

**UPAYA MENINGKATKAN *PROFESIONALISME ROOM ATTENDANT*  
UNTUK MENUNJANG KEBERSIHAN DAN KERAPIAN KAMARDI HOTEL  
HYATT REGENCY YOGYAKARTA**

**Sokhma Hidayat Tuloh<sup>1</sup>**

Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta

**ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui upaya meningkatkan *profesionalisme room attendant*, meliputi pengabdian pada profesi, tanggung jawab, disiplin kerja, keyakinan terhadap profesi, dan kerjasama sesama *room attendant* di hotel Hyatt Regency Yogyakarta, serta untuk mengetahui pengaruh dari upaya meningkatkan *profesionalisme room attendant* terhadap kebersihan dan kerapian kamar. Jenis penelitian ini dilakukan dengan metode deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi observasi, kuesioner, dan wawancara. Kemudian untuk teknik analisis data yang digunakan adalah triangulasi yang meliputi pengumpulan data, pemilihan data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel bebas (X) yaitu *profesionalisme room attendant* dan variabel terikat (Y) yaitu kebersihan dan kerapian. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat diperoleh informasi bahwa upaya meningkatkan *profesionalisme room attendant* meliputi pengabdian pada profesi, tanggung jawab, disiplin kerja, keyakinan terhadap profesi, dan kerjasama sesama *room attendant* merupakan kegiatan untuk menunjang kebersihan dan kerapian kamar, serta pengaruh terhadap kebersihan dan kerapian kamar yang memberikan kepuasan pelayanan bagi tamu.

**Kata Kunci:** *Profesionalisme Room Attendant, Kebersihan dan Kerapian Kamar*

## LATAR BELAKANG

Pariwisata merupakan bagian dari sektor industri di Indonesia yang prospeknya cerah, dan mempunyai potensi serta peluang yang sangat besar untuk dikembangkan. Peluang tersebut didukung oleh kondisi-kondisi alamiah seperti: letak dan keadaan geografis (lautan dan daratan sekitar khatulistiwa), lapisan tanah yang subur dan panorama (akibat ekologi geologis), serta berbagai flora dan fauna yang memperkaya isi dan lautannya.

Kata pariwisata berasal dari bahasa sensekerta yang artinya mereka yang meninggalkan rumah untuk mengadakan perjalanan tanpa mencari nafkah di tempat yang dikunjungi sambil menikmati kunjungan mereka (Pendit, 2003; 1). Pariwisata menurut UU RI No. 10 tahun 2009 adalah berbagai macam kegiatan wisata yang didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah dan pemerintah daerah.

Perkembangan pariwisata saat ini demikian pesat, dan merupakan fenomena global dengan melibatkan jutaan manusia baik di kalangan masyarakat industri pariwisata maupun penggunaannya. Usaha individu untuk meningkatkan taraf kehidupan ekonominya menjadikan mereka berusaha untuk menciptakan lapangan kerja

sendiri dengan memanfaatkan potensi yang dimiliki oleh dirinya sendiri dan potensi lain, seperti pariwisata. Kegiatan pariwisata dan obyek wisata di suatu daerah akan menyebabkan terciptanya lapangan kerja baru, sehingga masyarakat dapat memanfaatkannya.

Dengan perkembangan dunia pariwisata maka industri perhotelan merupakan pendukung serta komponen pokok dalam dunia pariwisata dan dituntut untuk berlomba-lomba memperbaiki pelayanan jasanya dengan cara memperhatikan apa yang menjadi kebutuhan pokok dan harapan para konsumen pengguna jasa. Seiring dengan berkembangnya dunia perhotelan, maka di kota-kota besar maupun pulau-pulau di Indonesia telah banyak berdiri hotel-hotel baik dikelas melati maupun berbintang. Salah satu daerah di Indonesia yang berkembang pesat disektor bidang pariwisata adalah Daerah Istimewa Yogyakarta. Yogyakarta merupakan kota kerajaan terakhir yang menjadi salah satu pusat budaya di pulau Jawa. Saat ini, Yogyakarta menjadi ibukota dari salah satu provinsi di Indonesia yang berstatus daerah istimewa dan memiliki Keraton Yogyakarta sebagai peninggalan bersejarah.

