

TUGAS AKHIR

**PROSES INSPEKSI KAMAR
DENGAN STATUS *VACANT CLEAN*
OLEH *FLOOR SUPERVISOR*
DI THE APURVA KEMPINSKI BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Putu Natasya Yudita Putri

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

TUGAS AKHIR

**PROSES INSPEKSI KAMAR
DENGAN STATUS *VACANT CLEAN*
OLEH *FLOOR SUPERVISOR*
DI THE APURVA KEMPINSKI BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Oleh
Ni Putu Natasya Yudita Putri
NIM 2015823161**

**PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

**PROSES INSPEKSI KAMAR
DENGAN STATUS *VACANT CLEAN*
OLEH *FLOOR SUPERVISOR*
DI THE APURVA KEMPINSKI BALI**

Oleh
Ni Putu Natasya Yudita Putri
NIM 2015823161

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

Pembimbing I,



I Ketut Suarta, SE., M.Si
NIP 196309151990031002

Pembimbing II,



Dra. Ni Made Sudarmini, M.Agb
NIP 196405261990032003

Disahkan oleh
Jurusan Pariwisata



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



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN
TEKNOLOGI
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 : Ni Putu Natasya Yudita Putri

NIM : 2015823161

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

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul:

**“PROSES INSPEKSI KAMAR DENGAN STATUS *VACANT CLEAN*
OLEH *FLOOR SUPERVISOR* DI THE APURVA KEMPINSKI 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.

Badung, 23 Agustus 2023
Yang membuat pernyataan



Nama: Ni Putu Natasya Yudita Putri
NIM: 2015823161
PS: D III Perhotelan,
Jurusan Pariwisata,
Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa (Ide Sang Hyang Widi Wasa) karena atas berkat rahmat-Nya, maka Tugas Akhir dengan judul “Proses Inspeksi Kamar Dengan Status *Vacant Clean* Oleh *floor Supervisor* Di The Apurva Kempinski Bali” dapat diselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, penulis banyak mendapatkan bantuan, bimbingan, nasehat dan saran dari berbagai pihak, disampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan menuntut Pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM, Ph.D., selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali. Yang telah membantu serta memberikan masukan dalam penyusunan Tugas Akhir.
4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par., M.Par. selaku Kaprodi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh Pendidikan di Program Studi III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. I Ketut Suarta, SE., M.Si selaku Dosen Pembimbing 1 penyusunan Tugas Akhir yang telah memberikan bimbingan dan arahan selama menyusun Tugas Akhir

6. Dra. Ni Made Sudarmini, M.Agb selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Terimakasih kepada Bapak Horrison Tompodung selaku *Human Resouces Departement* The Apurva Kempinski Bali atas ilmu yang telah diberikan sehingga penulis dapat melaksanakan *on the job training* dengan lancar.
8. Bapak Vincent Guironmet sebagai *General Manager* di Hotel The Apurva Kempinski Bali yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan Praktek Kerja Lapangan di Hotel The Apurva Kempinski Bali
9. Bapak Wisnu Dian Raharja selaku *Housekeeper* di Hotel The Apurva Kempinski Bali yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi khususnya dibidang *Housekeeping* untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
10. Ibu Febhy Surya Sabathini selaku *Assistant Floor Manager* di The Apurva Kempinski Bali sekaligus *Buddies* yang telah banyak membantu penulis dalam meraih informasi dan memberikan bimbingan selama melakukan *on the job training* di The Apurva Kempinski Bali.
11. Bapak Komang Ana Priatna selaku *Signature Training* yang telah membantu memberikan masukan, saran, informasi dan data yang berkaitan dalam proses penyusunan tugas akhir ini.
12. Seluruh *Supervisor, Staff dan Daily Worker Housekeeping* di The Apurva Kempinski Bali yang telah membantu membimbing dan memberikan motivasi dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
13. Kedua orang tua penulis, Bapak I Gede Sudita dan Ibu Luh Indah Handayani, yang memberikan kasih sayang tiada hingga, doa yang tulus, dukungan moral

maupun materiil, bimbingan serta motivasi dan semangat yang membangun bagi penulis sehingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan tepat waktu.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna. Masih banyak terdapat kekurangan maupun kesalahan dalam penyusunan, maka dari itu penulis mengharapkan kritik serta saran dari pembaca yang bersifat membangun guna menyempurnakan Tugas Akhir ini. Demikian yang dapat penulis sampaikan dalam kata penghantar ini.

