
TUGAS MANAJEMEN OPERASIONAL HOUSEKEEPING DALAM MENINGKATKAN KEBERHASILAN KERJA HOUSEKEEPING DEPARTMENT DI BINA DARMA HOTEL PALEMBANG

¹Ade Kemala Jaya, ²Mohd Fadli Sinambela

¹Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bina Darma, adekemalajaya@binadarma.ac.id

²Manajemen Perusahaan, Fakultas Vokasi, Universitas Bina Darma, fadlysinambela@gmail.com

Abstract - Hospitality is one industry that combines products and services. With the good quality of housekeeping management, the occupancy room will increase and benefit the hotel. Because the products or services provided can satisfy guests will be a recommendation to others to buy and stay at the same hotel. The problem in this study was obtained from the side of Bina Darma Hotel's housekeeping management and assessed the improvement of housekeeping department's work in carrying out the Bina Darma Hotel Palembang's standard operating procedures. In this study using direct observation methods, documentation and interviews, generally called qualitative methods that are explaining by using analysis. The results of this study, the concept of Bina Darma Hotel Palembang's housekeeping operational management has run quite well, the standard operating procedures are quite good. It's just that the human resources of the Bina Darma Hotel Palembang Housekeeping Department are still lacking so that in the execution of room attendant and public area tasks can double.

Keywords: management, standard operating procedures, room attendants, public areas, housekeepers

Abstrak - Perhotelan merupakan salah satu industri yang memadukan produk dan pelayanan. Dengan kualitas manajemen operasional housekeeping yang baik akan menciptakan tingkat occupancy room semakin naik dan menguntungkan hotel. Karena dengan produk atau jasa yang di berikan dapat memuaskan tamu akan menjadi rekomendasi kepada orang lain untuk membeli dan menginap di hotel yang sama. Permasalahan dalam penelitian ini di dapat dari sisi manajemen operasional housekeeping Bina Darma Hotel serta menilai peningkatan kerja housekeeping department dalam menjalankan standar operasional prosedur Bina Darma Hotel Palembang. Dalam penelitian ini menggunakan metode obeservasi lapangan secara langsung ,dokumentasi dan wawancara, secara umum disebut metode kualitatif yang sifatnya memberikan penjelasan dengan menggunakan analisis. Hasil dari penelitian ini ,konsep manajemen operasional housekeeping Bina Darma Hotel Palembang sudah berjalan cukup baik, standar operasional prosedur cukup baik. Hanya saja sumber daya manusia Housekeeping Department Bina Darma Hotel Palembang masih kurang sehingga dalam pengerjaan tugas room attendand dan public area dapat merangkap.

Kata kunci: Manajemen, Standar Operasional Prosedur, Room Attendant, Public Area, Housekeeper

1. Pendahuluan

Perhotelan merupakan salah satu bisnis industri pariwisata yang sangat kompleks dengan beragam variasi disiplin ilmu serta dinamika lingkup pekerjaannya. Hotel sendiri memiliki arti suatu bisnis bentuk perdagangan jasa atau pelayanan yang di jalankan yang menyediakan akomodasi serta dikelola secara komersial yang disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan, baik kamar untuk penginapan dan juga untuk makan dan minum, maupun fasilitas pelayanan jasa lain nya. Sebagai industri jasa yang baik yaitu apabila hotel mampu memberikan citra bahwa untuk mendapatkan keuntungan adalah dengan memberikan kepuasan bagi para pelanggannya. Untuk dapat memberikan kepuasan kepada para pelanggan nya di butuhkan pengelolaan hotel secara professional., yaitu pemberian pelayanan yang memenuhi atau bahkan melebihi harapan para tamunya.

Konsep dasar *Houskeeping Department* dimulai dari menjaga sebuah rumah, bangunan, gedung ataupun hotel, rumah sakit, apartemen dalam kondisi bersih, lengkap, teratur, dan secara bertahap melakukan perawatan, pemeliharaan untuk mempertahankan standar kebersihan dan kelayakan. Di samping itu *Housekeeping Department* juga harus memberi kontribusi penghematan biaya tenaga kerja, energi, bahan pembersih, peralatan, dan perabotan disetiap bagian atau outlet. Karena tugas dan tanggung jawab *Housekeeping Department* begitu luas maka agar dapat menjangkau secara keseluruhan dan agar dapat memberikan pelayanan yang mampu memberikan kepuasan kepada para tamu, serta demi kemajuan perusahaan, maka *Housekeeping Departement* dibagi beberapa seksi menurut areal tugas masing-masing, seksi-seksi tersebut yaitu *Room Section*, *Public Area*, *Laundry Secion*. Adapun guna mencapai tujuan yang ada dan meningkatkan standar mutu pelayanan di hotel yaitu melalui proses *Manajemen Operasional Housekeeping* itu sendiri.