Yogyakarta merupakan salah satu destinasi wisata yang digemari oleh wisatawan lokal maupun mancanegara,

Yogyakarta menyimpan banyak sekali keunikan, keunikan tersebut membuat Yogyakarta memiliki beberapa sebutan. Sebutan tersebut antara lain Kota Budaya, Kota Pelajar, Kota Wisata, Kota Gudeg, Kota Museum, dan Kota Batik. Beberapa tempat wisata yang cukup terkenal di Yogyakarta antara lain adalah Pantai Parangtritis, Jalan Malioboro, Goa Jomblang, Arung Jeram CitraElo, Keraton Yogyakarta, Kebun Binatang Gembira Loka, Gunung Merapi serta Istana Air Taman Sari. Disamping tempat wisata yang memadai, saat ini di Yogyakarta telah tersedia sekitar 87 hotel berbintang. Hampir semua jaringan hotel kelas dunia telah membuka gerainya di Yogyakarta, seperti Royal Ambarrukmo, Eastparc, Sheraton, Melia Purosani, The Alana, serta Hyatt Regency.

Hotel sebagai salah satu sarana industri pariwisata yang berperan penting bagi wisatawan domestik dan mancanegara harus mendapat perhatian khusus dari pemerintah, pengusaha ataupun pemilik hotel itu sendiri. Karena apabila pengelolaannya tidak dilakukan dengan baik maka akan mengakibatkan rusaknya citra daerah kita sebagai daerah wisata.

Diantara beberapa hotel yang ada di Yogyakarta peneliti mengambil suatu

konsep dari “Hyatt Regency Yogyakarta” yang beralamatkan di Jalan Palagan Tentara Pelajar, Sariharjo, Ngaglik, Daerah Istimewa Yogyakarta 05581, Indonesia yang merupakan *international chain hotel* dan merupakan hotel standar internasional berbintang lima.

Dalam buku-buku yang berhubungan dengan kepariwisataan khususnya tentang perhotelan banyak kita temui bermacam-macam definisi tentang hotel, namun dari kesekian banyak uraian tersebut, maksud yang terkandung di dalamnya tetap sama. Menurut Sulastiyono (2011: 5) hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman, dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus. Berdasarkan pengertian ini, hotel memerlukan pengelolaan secara terus menerus untuk melayani konsumennya.

Jadi dapat disimpulkan bahwa hotel adalah suatu jenis akomodasi yang menggunakan sebagian atau seluruh bagian dari jenis bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makan dan minum, serta jasa penunjang lainnya bagi kepentingan umum yang memenuhi syarat tertentu dan dikelola secara komersial. Tamu yang akan menginap

sudah tentu memilih hotel yang memiliki kamar-kamar beserta semua fasilitas dan perlengkapannya. Tamu menghendaki tidur dengan aman, seperti tidur dirumah sendiri, bahkan wajar bila seorang tamu menuntut lebih nyaman dari pada dirumahnya karena merasa membayar untuk memenuhi keinginannya. Agar para wisatawan yang mempergunakan sarana akomodasi perhotelan ini merasa senang dan mendapatkan kepuasan dalam menerima pelayanan selama tinggal di hotel untuk itu hotel harus dikelola secara profesional.

## LANDASAN TEORI

### Pariwisata

Menurut UU No. 10 Tahun 2009 pariwisata adalah kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan mengunjungi tempat tertentu untuk tujuan rekreasi, pengembangan pribadi atau mempelajari keunikan daya tarik wisata yang di kunjungi dalam jangka waktu sementara.

Peranan pariwisata dalam pembangunan ekonomi di berbagai negara sudah tidak diragukan lagi. Banyak negara sejak beberapa tahun terakhir menggarap pariwisata dengan serius dan menjadikan pariwisata sebagai sektor unggulan di dalam perolehan devisa, penciptaan lapangan kerja, maupun penuntasan kemiskinan. Pariwisata, dengan berbagai aspek

positifnya, dipandang sebagai *passport to development, new kind of sugar, tool for regional development, invisible export, non-polluting industry*, dan sebagainya (Pitana, 2002: 8).

