Kabupaten Gianyar. Selain tempat yang strategis *resort* ini juga terletak tepat di tengah-tengah persawahan, hal ini menjadikan nilai tambah untuk *resort* ini, dimana *resort* ini adalah *resort* yang dapat dibilang baru karena baru berdiri pada tahun 2020. *Resort* ini didukung pula dengan pelayanan baik dan juga ramah.

Housekeeping Department merupakan salah satu *department* terpenting yang ada di TheWakanda Resort A Pramana Experience, dimana *department* ini menunjang kepuasan tamu pada saat menginap di TheWakanda Resort A Pramana Experience. *Department* ini bertanggung jawab atas kebersihan area *resort* dan juga

merawat segala fasilitas dan *furniture* yang ada di *resort* ini. Namun di TheWakanda Resort A Praman Experience *housekeeping Department* tidak memiliki *pantry* dan juga pramugraha tidak menggunakan *trolley* untuk membawa perlengkapan dan alat kebersihan mereka, tetapi masih menggunakan keranjang yang digendong, maka dari itu dalam kegiatan operasional sehari-hari pramugraha kerap bolak-balik ke *pantry* hanya untuk mengisi kembali persediaan *linen* dan juga *chemical*. Apalagi pada saat pembersihan *Royal Suite* dimana kamar ini merupakan kamar yang paling luas dan besar sehingga membutuh tenaga tambahan untuk proses pembersihannya

Dari hal tersebut saya ingin menyampaikan pembahasan mengenai hal tersebut, yang akan saya jabarkan dalam bentuk judul “ Penanganan *Royal Suite* dengan status *Expected Arrival* oleh Pramugraha di TheWakanda Resort A Pramana Experience ”

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 penanganan kamar *Royal Suite* dengan status *expected arrival* oleh pramugraha di TheWakanda Resort A Pramana Experience ?
2. Apa saja kendala yang dihadapi oleh pramugraha pada saat penanganan *Royal Suite* dengan status *expected arrival* oleh pramugraha di TheWakanda Resort A Pramana Experience ?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan

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

1. Tujuan Penulisan

Tujuan penulisan tugas akhir ini adalah menjawab pertanyaan dari rumusan masalah yang telah diuraikan yaitu :

- a. Untuk menjelaskan penanganan *royal suite* dengan status *expected arrival* oleh pramugraha di The Wakanda resort
- b. Untuk mengidentifikasi kendala dan masalah yang di hadapi pramugraha pada saat penanganan *royal suite room* dengan status *expected arrival*.

2. Kegunaan Penulisan

Kegunaan Penulisan ini diantara lain :

- a. Bagi Mahasiswa.
 - 1) Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Program Studi Diploma III pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali, dan diharapkan mahasiswa dapat menambah pengetahuan, wawasan, dan kemampuan dalam bidang *room division* khususnya *housekeeping*.
 - 2) Mengetahui proses penanganan room royal Suite dengan status *expected arrival* oleh pramugraha di The Wakanda Resort A Pramana Experience.
- b. Bagi Politeknik Negeri Bali.
 - 1) Diharapkan agar tugas akhir ini dapat menjadi referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali, yang nantinya diharapkan dapat digunakan sebagai bahan

untuk menambah ilmu pengetahuan pembaca yang ingin menambah pengetahuan dalam bidang *room division* khususnya *housekeeping*.

2) Melihat kemampuan mahasiswa dalam mengembangkan ide melalui penulisan tugas akhir ini dan juga menjadi referensi bagi mahasiswa maupun dosen pengajar dalam proses penyusunan tugas akhir atau buku ajar tentang penanganan *room Royal Suite*.

c. Bagi Perusahaan.

1) Ditujukan sebagai pedoman atau referensi bagi pihak perusahaan atau hotel agar bermanfaat dalam meningkatkan mutu dan pelayanan kepada tamu, khususnya dalam pelaksanaan penanganan *room Royal Suite*.

2) Dapat mengambil tindakan atau memperbaiki hambatan yang ada pada saat proses penanganan *room Royal Suite*.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

1. Metode dan Teknik pengumpulan data

Dalam pembuatan tugas akhir ini, metode yang digunakan adalah metode:

a. Metode Observasi

Observasi dilakukan dengan cara melihat, mengamati dan ikut membantu dalam melaksanakan penanganan *royal suite* baik dari persiapan diri, persiapan alat dan persiapan chemical.

b. Metode Wawancara

Metode wawancara yaitu pengumpulan data dengan melakukan tanya jawab secara langsung kepada tiga senior yang merupakan *supervisor housekeeping* dalam proses penanganan *Royal Suite*.

c. Studi Kepustakaan

Metode Kepustakaan yaitu pengumpulan data dengan membaca atau merangkum hal-hal yang berkaitan dengan penangan *Royal Suite* dari berbagai sumber yang berupa buku yang berkaitan dengan tugas akhir ini.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Teknik analisis yang digunakan untuk menganalisis data dalam tugas akhir ini adalah, teknik deskriptif kualitatif, yaitu dengan memaparkan dan menjelaskan dengan lengkap dan menyeluruh data-data atau permasalahan yang didapat selama melakukan *on the job training* di The Wakanda Resort A Pramana Experience.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Adapun teknik penyajian yang digunakan penulis yaitu, Teknik formal, dimana teknik penyajian data berupa tabel. Teknik informal, dimana teknik penyajian data dengan menggunakan kata-kata yang apabila dibaca mudah dipahami.

