

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN KAMAR AMNAYA SUITE
DENGAN PROJECT OLEH ROOM ATTENDANT
DI AMNAYA RESORT NUSA DUA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Gede Mas Khrisna Nanda

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN KAMAR AMNAYA SUITE
DENGAN PROJECT OLEH ROOM ATTENDANT
DI AMNAYA RESORT NUSA DUA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Oleh
Gede Mas Khrisna Nanda
NIM 2015823035**

**PROGRAM STUDI D3 PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

**PENANGANAN KAMAR AMNAYA SUITE DENGAN
PROJECT OLEH ROOM ATTENDANT
DI AMNAYA RESORT NUSA DUA**

Oleh :

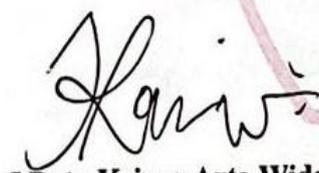
**Gede Mas Khrisna Nanda
NIM. 2015823035**

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

Disetujui oleh :

Pembimbing I,

Pembimbing II,



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



**Dr. Dra. Ni Gst Nym. Suci Murni, M.Par
NIP. 19640525 199003 2 001**

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Disahkan oleh
Jurusan Pariwisata



**Prof. Ni Made Ernawati, M.A.T.M., 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
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 : Gede Mas Khrisna Nanda

NIM : 2015823035

Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul :

**“PENANGANAN KAMAR AMNAYA SUITE DENGAN PROJECT
OLEH ROOM ATTENDANT DI AMNAYA RESORT NUSA DUA”**

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 BALI

Badung, Agustus 2023

Yang Membuat pernyataan


Nama : Gede Mas Khrisna Nanda

NIM : 2015823035

PS : DIII Perhotelan

Jurusan pariwisata

Politeknik Negeri Bali

3. Dr. Gede Ginaya, M.Si. selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan 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 yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. I Putu Krisna Arta Widana, S.S.T., M.Par selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
6. Dr. Dra. Ni Gst Nym. Suci Murni, M.Par selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Bapak I Gede Wijaya Kusuma selaku Operational Manager di Amnaya Resort Nusa Dua, yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Amnaya Resort Nusa Dua untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
8. Ibu Anggi Putri Oktavianti selaku Training Manager di Amnaya Resort Nusa Dua, yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Amnaya Resort Nusa Dua untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
9. Bapak Putu Agus Wirawan selaku Assistant Executive Housekeeper di Amnaya Resort Nusa Dua yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulis selama penulisan tugas akhir.

10. Seluruh *staff* di Amnaya Resort Nusa Dua yang telah memberikan masukan, dan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan tugas akhir ini.
11. Bapak Nyoman Wijana dan Ibu Nengah Sukei, selaku orang tua penulis yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan tugas akhir ini.
12. Teman-teman di 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, saran dan kritik dari pembaca sangat diharapkan guna menyempurnakan tugas akhir ini.

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

Badung, Agustus 2023

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan.....	5
1. Tujuan Penulisan.....	5
2. Kegunaan Penulisan	5
D. Metode Penulisan Tugas Akhir.....	6
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data.....	6
2. Metode dan Teknik Analisis Data.....	7
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis	7
BAB II LANDASAN TEORI	8
A. Pengertian Hotel dan Resort.....	8
1. Pengertian Hotel.....	8
2. Klasifikasi Hotel.....	8
3. Pengertian Resort	10
B. Pengertian, Tugas, dan Fungsi Housekeeping	11
1. Pengertian Housekeeping.....	11
2. Tugas dan Fungsi Housekeeping	11
C. Pengertian, Jenis, dan Status Kamar	12
1. Pengertian Kamar.....	12
2. Jenis Kamar.....	13
3. Status Kamar	15
D. Pengertian, Tugas, dan Tanggung Jawab room attendant.....	16
1. Pengertian room attendant	16
2. Tugas dan Tanggung Jawab room attendant.....	17
E. Pengertian Penanganan	20
1. Pengertian Penanganan	20
F. Pengertian Cleaning Equipment dan Chemical, Jenis-jenis Cleaning Equipment dan Chemical	21