### Hotel

Kata Hotel berasal dari bahasa latin yaitu *Hospes* yang mempunyai pengertian untuk menunjukkan orang asing yang menginap di rumah seseorang (teman, kenalan, atau musafir yang dihormati). Kemudian dalam perkembangannya kata *Hospes* menjadi *Hotel* dalam bahasa Perancis, dan seterusnya menjadi hotel dengan pengertian sebagai rumah penginapan (Suarthana, 2006: 11).

Seperti dikutip dari Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (PM.106/PW.006/MPEK/2011) Hotel adalah penyediaan akomodasi secara harian berupa kamar-kamar di dalam 1 (satu) bangunan, yang dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makanan dan minuman, kegiatan hiburanserta fasilitas lainnya.

### Housekeeping Department

Menurut Dimiyanti (2002:59), Housekeeping adalah bagian yang bertugas memelihara, kebersihan, kerapihan, dan kelengkapan kamar-kamar tamu, restoran, bar, dan tempat-tempat umum dalam hotel, termasuk tempat untuk karyawan, kecuali tempat yang menjadi tanggung jawab standar

misalnya *kitchen area*.

### **Room Attendant**

*Room Attendant* adalah petugas *floor section* yang menjaga kebersihan, kerapian, kenyamanan dan kelengkapan kamar tamu. Pengertian tersebut menyimpulkan bahwa peran seorang *room attendant* sangatlah penting bagi kelancaran operasional hotel (Rumekso, 2001: 35).

Menurut Sulastiyono (2011: 124) *Room Attendant* adalah petugas kamar tamu yang mempunyai tanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapian dan kelengkapan kamar. Adapun petugas yang melaksanakan pembersihan, merapikan dan melengkapi kebutuhan tamu di kamar adalah pramugraha (*Roomboy*) sedangkan pengawasan terhadap proses pekerjaan yang dilaksanakan oleh *roomboy* tersebut adalah *Room Supervisor*.

### **Profesionalisme**

Profesionalisme berasal dari kata dasar profesi, dalam bahasa Inggrisnya (*profession*) atau bahasa Belanda (*professie*). Kedua bahasa ini mengambil dari bahasa Latin (*professio*) berarti “pengakuan” atau “pernyataan”. Atmosoeparto dalam Kurniawan (2005:74), menyatakan bahwa “profesionalisme merupakan cermin dari kemampuan (*competensi*), yaitu memiliki pengetahuan (*knowledge*), keterampilan

(*skill*), bisa melakukan (*ability*) ditunjang dengan pengalaman (*experience*) yang tidak mungkin muncul tiba-tiba tanpa melalui perjalanan waktu”. Menurut Siagian (2009:163) profesionalisme adalah “keandalan dan keahlian dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana dengan mutu tinggi, waktu yang tepat, cermat, dan dengan prosedur yang mudah dipahami dan diikuti oleh pelanggan”. Sedarmayanti (2012:76) mengungkapkan bahwa “profesionalisme adalah suatu sikap atau keadaan dalam melaksanakan pekerjaan dengan memerlukan keahlian melalui pendidikan dan pelatihan tertentu dan dilakukan sebagai suatu pekerjaan yang menjadi sumber penghasilan”.

### **Kebersihan dan Kerapian**

#### 1. Kebersihan

Menurut Wikipedia Bahasa Indonesia, kebersihan adalah keadaan bebas dari kotoran, termasuk diantaranya debu, sampah, dan bau. Kebersihan merupakan upaya manusia untuk memelihara diri dan lingkungannya dari segala yang kotor dan keji dalam rangka mewujudkan dan melestarikan kehidupan yang sehat dan nyaman. Kebersihan merupakan salah satu syarat untuk mewujudkan kesehatan, dan sehat adalah salah satu faktor yang dapat memberikan kebahagiaan

## 2. Kerapian

Kerapian adalah segala sesuatu yang teratur dan bersih yang jika dipandang akan menimbulkan kesan yang nyaman

### **METODE PENELITIAN**

Dalam penelitian ini, jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan menggunakan metode survei dan dengan pendekatan studi kasus yang menggunakan bentuk dan strategi deskriptif analisis data kualitatif, yaitu mengenai Upaya Meningkatkan *Professionalisme Room Attendant* Untuk Menunjang Kebersihan dan Kerapian Kamar di Hyatt Regency Yogyakarta.