2. Tinjauan Pustaka

2.1. Pengertian Manajemen

Manajemen sebagai suatu proses atau kerangka kerja untuk mencapai suatu tujuan yang pelaksanaannya dapat dikontrol. (*Encyclopedia of the social science*). Menurut [1] Manajemen merupakan seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengoordinasian dan pengontrolan terhadap sumber daya manusia dan alam untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan terlebih dahulu.

2.2. Pengertian Manajemen Operasional Housekeeping

Manajemen Operasional *Housekeeping* [2] adalah suatu seni mengatur kinerja karyawan housekeeping untuk mencapai tujuan atau target kerja dalam pelayanan. Hal tersebut direalisasikan dengan menjalankan suatu proses (*task breakdown*) atau instruksi kerja yang di tunjukkan dan mengarah kepada proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian, yang mana keempat proses tersebut mempunyai peran masing-masing untuk mencapai suatu tujuan dan target *Housekeeping Department*. (Ludfi Orbani)

2.3. Pengertian Housekeeping Department

Menurut [3] *Housekeeping Departement* merupakan bagian yang sangat penting kedudukannya didalam suatu hotel sebab housekeeping departemen adalah bagian yang bertugas dan bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapihan, keindahan, dan kenyamanan di seluruh area hotel, baik diluar gedung maupun didalam gedung, termasuk kamar – kamar ataupun ruangan yang disewa oleh para tamu, *restoran*, *office*, serta *toilet*

2.4. Pengertian Hotel

[4] Hotel dapat didefinisikan sebagai sebuah bangunan yang dikelola secara bisnis yang menyediakan fasilitas inap untuk umum serta yang menyajikan fasilitas-fasilitas lainnya, sebagai berikut: pelayanan makan dan minum, pelayanan kamar, pelayanan barang bawaan, pencucian pakaian, dan penggunaan fasilitas atau hiasan - hiasan yang ada didalamnya. [5]

3. Metodologi Penelitian

Penelitian ini dilakukan oleh penulis di Hotel *Bina Darma* Palembang di Plaju, 9 Ulu, Seberang Ulu 1, Palembang 30111, Sumatera Selatan. Waktu penelitian yaitu mulai tanggal 01 September 2018 sampai dengan 31 Oktober 2018. Dan metode penelitian yang digunakan adalah :

A. Observasi

Pengamatan secara langsung oleh penulis di lokasi untuk mengetahui permasalahan yang ada di lapangan terkait dengan melihat pelayanan di *Bina Darma* Hotel Palembang.

B. Wawancara

Penulis melakukan tanya jawab secara langsung dengan pihak hotel terkait tentang penerapan Standar Operasional Prosedur menyangkut *Manajemen Operasi Housekeeping*

C. Dokumentasi

Yaitu pengumpulan data melalui beberapa buku yang dibaca dan dari berbagai sumber.

4. Hasil dan Pembahasan

4.1 Sejarah singkat Bina Darma Hotel Palembang

Hotel ini resmi soft opening, pada Minggu, 24 September 2017 yang dihadiri dan diresmikan langsung oleh Walikota Palembang, Harnojoyo bersama Rektor Universitas *Bina Darma* Datuk Prof Ir H Buchori Rachman Msc dan para undangan.

Hotel yang dahulunya merupakan kampus D Universitas *Bina Darma* ini pun disulap menjadi sebuah hotel mewah. Menurutnya Binadarma Hotel merupakan hotel pendidikan karena akan mendidik mahasiswa jurusan D4 Perhotelan dimana lulusannya bisa praktek dan bekerja di tempat ini. Hotel ini hadir sebagai hotel bintang 3 dengan jumlah 42 kamar, dilengkapi restoran, meeting room kapasitas 200 orang, ballroom, kafetaria, bahkan areanya strategis.