1. Pengertian Cleaning Equipment.....	21
2. Jenis-jenis Cleaning Equipment.....	21
3. Pengertian Chemical.....	22
4. Jenis-jenis Chemical.....	23
G. Pengertian Tamu dan Jenis-jenis Tamu.....	24
1. Pengertian Tamu.....	24
2. Jenis-jenis Tamu.....	24
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	27
A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan / Hotel	27
1. Lokasi Hotel.....	27
2. Sejarah Hotel.....	28
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel	29
1. Bidang Usaha	29
2. Fasilitas Hotel	29
C. Struktur Organisasi	35
BAB IV PEMBAHASAN.....	39
A. Penanganan Kamar Amnaya Suite Dengan Project Oleh Room Di Amnaya Resort Nusa Dua	41
1. Tahap Persiapan	41
2. Tahap Pelaksanaan	46
3. Tahap Akhir	56
B. Masalah-masalah Yang Dihadapi dan Solusinya.....	57
BAB V PENUTUP	60
A. Simpulan	60
B. Saran	61
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo Amnaya Resort Nusa Dua	27
Gambar 3.2 Deluxe Room	31
Gambar 3.3 Amnaya Room	31
Gambar 3.4 Junior Suite Room	32
Gambar 3.5 Amnaya Suite Room	32
Gambar 3.6 Sukun Restaurant	33
Gambar 3.7 Main Pool	33
Gambar 3.8 Bhava Spa.....	34
Gambar 3.9 Fitness Center	34
Gambar 3.10 Yoga Pavilion	35
Gambar 3.11 Struktur Organisasi Housekeeping Departmnt	36
Gambar 4.1 Persiapan Diri	42
Gambar 4.2 Alat dan Bahan Pembersih	45
Gambar 4.3 Menata Tempat Tidur	48
Gambar 4.4 Membersihkan Shower Room Dengan Project Hard Spot.....	54
Gambar 4.5 Merapikan Peralatan dan Men-set-up Trolley	57

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Type kamar Amnaya Resort Nusa Dua.....	30
--	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kelengkapan *Guest supplies* and *Guest amenities*

Lampiran 2 : Amnaya Suite Room 512

Lampiran 3 : *Housekeeping office* dan *Trolley room attendant*

Lampiran 4 : *Room attendant control sheet*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan negara kepulauan yang memiliki banyak pulau dan keanekaragaman budaya. Indonesia terkenal akan keindahan alamnya serta keanekaragaman budaya yang dimilikinya. Kekayaan alam dan budaya ini merupakan anugerah Tuhan yang harus disyukuri oleh Bangsa Indonesia. Kekayaan alam dan budaya yang dimiliki, menyebabkan Indonesia mempunyai potensi wisata yang besar. Banyak wisatawan yang datang ke Indonesia untuk berekreasi melihat alamnya yang indah serta budayanya. Salah satu wilayah Indonesia yang sering dikunjungi oleh wisatawan baik dari wisatawan domestik maupun wisatawan mancanegara ialah Bali.

Bali merupakan salah satu pulau yang ada di Indonesia yang memiliki daya tarik di bidang kebudayaan, sehingga Bali merupakan daerah tujuan wisata yang sangat terkenal baik di dalam maupun di luar negeri. Bali juga terkenal dengan alamnya yang indah, berbagai keunikan budaya yang dimiliki dan masyarakat yang ramah. Wisatawan domestik dan mancanegara yang datang ke Bali baik mempunyai kepentingan untuk liburan maupun bulan madu. Bali juga memiliki bandar udara internasional sehingga semakin mempermudah transportasi wisatawan untuk menjangkau Bali. Di era globalisasi yang sekarang ini tidak dapat dipungkiri bahwa pariwisata merupakan salah satu sektor penyumbang devisa terbesar bagi Negara. Walaupun pada saat covid-19 Bali sempat mengalami