Akhir kata semoga Tugas Akhir ini bermanfaat bagi pembaca sebagai informasi mengenai dunia Pariwisata dan pembuatan Tugas Akhir.

Badung, 23 Agustus 2023

Penulis

DAFTAR ISI

Isi	Halaman
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 Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan.....	5
1. Tujuan Penulisan	5
2. Kegunaan Penulisan	5
D. Metode Penulisan.....	6
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data.....	6
2. Teknik Analisis Data.....	7
3. Teknik Penyajian Hasil Analisis	7
BAB II LANDASAN TEORI	8
A. Hotel.....	8
1. Pengertian Hotel.....	8
2. Jenis-jenis Hotel.....	9
3. <i>Department-department</i> dalam Hotel	9
B. <i>Housekeeping Department</i>	11
1. Pengertian <i>Housekeeping Department</i>	11
2. Fungsi <i>Housekeeping Department</i>	12
3. <i>Section-section Housekeeping</i>	12
C. Kamar.....	14
1. Pengertian Kamar.....	14
2. Jenis-jenis Kamar	14
3. Status Kamar	17

D. <i>Supervisor</i>	19
1. Pengertian <i>Supervisor</i>	19
2. Tugas dan Fungsi <i>Room Supervisor</i>	19
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	22
A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan	22
1. Lokasi Perusahaan	22
2. Sejarah Hotel.....	23
B. Bidang Usaha dan Fasilitas	28
1. Fasilitas Kamar	28
2. <i>Restaurant</i> dan <i>Bar</i>	32
3. Bidang Usaha Pelayanan <i>Meeting</i> dan <i>Event</i>	34
4. Fasilitas Penunjang Lainnya	35
C. Struktur Organisasi (<i>Housekeeping</i>)	37
BAB IV PEMBAHASAN.....	41
A. Proses Inspeksi Kamar Dengan Status <i>Vacant Clean</i> oleh <i>Floor Supervisor</i> di The Apurva Kempinski Bali	42
1. Tahap Persiapan Diri.....	42
2. Tahapan Sebelum Memulai Pekerjaan.....	43
3. Tahapan Pelaksanaan	45
4. Tahap Mengakhiri <i>Shift</i> Kerja.....	50
B. Kendala yang Dialami pada saat Proses Inspeksi Kamar Dengan Status <i>Vacant Clean</i> oleh <i>Floor Supervisor</i> di The Apurva Kempinski Bali	50
BAB V PENUTUP.....	54
A. Simpulan	54
B. Saran	55
DAFTAR PUSTAKA	56
LAMPIRAN.....	57

BAB I

PEDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bali merupakan salah satu destinasi wisata terkenal yang memiliki potensi paling banyak dikunjungi oleh masyarakat domestik atau asing. Sebagian besar penduduk di Bali beragama Hindu, hampir setiap wilayah terdapat pura besar sebagai persembahyangan bersama maupun pura kecil yang ada di setiap rumah. Oleh karena itu Bali juga disebut dengan Pulau Seribu Pura, ritual keagamaan yang masih sangat kental hal ini menjadikan Bali tidak hanya memiliki pemandangan yang indah tetapi juga kebudayaan yang unik, eksotis, dan terjaga. Keunikan yang dimiliki oleh Bali menjadikan Bali sebagai daerah tujuan wisatawan yang sangat terkenal baik di dalam maupun di luar negeri. Semakin banyaknya wisatawan yang berkunjung ke Bali tentu saja perlunya akomodasi untuk memfasilitasi wisatawan yang akan berkunjung ke Bali.

Saat ini telah banyak akomodasi yang memiliki kelebihan fasilitas tersendiri untuk memenuhi wisatawan tersebut, antara lain: hotel, restaurant, spa dan masih banyak fasilitas pendukung lainnya untuk menunjang perkembangan pariwisata di Bali. Salah satu faktor pendukung yang paling penting bagi perkembangan pariwisata di Bali adalah hotel. Telah banyak dibangun hotel-hotel besar di seluruh wilayah Bali khususnya daerah berkembang seperti Nusa Dua, Sanur, dan Ubud. Untuk di daerah Nusa Dua khususnya daerah Sawangan kini telah banyak dibangun hotel-hotel bintang lima salah satu contohnya adalah hotel The Apurva Kempinski Bali.