4.2 Ruang Lingkup Housekeeping di Bina Darma Hotel Palembang

Ruang Lingkup *Housekeeping* adalah semua bagian area yang berkaitan dengan housekeeping yang berhubungan dengan kerapian dan kebersihan dan kerapian meliputi:

1. Penyediaan perlengkapan kamar ataupun ruangan umum, alat pembersih, dan pakaian seragam karyawan hotel yaitu sesuatu yang menyangkut kegiatan dalam hal pengaturan lena, pakaian seragam karyawan, alat-alat yang diperlukan kamar, sarana sanitasi ruangan umum.
2. Kamar hotel meliputi seluruh bagian yang berkaitan dengan kegiatan keindahan, kerapian, kebersihan, serta kelengkapan kamar mulai dari kamar mandi, kamar tidur, dan ruangan didalam kamar.
3. Ruangan umum yang menyangkut seluruh area hotel yang berkaitan dengan kebersihan seperti toilet umum, restoran, koridor dan lain-lain.

4.3 Sasaran Housekeeping

Housekeeping sangat terprioritas pada sasaran-sasaran penting terhadap Area hotel, berikut adalah sasaran *Housekeeping* yang wajib terpenuhi :

1. Kebersihan.

Kebersihan di suatu hotel sangat menentukan, bila kebersihan terjaga dengan baik maka tamu akan merasa nyaman dan tenang karena sanitasi dan hygiene terjamin. Bahkan banyak tamu yang menentukan pilihan suatu hotel karena kebersihan hotel tersebut.

2. Kerapian.

Kerapian mencakup pengaturan tata letak suatu ruangan dengan perlengkapan serta dekorasi yang serasi membuat ruangan tersebut menjadi lebih menarik.

3. Kelengkapan.

Mengantisipasi keperluan tamu selama mereka menginap dengan melengkapi semua kelengkapan kamar sesuai dengan standardnya sehingga pengunjung merasa nyaman dan betah tinggal dan berkunjung kembali ke hotel.

4. Fasilitas.

Fasilitas mencakup semua peralatan yang disediakan agar dapat berfungsi dan dipergunakan oleh tamu hotel, sehingga fasilitas tersebut meningkatkan kenyamanan dan tidak mengganggu kegiatan-kegiatan mereka.

4.4 Standar Operasional Prosedur Housekeeping Bina Darma Hotel

1. *Room Attendant Supervisor*

- a) Melakukan *morning briefing* mengenai pekerjaan kamar kepada *staff Room Boy*
- b) Memberikan *worksheet* kepada *staff roomboy*
- c) Melakukan pengawasan kepada *staff public area*
- d) Mengecek dan Menyiapkan kamar tamu dengan prosedur.
- e) Mengumpulkan *worksheet* pekerjaan *room boy* untuk di *filling*
- f) Membuat *schedule* waktu *project*, *special* atau *general cleaning* untuk kamar dan koridor
- g) Mengatur *schedule Room Boy* .
- h) Melakukan *inventory* barang – barang kebutuhan kamar
- i) Membuat *Purchase request guest amenities, guest supplies, linen, cleaning equipment, chemical* untuk kamar dan koridor.

2. *Room Boy*

- a) Melaksanakan tugas yang diterima dari supervisor berupa daftar kamar yang untuk di bersihkan (*work sheet*).
- b) Mempersiapkan trolley dan melengkapi kebutuhan *guest supply* (Handuk, *sheet*, dan *guest amenities* seperti alat mandi dsb).
- c) Mempersiapkan alat pembersih (seperti *vacuum*, sapu , termasuk bahan pembersih).
- d) Menyiapkan kamar tamu dengan prosedur.
- e) Menginformasikan kepada *Floor Supervisor/Front Office* mengenai kamar – kamar yang telah dikerjakan.
- f) Mengembalikan *worksheet* kepada *floor supervisor* setelah selesai melakukan pekerjaan
- g) Membersihkan peralatan yang telah digunakan dan mengembalikannya ke tempat yang telah ditentukan.

3. *Penataan Trolley*

- a) Setelah mengikuti *morning briefing* dan mendapatkan pembagian *section (work sheet)*, *Room boy* melakukan *preparing trolley*.
- b) *Check* keadaan trolley dan bersihkan terlebih dahulu (*dusting*)
- c) Menyiapkan *guest supply amenities* sesuai kebutuhan dan letakan pada bagian paling atas dari trolley.
- d) *Guest supply amenities* Bina Darma Hotel : *Shampoo Refill, Bath Gel Refill, Tooth Brush/ dental kit*
- e) *Complimentary*
- f) *Sugar, Tea, Coffee, Creamer*

-
- g) *Stationary*
 - h) *Blog note & pen*
 - i) *Bath room linen*
 - j) *Face towel, Hand towel, Bath towel, Bath math*
 - k) *Bed linen*
 - l) *Pillow chase, sheet single & twin, duvet cover*
 - m) *Cleaning Tools & Chemical*
 - n) *Squeeze, bucket, Mop, Toilet bowl brush, Sponge, Chamois, Disinfectant Handglove, Glass cleaner, Botol sprayer, Furniture polish, Dust cloth, Metal polish, Glass cloth, Multi purpose cleaner*