penurunan ekonomi khususnya pada sektor pariwisata, seperti penurunan tingkat hunian kamar hotel, pemutusan hubungan kerja bahkan sampai pengurangan karyawan. Oleh karena itu, pemerintah selalu berupaya untuk mengembangkan dan meningkatkan kepariwisataan di Bali yang dikenal sebagai pulau yang bersih dan lingkungan yang ramah dan juga terkenal dengan banyaknya daerah tujuan wisata.

Hotel merupakan perusahaan atau badan usaha yang menyediakan layanan penginapan untuk orang-orang yang melakukan perjalanan. Setiap hotel akan berusaha memberikan pelayanan yang terbaik bagi tamu yang datang dan menginap di hotel tersebut sehingga tamu akan merasa senang, tenang, nyaman. Untuk mencapai hal tersebut diperlukan tenaga kerja yang terampil, profesional serta berpendidikan.

Amnaya Resort Nusa Dua adalah salah satu jenis hotel yang terletak di Kawasan Nusa Dua Bali dan merupakan hotel berbintang 4 (empat). Amnaya Resort Nusa Dua sangat memperhatikan kenyamanan dan kepuasan untuk para tamu yang datang ke Bali untuk berlibur dan menginap di Amnaya Resort Nusa Dua. Untuk itu Amnaya Resort Nusa Dua memiliki beberapa departemen di antaranya : *Human Resource Department, Food & Beverage Department, Front Office Department, Housekeeping Department, Security Department, Engineering Department, SPA Department*. Semua departemen ini saling bekerjasama dalam memberikan pelayanan yang terbaik bagi tamu hotel.

Amnaya Resort Nusa Dua menyediakan fasilitas berupa kamar, *restaurant and bar, spa, fitness center, Yoga Pavilion, pool bar, main pool*. Fasilitas kamar di Amnaya Resort Nusa Dua berjumlah 52 kamar yang terdiri dari berbagai jenis

diantaranya : *Deluxe Room*, *Amnaya Room*, *Junior Suite Room*, *Amnaya Suite Room*. Fasilitas seluruh jenis kamar yang ada di Amnaya Resort Nusa Dua hampir sama, yang membedakannya adalah tidak terdapat *bathtub* dan *living room* pada *Deluxe Room*, luas kamar *Junior suite* berbeda dengan *Amnaya Suite Room*, pada *Amnaya Suite Room* terdapat penambahan 1 buah AC dan 1 buah Television. Menata kamar di Amnaya Resort Nusa Dua mempunyai tata cara yang berbeda di setiap jenis kamarnya, seperti *Amnaya Suite Room* dengan nomor kamar 512. Kamar *Amnaya Suite* merupakan kamar mewah yang berukuran 88 m² yang dimiliki Amnaya Resort Nusa Dua. *Amnaya Suite* kamar 512 ini adalah kamar satu-satunya yang memiliki *view* kearah pantai, sehingga kamar ini sangat cocok untuk tamu yang menginap dengan keluarga ataupun tinggal dengan jangka waktu yang cukup lama dengan melihat pantai tanjung yang sangat indah dan tenang.