Hotel adalah suatu bentuk akomodasi yang menyediakan jasa pelayanan, penginapan, makan, minum, dan jasa lainnya yang dikelola secara komersial. Perhotelan tidak akan pernah bisa dipisahkan dari pariwisata karena kegiatan pariwisata harus ditunjang akomodasi perhotelan yang bagus. Industri perhotelan memiliki peran penting dalam memajukan perekonomian bangsa karena dengan adanya hotel dapat menyerap banyak tenaga yang dapat mengurangi angka pengangguran. Di era modern ini hotel didefinisikan sebagai salah satu organisasi yang menyediakan sarana akomodasi penginapan, yang dilengkapi dengan fasilitas seperti makanan, minuman, transportasi, maupun yang hanya menyediakan kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan.

The Apurva Kempinski Bali merupakan salah satu hotel bintang lima yang bertaraf internasional. Untuk memperlancar kegiatan operasionalnya The Apurva Kempinski Bali dipimpin oleh seorang *general manager* dan pimpinan-pimpinan di masing-masing departemen yang ada. Adapun departemen-departemen penunjang di hotel The Apurva Kempinski Bali, yaitu *front office department, housekeeping department, food and beverage department, marketing and sales department, accounting, human resources department, engineering, security department*. Departemen-departemen tersebut mempunyai tugas dan fungsinya masing-masing namun saling berkaitan sehingga struktur di dalam hotel tersebut dapat berjalan dengan lancar dan sesuai dengan tujuan perusahaan.

Salah satu department yang mempunyai peran penting adalah *Housekeeping department*. *Housekeeping department* pada The Apurva Kempinski Bali adalah bagian atau departemen yang mengatur dan menata peralatan, menjaga kebersihan, memperbaiki kerusakan, dan memberi dekorasi dengan tujuan agar hotel tampak rapi, bersih, menarik, dan menyenangkan penghuninya. Dalam operasionalnya *housekeeping* di The Apurva Kempinski Bali dibagi menjadi beberapa *section* yaitu *public area section*, *room section*, *laundry section*, *florist* dan *gardener*.

Room Section atau bisa juga disebut *Room Attendant*, adalah petugas yang memiliki tugas dan tanggung jawab dalam menjaga kebersihan, kerapian, keindahan dan kelengkapan kamar-kamar tamu. *Room attendant* juga harus memiliki sikap yang ramah dalam melayani tamu agar tamu merasa nyaman, puas dan merasa diperhatikan, sehingga tamu mendapatkan kesan yang baik dan memungkinkan tamu tersebut akan datang kembali dan menginap. Dalam pelaksanaan pembersihan kamar, agar *room attendant* dapat melaksanakan tugasnya dengan baik dan efisien maka dari itu perlunya pengawasan agar tercapainya semua tujuan. Pengawasan merupakan salah satu fungsi dalam manajemen organisasi yang dilakukan oleh pimpinan yang memiliki arti proses mengawasi dan mengevaluasi suatu kegiatan. Pengawasan sangat penting karena tanpa adanya pengawasan yang baik tentu akan menghasilkan tujuan yang kurang memuaskan bagi organisasi maupun bagi para pekerja. Untuk itu dalam *department* dibutuhkan seorang yang mampu mengawasi setiap pekerjaan yaitu *Supervisor*.

Dalam *room attendant* peran pengawasan *room attendant supervisor* atau dapat juga disebut dengan *floor supervisor* memiliki tugas dan peran menerima laporan *check in* dan *check out* serta status kamar dari *front office*, kemudian membuat *report* seputaran *room section*, pembagian *job desk*, *shift* kerja, pengarahan dan pengecekan langsung kamar yang sudah selesai dibersihkan oleh *room attendant* untuk memastikan bahwa kamar tersebut sudah benar benar bersih dan lengkap untuk menghindari terjadinya *complaint* dari tamu yang akan menginap. Jika *floor supervisor* sudah melakukan pengecekan secara menyeluruh dan sudah dianggap bersih, rapi, lengkap dan peralatan yang ada di kamar dapat berfungsi dengan baik maka *floor supervisor* dapat mengubah status kamar dari VC (*vacant clean*) menjadi *inspected* sehingga *front office* dapat menjual kembali kamar tersebut.