Metode deskriptif adalah suatu metode yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data atau sampel yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum (Sugiyono, 2009:29). Menurut Wikipedia metode survei adalah metode pengumpulan data primer dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada responden individu, jadi bisa disimpulkan survei adalah metode untuk mengumpulkan informasi dari kelompok yang mewakili sebuah populasi: sejumlah besar responden.

### **HASIL PENELITIAN**

Berdasarkan dari hasil rata-rata yang diperoleh dapat diketahui bahwa 84.89% dari seluruh responden menjawab setuju terhadap *profesionalisme room attendant* yang meliputi pengabdian pada profesi, tanggung jawab, disiplin kerja, keyakinan terhadap profesi dan kerjasama sesama *room attendant*, 15.11% dari seluruh responden menjawab kurang setuju terhadap *profesionalisme room attendant* yang meliputi pengabdian pada profesi, tanggung jawab, disiplin kerja, keyakinan terhadap profesi dan kerjasama sesama *room attendant*, dan 0% dari seluruh responden menjawab tidak setuju terhadap *profesionalisme room attendant* yang meliputi pengabdian pada profesi, tanggung jawab, disiplin kerja, keyakinan terhadap profesi dan kerjasama sesama *room attendant*. Jadi dapat disimpulkan bahwa peningkatan *profesionalisme room attendant* dapat menunjang kebersihan dan kerapian kamar di Hyatt Regency Yogyakarta, hal ini dibuktikan dari penyebaran kuesioner yang dihubungkan dengan kajian teori bahwa jawaban setiap instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif dan skor untuk jawaban setuju diberi nilai 70% - 100%, responden yang menjawab setuju sebanyak 84.88%, jadi peningkatan *profesionalisme*

*room attendant* dapat menunjang kebersihan dan kerapian kamar di Hyatt Regency Yogyakarta.

Dalam meningkatkan disiplin kerja *room attendant* pengaruhnya terhadap kebersihan dan kerapian kamar adalah *room attendant* dapat menyelesaikan pekerjaannya tepat waktu, melaksanakan pekerjaan sesuai dengan tingkat kebersihan dan kerapian kamar. Disiplin kerja merupakan faktor penting dalam menunjang kebersihan dan kerapian kamar.

Dalam meningkatkan keyakinan terhadap profesi memiliki pengaruh terhadap kebersihan dan kerapian kamar, *room attendant* termotivasi untuk lebih bekerja secara maksimal demi menjaga kualitas kebersihan dan kerapian kamar, *room attendant* juga akan bekerja dengan sungguh-sungguh dalam membersihkan kamar, sehingga tercipta suasana bersih, rapi, aman dan nyaman.

Dalam meningkatkan kerjasama sesama *room attendant* berpengaruh terhadap kebersihan dan kerapian kamar, sesama *room attendant* akan saling membantu untuk menyelesaikan kamar, dan bekerja lebih detail dalam hal pengecekan kamar, sehingga kamar tersebut memiliki tingkat kebersihan dan kerapian yang maksimal.

## IMPLIKASI HASIL PENELITIAN

Berdasarkan dari hasil penelitian yang dibuat oleh peneliti melalui teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara dan penyebaran angket atau kuesioner diperoleh data dalam bentuk uraian dan tabel. Kemudian setelah diadakannya analisis dari sumber-sumber terkait dari penyebaran kuesioner, dapat diperoleh hasil adanya upaya serta pengaruh dalam meningkatkan *profesionalisme room attendant* untuk menunjang kebersihan dan kerapian kamar di Hyatt Regency.