Menata kamar *Amnaya Suite* sangat detail dan teliti dilakukan ketika kamar ini berstatus *check out*. Hal ini dikarenakan kamar yang telah digunakan oleh tamu yang menginap sebelumnya akan dijual kembali, dan kamar ini harus segar, bersih, dan rapi. Alasan memilih kamar dengan *type Amnaya Suite* karena kamar tersebut sering digunakan untuk tamu *long stay* sehingga sering ditugaskan untuk membersihkan kamar tersebut, namun pada saat kamar *Amnaya Suite* berstatus *occupied*, pembersihan kamar ini tidak dapat dilakukan secara optimal, karena tamu yang menginap dikamar ini sering memasang *sign DND*, dan pada saat *make up room* dilakukan hanya malam hari saja berdasarkan permintaan dari tamu sendiri. Pada saat pembersihan di malam hari terdapat sedikit kesulitan karena ada beberapa area yang tidak diperbolehkan oleh tamu untuk disentuh, dan juga

intensitas cahaya sangat kurang sehingga kotoran yang ada dikamar tidak terlihat dengan jelas. Sehingga pada saat kamar Amnaya Suite berstatus *check out* dengan tamu yang tinggal dalam waktu yang cukup panjang dan pada saat pembersihan secara *daily* yang kurang, maka kamar 512 ini harus dibersihkan. Hal yang dilakukan adalah pembersihan dengan *room project*. *Room project* adalah pembersihan kamar yang dilakukan secara optimal, detail, bersih, dan segar dengan menggunakan bahan pembersihan yang bersifat keras atau *hard chemical* pada kerak-kerak yang cukup membandel.

Berdasarkan uraian di atas penulis merasa tertarik untuk mengangkat topik mengenai “Penanganan Kamar Amnaya Suite Dengan Project Oleh room attendant Di Amnaya Resort Nusa Dua”, karena ini merupakan suatu pengalaman baru yang didapatkan oleh penulis ketika melaksanakan *On The Job Training*..

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, dapat dibuat beberapa rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah Penanganan Kamar Amnaya Suite Dengan Project Oleh room attendant Di Amnaya Resort Nusa Dua?
2. Apa saja kendala yang dihadapi dalam Penanganan Kamar Amnaya Suite Dengan Project Oleh room attendant Di Amnaya Resort Nusa Dua?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan

1. Tujuan Penulisan

- a. Untuk menjelaskan dan menjabarkan Penanganan Kamar Amnaya Suite Dengan Project Oleh room attendant Di Amnaya Resort Nusa Dua.
- b. Untuk mengidentifikasi kendala-kendala yang dihadapi dalam Penanganan Kamar Amnaya Suite Dengan Project Oleh room attendant Di Amnaya Resort Nusa Dua dan bagaimana cara mengatasinya.

2. Kegunaan penulisan

a. Bagi Mahasiswa

Adapun manfaat dalam penulisan tugas akhir ini antara lain:

- 1) Salah satu persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan Diploma III Program Studi Perhotelan pada Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.
- 2) Meningkatkan pemahaman dalam bidang *Housekeeping* khususnya penangan kamar *check out* menggunakan *room project*.

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 department*. Terutama dalam penangan kamar *check out* menggunakan *room project*. Sebagai sumber informasi bagi mahasiswa Politeknik Negeri Bali dan pihak lain yang ingin mengetahui lebih lanjut mengenai Penanganan Kamar

Amnaya Suite Dengan Project Oleh room attendant Di Amnaya Resort Nusa Dua

b. Bagi Amnaya Resort Nusa Dua

Penulisan tugas akhir ini bermanfaat bagi Amnaya Resort Nusa Dua sebagai bahan masukan dan pertumbuhan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Housekeeping Department, khususnya mengenai penanganan kamar Amnaya *Suite*.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

Dalam pembuatan tugas akhir ini, metode yang digunakan adalah:

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

a. Metode Observasi

Observasi dilakukan dengan cara melihat, mengamati, dan ikut membantu dalam penanganan kamar Amnaya *Suite* baik dari persiapan diri, persiapan alat, dan bahan sehingga cara penanganan kamar sesuai standar.

b. Metode Wawancara

Metode wawancara yaitu pengumpulan data dengan melakukan tanya jawab secara langsung kepada 2 (dua) orang yaitu, *supervisor* dan senior bagian Housekeeping Department di Hotel Amnaya Resort Nusa Dua dalam menata kamar Amnaya *Suite*.