Berdasarkan latar belakang di atas penulis tertarik untuk mengangkat judul “Proses Inspeksi Kamar dengan Status *Vacant Clean* oleh *Floor Supervisor* di The Apurva Kempinski Bali” dalam penulisan Tugas Akhir, Program Studi Perhotelan Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas rumusan masalah yang dapat diambil yaitu:

1. Bagaimanakah proses inspeksi kamar dengan status *vacant clean* oleh *floor supervisor* di The Apurva Kempinski Bali?
2. Kendala apa saja yang dialami saat proses inspeksi kamar dengan status *vacant clean* oleh *floor supervisor* di The Apurva Kempinski Bali?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan

1. Tujuan penulisan

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

- a. Untuk mengetahui proses inspeksi kamar dengan status *vacant clean* oleh *floor supervisor* di hotel The Apurva Kempinski Bali
- b. Untuk mengetahui kendala-kendala apa saja yang dialami dalam proses inspeksi kamar dengan status *vacant clean* oleh *floor supervisor* di hotel The Apurva Kempinski Bali

2. Kegunaan penulisan

- a. Bagi Mahasiswa
 - 1) Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Diploma III Program Studi Perhotelan Politeknik Negeri Bali selain itu juga untuk menambah dan memperluas ilmu di departement *Housekeeping*.
 - 2) Untuk lebih mengetahui secara detail tentang proses inspeksi kamar dengan status *vacant clean* oleh *floor supervisor* di hotel The Apurva Kempinski Bali.
- b. Bagi Politeknik Negeri Bali
 - 1) Penulis berharap tugas akhir ini dapat digunakan sebagai salah satu panduan atau pedoman dalam proses perkuliahan di Politeknik Negeri Bali terutama untuk jurusan Pariwisata.

- 2) Tugas akhir ini diharapkan nantinya dapat berguna sebagai referensi bagi mahasiswa untuk perbandingan antara pembelajaran di kampus dengan keadaan di *industry*.
- c. Bagi The Apurva Kempinski Bali
- 1) Sebagai bahan evaluasi perusahaan untuk mengukur sejauh mana tingkat keefektifan dalam teknis pelayanan di perusahaan tersebut.
 - 2) Sebagai bahan masukan yang bermanfaat bagi perusahaan demi meningkatkan kualitas pelayanan di hotel The Apurva Kempinski Bali.

D. Metodologi Penulisan

Dalam penyusunan tugas ini, penulis menggunakan beberapa metode penulisan antara lain:

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Adapun metode dan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

a. Metode Observasi

Metode observasi adalah metode pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan langsung dan melibatkan diri secara langsung selama melakukan kegiatan *on the job training* khususnya yang berkaitan dengan proses inspeksi kamar dengan status *vacant clean* oleh *floor supervisor* di hotel The Apurva Kempinski Bali.

b. Metode Wawancara

Metode wawancara adalah pengumpulan data dengan bertatap muka langsung antara penulis dengan narasumber. Dalam hal ini penulis akan

mengumpulkan data dengan melakukan wawancara atau menanyakan langsung kepada *floor supervisor* mengenai proses inspeksi kamar dengan status *vacant clean* oleh *floor supervisor* di The Apurva Kempinski Bali.

c. Metode Kepustakaan

Metode kepustakaan adalah proses pencarian dan pengumpulan data dengan cara membaca beberapa referensi buku mengenai proses inspeksi kamar. Serta mencari beberapa referensi melalui internet.

2. Teknik Analisis Data

Teknik analisis yang penulis gunakan adalah teknik analisis deskriptif, yaitu dengan cara memaparkan dan menguraikan data secara detail tentang semua data yang diperoleh langsung dari hotel The Apurva Kempinski Bali secara nyata dan mengaitkannya dengan beberapa informasi yang penulis peroleh dari beberapa sumber.

3. Teknik Penyajian Hasil Analisis Data

Dalam penulisan tugas akhir ini penulis menggunakan teknik penyajian data dengan metode informal, yaitu penyajian hasil analisis dengan menggunakan kata-kata biasa berupa penjelasan dengan menggunakan kata-kata yang apabila dibaca dengan serta merta dapat langsung dipahami. Kata-kata tersebut berupa keterangan dan penjelasan yang berkaitan dengan proses inspeksi kamar dengan status *vacant clean* oleh *floor supervisor* di hotel The Apurva Kempinski Bali.