Hal ini dapat dibuktikan dari teori Sugiyono (2006: 86), bahwa jawaban setiap instrumen mempunyai gradiasi dari sangat positif sampai sangat negatif, yang berupa kata-kata dengan diberi skor, Setuju: 70%-100%, Kurang setuju: 45%-69%, Tidak setuju: 0%-44%. Dari hasil penyebaran angket atau kuesioner dapat diperoleh rata-rata dari setiap indikator, bahwa *profesionalisme room attendant* yang meliputi pengabdian pada profesi, tanggung jawab, disiplin kerja, keyakinan terhadap profesi dan kerjasama sesama *room attendant* yaitu: Setuju sebanyak 84.89%, dan Kurang setuju sebanyak 15.11% yang menurut teori Sugiyono (2006: 86) adalah termasuk ke dalam golongan baik. Kemudian dari tingkat kebersihan dan kerapian yaitu: Setuju sebanyak 82.21%,

Kurang setuju 17.78%, yang menurut teori Sugiyono (2006: 86) adalah termasuk dalam golongan baik. Maka dapat disimpulkan bahwa upaya meningkatkan *profesionalisme room attendant* perlu ditingkatkan dan memiliki pengaruh terhadap kebersihan dan kerapian kamar di Hyatt Regency Yogyakarta.

### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari analisis data yang dibuat sebelumnya dengan adanya pembahasan yang dilakukan pada penelitian, maka dari itu peneliti mengajukan kesimpulan dari rumusan masalah yang telah dibuat yaitu “Bagaimana upaya meningkatkan *profesionalisme room attendant* di hotel Hyatt Regency Yogyakarta?” dan “Bagaimanapengaruh upaya meningkatkan *profesionalisme room attendant* terhadap kebersihan dan kerapian kamar di hotel Hyatt Regency Yogyakarta?” Maka dapat disimpulkan dengan uraian sebagai berikut:

1. Untuk meningkatkan *profesionalisme room attendant* dalam menunjang kebersihan dan kerapian di dalam kamar, diperlukan beberapa upaya yang perlu dilakukan. Melalui *briefing* pagi dengan memberikan pengertian serta sikap-sikap *profesionalisme* seorang *room attendant* yang meliputi pengabdian

pada profesi, tanggung jawab, disiplin kerja, keyakinan terhadap profesi dan kerjasama sesamaroom *attendant*. Lalu memberikan seminar tentang sikap-sikap *profesionalisme* yang harus diikuti oleh setiap *room attendant*. Upaya meningkatkan *profesionalisme room attendant* tidak hanya sebatas dilakukan pada *briefing* pagi dan memberikan seminar, namun juga dapat dilakukan dengan memberikan peraturan yaitu memberi *reward and punishment* untuk memotivasi *room attendant* agar bekerja dengan lebih baik.

2. Dalam meningkatkan *profesionalisme room attendant* berpengaruh terhadap kebersihan dan kerapian kamar. *Room attendant* di hotel Hyatt Regency Yogyakarta dalam meningkatkan *profesionalisme* kerja, mereka melaksanakan tugasnya tanpa berdasarkan imbalan, melaksanakan tugasnya sesuai dengan SOP yang ada, kemudian melaksanakan tugasnya dengan cepat (tepat waktu), melakukan tugasnya dengan maksimal, dan bekerjasama dengan antar karyawan, sehingga itu semua akan mempengaruhi tingkat kebersihan dan kerapian kamar dan hasil kerja yang maksimal (bagus).



## SARAN

Dari hasil kesimpulan di atas maka peneliti dapat mengambil beberapa sebagai berikut:

1. Perlu ditingkatkan keamanan di dalam kamar tamu. Keamanan di dalam kamar tamu merupakan tanggung jawab *room attendant*, karena kamar merupakan area kerja *room attendant*. Jadi apapun yang berhubungan dengan kamar tamu haruslah menjadi prioritas utama bagi seorang *room attendant*. Keamanan di dalam kamar tamu harus ditingkatkan, mulai dari masuk kamar kita harus jeli memperhatikan barang-barang apa saja yang ada di dalam kamar tamu, jika perlu dicatat atau difoto, jadi jika tamu merasa kehilangan barang maka *room attendant* bisa bertanggung jawab dan menjelaskannya kepada tamu. Oleh karena itu kejujuran merupakan suatu sifat dasar dan pokok yang harus dimiliki oleh seorang *room attendant*.
2. Perlu ditingkatkan kerjasama antar *room attendant*. Karena jika pekerjaan dikerjakan secara bersama-sama akan cepat selesai dan hasilnya pun akan lebih maksimal. Kerjasama antar karyawan mampu meningkatkan kebersihan dan kerapian dalam

pelaksanaan kerja harian di *Housekeeping Department*. Namun untuk tercapainya hal ini perlu adanya komitmen bersama dan persamaan persepsi tentang arti dan makna *teamwork* baik dikalangan *room attendant* maupun level manajemen. Hal ini diperlukan agar terjalin kesamaan tujuan dalam meningkatkan kebersihan, kerapian, keindahan, kenyamanan, dan keamanan sehingga tidak terjadi kesalahpahaman.