c. Studi Kepustakaan

Studi Kepustakaan yaitu pengumpulan data dengan membaca dan merangkum hal-hal yang berkaitan dengan proses penanganan kamar Amnaya *Suite* dari

berbagai sumber yang berupa buku yang ada hubungannya dengan tugas akhir ini.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Teknik analisis yang digunakan adalah Teknik analisis deskriptif yaitu dengan cara memaparkan dan menguraikan mengenai Penanganan Kamar Amnaya Suite Dengan Project Oleh room attendant Di Amnaya Resort Nusa Dua

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Metode dan Teknik penyajian data yang digunakan adalah dalam bentuk narasi yang menyajikan semua data secara jelas dan benar sesuai dengan Penanganan Kamar Amnaya Suite Dengan Project Oleh room attendant Di Amnaya Resort Nusa Dua

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Dari uraian pembahasan pada bab IV, maka penulis dapat menarik kesimpulan adalah sebagai berikut :

1. Penanganan kamar Amnaya Suite Dengan Project di Amnaya Resort Nusa Dua:
 - a. Tahap Persiapan Beberapa persiapan yang dilakukan sebagai berikut :
 - 1) Persiapan diri yang meliputi : persiapan sebelum berangkat bekerja, persiapan setelah sampai di tempat kerja, dan persiapan sebelum memulai pekerjaan.
 - 2) Persiapan alat dan bahan pembersih yaitu
 - 3) Menata *trolley / Set up trolley*
 - b. Tahap Pelaksanaan Beberapa kegiatan yang dilakukan dalam tahap ini sebagai berikut :
 - 1) Memeriksa status kamar
 - 2) Memasuki kamar
 - 3) Mengamati kondisi kamar.
 - 4) Mengumpulkan sampah
 - 5) Menata tempat tidur.
 - 6) Membersihkan kamar mandi.
 - 7) Melengkapi *linen* dan *guest supplies* di kamar tamu.
 - 8) *Vacuuming*
 - 9) Menyemprotkan *Room Freshener*

- c. Tahap Akhir Dalam tahap akhir, kegiatan yang dilakukan yaitu :
 - 1) Pengecekan ulang
 - 2) Mengisi *room attendant report (housekeeping task sheet)*
 - 3) Penggudangan
 - 4) Mengembalikan kunci kamar (*key card*)
2. Masalah – masalah yang sering dihadapi dan cara mengatasi dalam penanganan kamar Amnaya Suite Dengan Project di Amnaya Resort Nusa Dua sebagai berikut:
 - a. Dalam mengatasi banyak adanya spot atau noda yang terdapat pada *sheet, towel*, maupun *pillow case*, hal yang dapat dilakukan ialah dengan memilah *linen* yang *spot*.
 - b. Dalam mengatasi keterlambatan *linen* yang dapat menghambat pekerjaan, hal yang dapat dilakukan ialah melakukan beberapa pencucian *linen* di hotel.

B. Saran

Adapun saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut :

1. Banyak adanya *spot* atau noda yang terdapat pada *sheet, towel*, maupun *pillow case*. Solusinya adalah membeli *linen* baru dan *linen* yang *spot* dipisahkan lalu di *treatment*, yaitu menghilangkan *spot* yang ada pada *linen* tersebut. Memberikan pelayanan *laundry* hotel harus memiliki perencanaan dan pengelolaan jasa pembersih yang berkualitas dan dapat dipercaya dalam SOP dengan baik, disamping itu para karyawan harus bertanggung jawab terhadap tugasnya masing-masing.

2. Keterlambatan *linen* yang datang. Solusinya membuat perjanjian kepada pihak *laundry* sebelum pengiriman dan selalu berkomunikasi kepada pihak *laundry* agar selalu mengirim barang dengan tepat waktu .