yang masih bias dipergunakan walaupun menggunakan tenaga *extra* untuk menggunakannya



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian pembahasan tentang “Penanganan Royal Suite Dengan Status Expected Arrival Oleh Pramugraha Di TheWakanda Resort” maka penulis dapat menyimpulkan

1. Tahap penanganan pembersihan kamar royal suite oleh pramugraha dibagi menjadi 3 tahap yaitu :

Tahap Persiapan : Meliputi persiapan diri seperti menggunakan uniform sesuai sop hotel dan berpakaian rapi, setelah itu persiapan alat, mempersiapkan alat yang akan digunakan untuk proses pembersihan kamar, setelah itu persiapan chemical, mempersiapkan chemical yang akan digunakan pada saat pembersihan kamar, dan juga persiapan amenities untuk kelengkapan tamu pada saat menginap di hotel.

Tahap Pelaksanaan : Tahap pelaksanaan penanganan royal suite yaitu dari awal sampai kamar megetuk pintu dan membersihkan dari bedroom terlebih dahulu sampai bathroom dan memastikan semua area kamar sudah bersih dan rapi.

Tahap Penanganan Akhir : yaitu melakukan double check dan menyemprotkan pengatun ruangan

2. Hambatan dan cara mengatasi masalah yang ada pada saat penanganan *royal suite* yaitu : Kekurangan linen cara mengatasinya dengan cara melakukan laundry *express* atau memilih kembali beberapa linen yang layak pakai. Kekurangan alat cara ,mengatasinya dengan menggunakan alat secara bergantian atau mengambil

beberapa alat yang masih layak pakai tetapi menggunakan tenaga *extra* untuk memakainya.

B. Saran

Adapun saran yang dapat penulis berikan guna meningkatkan kualitas pelayanan di The Wakanda resort A Pramana Experience.

1. Sangat penting bagi manajemen untuk melakukan pelatihan SOP pembersihan *room royal suite* kepada seluruh staff, dikarenakan *room royal suite* merupakan *room* yang paling besar dan komplit sehingga memerlukan tenaga *extra* dan peralatan yang *extra* juga pada saat proses pembersihan
2. Penting bagi pramugraha untuk belajar dan mengenai bahasa asing guna memperlancar komunikasi dengan tamu dari manca negara, agar dapat memberikan pelayanan yang lebih maksimal.
3. Untuk melancarkan operasional hotel khususnya department housekeeping maka beberapa linen harus memiliki *stock* yang lumayan banyak dikarenakan seringnya terjadi keterlambatan pengiriman *linen* oleh *laundry* sehingga akan sangat menghambat proses pembersihan kamar. Selain itu alat alat yang *stock* terbatas bisa ditambah kembali atau beberapa alat yang masih bisa digunakan dimohon untuk dilakukan perbaikan terlebih dahulu agar pada saat proses pembersihan kamar dan area hotel berjalan dengan lancar tanpa hambatan

DAFTAR PUSTAKA

- David, A. O., & Jakim, A. (2019). Peranan Room Attendant Dalam Pelayanan Tamu Di Hotel Dafam Lotus Jember (*The Role Room Attendant of Guest Service At Dafam Lotus Hotel Jember*).
- Hariadi, M. (2022). *Mislan hariadi 61180041*.
- Hurdawati dan Parantika, (2018) Pengertian Hotel. Retrieved dari <https://repository.binadarma.ac.id/48/2/kris%20Bab%201.pdf>
- Jakim, D. A. (2017). *Digital Digital Repository Repository Universitas Universitas Jember Jember Digital Digital Repository Repository Universitas Universitas Jember Jember*.
- Muchlisin Riadi (2020). Pengertian, Jenis dan Klasifikasi Hotel. Diakses pada 18 juli 2023 dari <https://www.kajianpustaka.com/2020/09/pengertian-jenis-dan-klasifikasi-hotel.html>
- Nawar, Agus. 2000. *Operational Tata Graha*. Jakarta: PT Gramedia
- Prasetyo, T. A. (2017). Peran Room Attendant pada Operasional Housekeeping Departement untuk Pelayanan Kamar Di Hotel Bintang Mulia Dan Resto Jember.
- Rumekso. 2009. *Housekeeping hotel- floor section*. Yogyakarta: ANDI
- Silvia Maristy, H., & Rizky Trisna Murni, C. (2021). Upaya Meningkatkan Kinerja Room Boy Untuk Mendukung Operasional Housekeeping Departement Di Hotel New Saphir Yogyakarta. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Perhotelan*, 4(1), 2. <https://jurnal.akparada.ac.id/>
- Wastito, G. H. (2018). Bab II Landasan Teori. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.