BAB V PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan pada di atas tentang proses inspeksi kamar dengan status *vacant clean* oleh *floor supervisor* di The Apurva Kempinski Bali, maka dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Proses inspeksi kamar dengan status *vacant clean* oleh *floor supervisor* terdiri dari 4 tahapan yaitu:
 - a. Tahap persiapan diri

Pada tahap persiapan diri dengan melakukan persiapan *grooming* yang sesuai dengan standar dan melakukan absensi kehadiran.
 - b. Tahap sebelum memulai pekerjaan

Pada tahap sebelum memulai pekerjaan *floor supervisor* membagikan *room attendant assignment, master key, membacakan daily flash, minute briefing dan mengecek pantry.*
 - a. Tahap pelaksanaan

Pada tahap pelaksanaan *floor supervisor* melakukan pengecekan nomer kamar dan status yang akan diinspeksi, mengecek kondisi kamar, kerapian, kelengkapan, kebersihan dan terakhir mengubah status kamar.
 - b. Tahap mengakhiri shift

Pada tahap mengakhiri *shift room supervisor* melakukan *over handle* kepada *supervisor yang incharge dishift* selanjutnya

1. Hambatan yang dihadapi seorang *floor supervisor* saat oprasional antara lain: waktu terbatas, adanya kekurangan kelengkapan kamar, kerusakan pada peralatan kamar, adanya linen yang spot, dan kekurangan manning. Dari semua kendala tersebut *floor supervisor* harus dapat mengatasinya dengan cara berkomunikasi yang baik dengan sesame rekan kerja, membuat jadwal inspeksi yang terstruktur dan memberikan training untuk standar *set up* kepada *room attendant*.

B. Saran

Dari kendala-kendala yang dihadapi dari proses inspeksi kaamr dengan status *vacant clean* oleh *floor supervisor* di The Apurva Kempinski Bali adapun saran yang disampaikan sebagai berikut :

1. *Floor supervisor* harus selalu konsisten dalam memberikan tugas harian/*project* yang berupa pembersihan kamar secara detail dan menyeluruh sehingga dapat mengurangi kerusakan pada fasilitas kamar dan debu yang menumpuk. Jika ini dapat diterapkan dengan konsisten tentu saja dapat mempercepat *floor supervisor* dalam melakukan inspeksi kamar dan meminimalisir adanya *complaint*.
2. *Floor supervisor* harus lebih *aware* dalam melakukan pengawasan keperluan *pantry* seperti *guest supplies/amenities* dimasing-masing *section* sesuai dengan *occupancy*, sehingga tidak ada kekurangan dalam melengkapi kamar dan tidak ada keterlambatan untuk menjual kamar.

DAFTAR PUSTAKA

- Adiyanti. 2019. Buku Pegangan Manajer dan Supervisor untuk Membangun Tim Kerja yang Tangguh, Solid, dan Produktif. Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia.
- Agusnawar, 2000. Operasional Tata Graha Hotel. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ariska, S. 2016. Management Of Linen Housekeeping In The Premiere Hotel. *JOM FISIP, III*, 1-12.
- Bagyono. 2014. Pariwisata Dan Perhotelan. Bandung:Alfabeta
- Derianto, P. S., & Kristiutami, Y.P. 2015. Standar Operasional Prosedur Room. *Pariwisata, II*, 15-21.
- Faisal, dan Hafnawi, A. A. 2021. Peran Room Attendant Supervisor Terhadap Kualitas Layanan Housekeeping Department Di The Pade Hotel Aceh Besar. *Jurnal Real Riset*, 211-221.
- Gustinur, A. 2015. Kategori Hotel, Tipe Kamar dan Fasilitas Hotel. *PARIWISATA*, 1-26.
- Iramaharani. 2020. Kinerja Karyawan Public Area Section Pada Housekeeping. *JOM FISIP*, 1-13.
- Kurniawan, A. R. 2017. *Buku Sakti Manajer & Supervisor*. Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia.
- Putri, E. D., & Wicaksono, F. 2015. Peranan Housekeeping Dalam Meningkatkan Kenyamanan Tamu Di The Sahid Rich Yogyakarta. *Jurnal Khasanah Ilmu, VI*, 46-55.
- Redjasa I Ketut dan I Wayan Sudinata. 2013. "Handout
- Winata, S. M. 2017. Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Grand Serela Hotel & Convention Medan. *Jurnal Mutiara Manajemen, II*, 104-117.
- Wilson, J. 2022. Strategi Pengembangan Minat Kunjungan Wisatawan Lokal dan International Pada Homestay Di Kabupaten Tanah Karo. *Jurnal Akomodasi Agung*, 48-67.