DAFTAR PUSTAKA

- Achyana, M., & Sidiq, S. S. (2016). *Faktor-faktor yang mempengaruhi beban kerja room attendant di grand jatra hotel pekanbaru* (Doctoral dissertation, Riau University).
- Adhitama, I. N. D. (2020). *Landasan Konseptual Perencanaan Dan Perancangan Arsitektur Home Resort Di Terusan Nunyai Di Lampung Tengah, Lampung* (Doctoral dissertation, Universitas Atma Jaya Yogyakarta).
- Asianta, N. B., & Kesumasari, D. (2023). Family Resort Dengan Konsep Ekowisata Di Kabupaten Karanganyar. *Jurnal Arsitektur GRID*, 5(1), 39-43.
- Bagyono, L. U. (2003). *Dasar-dasar Housekeeping dan Laundry Hotel*. Yogyakarta: Adicita Karya Nusa.
- Chair. (2018). *Analisa Kebutuhan Tamu yang Menginap*. http://eprints.undip.ac.id/68725/9/DAFTAR_PUSTAKA.pdf
- Damayanti, Ida Ayu Kade Werdika, dkk. (2021). *Pengantar Hotel dan Restaurant*. Jawa Tengah: Eureka Media Aksara.
- Damayanti, W. (2014). Peranan Housekeeping Dalam Menangani Komplain Untuk Memberikan Kepuasan Tamu Di Mawar Asri Hotel Jogja. *Khasanah Ilmu-Jurnal Pariwisata Dan Budaya*, 5(2).
- Ellana Nur, Aprillia, & Andrian, N. (2019). *Evaluasi Penerapan Standar Operasional Prosedur Receptionist Dalam Menangani Tamu Check-in Di Azza Hotel Palembang* (Doctoral Dissertation, Universitas Bina Darma).
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Diakses pada 17 Juli 2022 <https://kbbi.web.id/prosedur.html>
- Linuwih, M. K. A. (2023). *Penanganan Muatan Premium Di Kapal Mt. Katomas* (Doctoral Dissertation, Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang).
- Megasari, C., & Latif, B. S. (2022). Pengaruh Design Interior Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Pengunjung Hotel Sotis Kemang. *Media Bina Ilmiah*, 17(5), 795-802.
- Min, M. (2018). Pengertian Hotel Menurut Ahli, Karakteristik dan Jenis-Jenis Hotel. Sumber: URL: <http://www.pelajaran.co.id/2017/18/pengertian-hotel-menurut-ahlikarakteristik-dan-jenis-jenis-hotel.html> diakses pada, 25
- Mugiono, M. T. A. (2019). *Standard Operating Procedure Guest Laundry Di Harris Hotel & Conventions Surabaya* (Doctoral Dissertation, Politeknik NSC Surabaya).

- Mutiara, F. A. (2020). *Peran Housekeeping Dalam Usaha Meningkatkan Kepuasan Tamu Di Hotel*. Yogyakarta: Perpustakaan STIPRAM.
- Pinsa, R. (2018). *Peranan Room Attendant Dalam Memberikan Pelayanan Prima Terhadap Repeater Guest Di Hotel 88 Embong Kenongo Surabaya* (Doctoral Dissertation, Politeknik NSC Surabaya).
- Rumekso. (2002). *Housekeeping Hotel*. Yogyakarta: ANDI.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulastiyono, A. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel: Manajemen Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Suwardi, K. (2012). Peranan Room Boy Dalam Menjaga Kebersihan Hotel Guna Menciptakan Kepuasan Tamu Hotel (Studi Kasus Pada Hotel Bumi Wiyata Depok Jawa Barat). *Khasanah Ilmu-Jurnal Pariwisata Dan Budaya*, 3(1).
- Utama, I Gusti Bagus Rai, S.E., M.A. (2014). *Pengantar Industri Pariwisata*. Yogyakarta: Deepublish.
- White, P. B., & Beckley, H. (1973). *Hotel Reception*. Edinburgh: Edward Arnold Ltd.