3. Perlu ditingkatkan seminar, *training* atau pelatihan-pelatihan secara bertahap untuk menyamakan persepsi antar sesama *room attendant*, karena dengan diadakannya pelatihan-pelatihan supaya untuk menyamakan standar-standar yang ada di dalam kamar dan bisa bermanfaat dalam memberikan pelayanan bagi tamu yang menginap supaya tamu merasa puas akan jasa yang ditawarkan. *Room attendant* diharuskan untuk mengikuti seminar atau pelatihan maksimal 6 bulan sekali.
4. Perlunya peningkatan kebersihan kamar dengan menggunakan bahan pembersih (*chemical*) yang lengkap seperti R1 (*multi purpose cleaner*), R2 (*toilet cleaner*), R3 (*glass cleaner*), R4 (*furniture cleaner*), R5 (*air freshner*), serta dilengkapi dengan alat pembersih

yang harus dibawa seorang *room attendant* ketika membersihkan kamar seperti *hand brush, toilet bowl brush, dust & glass cloth, towel ooo, bottle sprayer, sponge windows squeezers, scraper, broom, dust pan, mop.*

5. Untuk peneliti selanjutnya diharapkan untuk lebih meng-*explore* penelitian yang meliputi keyakinan terhadap profesi seorang *room attendant* tentang bagaimana meningkatkan pengabdian pada profesi *room attendant* serta pengaruhnya terhadap kebersihan dan kerapian kamar.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Charles E. Stedmon, Michael L. Kasavana. 2009. *Managing Front Office Operation*. USA: American Hotel and Motel Association (AHMA).
- Dimiyati dan Mudjiono. 2002. *Belajar dan Pembelajaran*. Jakarta: Rineka Cipta dan Depdikbud.
- Hermawan, Asep. 2008. *Penelitian Bisnis Paradigma Kuantitatif*. Jakarta: Grasindo.
- Komalasari, Gantina. 2011. *Teori dan Teknik Konseling*. Jakarta: PT. Indeks.
- Moleong, Lexy J. 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nasution S. 2003. *Metode Penelitian Naturalistik Inkuiri*. Tarsito. Bandung.
- Nawar, Agus. 2002. *Operasional Tata Graha Hotel*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Pendit, Nyoman S. 2003. *Ilmu Pariwisata Sebuah Pengantar Perdana*. Jakarta: Pradnya Paramita.
- Pitana, I Gede. 2002. "Kebijakan dan Strategi Pemerintah Daerah Bali dalam Pembangunan Pariwisata. Pada Seminar Nasional Pariwisata Bali the Last or the Lost Paradise". *Pembangunan Pariwisata yang Berkelanjutan*. Denpasar: Universitas Udayana.
- Riduwan. 2004. *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Bandung: Alfabeta
- Rumekso. 2001. *Housekeeping Hotel*. Yogyakarta: Andi
- Sedarmayanti. 2012. *Good Governance*. Bandung: CV Mandar Maju Sihite, Richard.
2000. *Housekeeping*. Surabaya: SIC.
- Sondang P. Siagian. 2009. *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Suarthana. 2006. *Manajemen Perhotelan edisi Kantor Depan*. Kuta Utara: Mapindo.
- Sugiarto. 2003. *Teknik Sampling*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian*

*Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.*  
Alfabeta. Bandung.

Sulastiyono, Agus. 2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel. Seri Manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata dan Akomodasi.* Bandung: Alfabeta.

Sutopo, L. 2004. *Teknologi Benih.* Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Tarmoezi, Trisno. 2000. *Hotel Front Office.* Jakarta. Kesaint Blanc.

Umar, Husein. 2003. *Metodologi Penelitian: Aplikasi dalam Pemasaran.* Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Webster. 1992. *Webster New World Dictionary.* New York: A Division of Simon and Schuster.

Undang-Undang No. 10 Tahun 2009 tentang Pariwisata.