4. **Make Up Room**

- 1) Memeriksa *worksheet* dan membagi prioritas kamar yang harus dikerjakan terlebih dahulu .
- 2) Periksa data DND (*Don't Disturb* / Jangan Diganggu, jika menemukan kamar yang D&D maka kamar tersebut tidak boleh langsung dimake up sampai batas waktu yang telah ditentukan.
- 3) Dalam rangka menyiapkan Kaman, prioritaskan kamar dengan status vacant dirty.
- 4) Sebelum membuka kamar (VD) terlebih dahulu Ketuk pintu 3X dengan menyebutkan identitas diri. (*House Keeping*)
- 5) Bila tidak ada jawaban dari tamu ,buka pintu pelan-pelan dengan mengucapkan salam sesuai waktu.
- 6) Nyalakan semua lampu. pastikan tidak ada tamu di dalam kamar
- 7) Buka seluruh horden / jendela untuk sirkulasi cahaya dan udara .
- 8) Bersihkan semua sampah yang ada di dalam kamar , buang ke tempat penampungan sampah sementara yang ada di samping trally .
- 9) Sisihkan *property* kamar seperti gelas atau sendok kotor dan lekakkan di atas *wastafel* di kamar mandi selanjutnya untuk di cuci.
- 10) *Selanjutnya :*
- 11) Angkat semua *sheet* yang ada di atas tempat tidur secara satu persatu, karena di khawatirkan ada barang tamu yang tertinggal atau ada *sheet* yang robek atau ada *sheet* ada nodanya.
- 12) *Mulai merapikan tempat tidur / Making Bed :*
- 13) Ganti *sheet* lama dengan yang baru yang di ambil dari *trally* .
- 14) Tebar *sheet* dapat di lakukan dari bagian kepala tempat tidur atau samping tempat tidur dan rapihkan (pasang spreng untuk menutupi kasur).
- 15) Masukkan *inner duvet* kedalam *duvet cover* kemudian tebar *duvet* hingga menutupi bed
- 16) Pasang bantal/*pillow* yang sudah di ganti dengan sarung bantal / *pillow case* yang bersih. (tempat tidur siap untuk di gunakan)
- 17) *Bersihkan kamar mandi*
- 18) Bersihkan Area *shower* mulai dari seluruh dinding kaca sampai lantai
- 19) Bersihkan *toilet bowl* .

20) Bersihkan area *wastafel* dan kaca.

21) Lengkapi seluruh kebutuhan tamu dari handuk sampai ke peralatan mandi dan letakkan di tempat yang telah ditentukan dengan rapi.

22) *Kembali ke kamar tamu*

23) Lakukan pembersihan atau dusting seluruh perlengkapan kamar seperti *furniture, fixture* yang ada di kamar searah jarum jam.

24) Jika lantai kamar dilapisi karpet maka lakukan *Vacuming* karpet dari arah terjauh menuju pintu keluar, namun jika lantai terbuat dari keramik atau marmer maka disapu terlebih dahulu kemudian dilakukan *mopping* atau pel.

25) Cek kembali seluruh penempatan dan persediaan *guest amenities* dan *guest supply*.

26) Pastikan peralatan yang menggunakan listrik dapat berfungsi dengan baik, kemudian matikan.

27) Bersihkan dan periksa AC, *Exhaust Fan*, kisi-kisi / kawat-kawat atap.

28) Matikan lampu

29) Kunci pintu, pastikan pintu terkunci dengan baik.

30) Isi *work sheet*, sesuai status kamar setelah dibersihkan.

Jika saat mengetuk pintu ternyata ada tamu di dalam kamar maka Room Boy :

a) Ucapkan salam sesuai waktu dan tawarkan bantuan untuk dibersihkan, jika tamu menolak maka ucapkan kata Maaf karena telah mengganggu dan tanyakan kapan atau jam berapa kamar siap untuk dibersihkan.

b) Jika tamunya mengizinkan untuk dibersihkan maka lakukan seperti prosedur di atas.

5. **Lost And Found**

1) Menerima laporan barang temuan.

2) Memberi label keterangan pada barang temuan (tempat ditemukan, nama pemilik dan tanggal ditemukannya barang tersebut sesuai dengan keadaan yang berlaku)

3) Mencatat bentuk dan macam barang temuan ke dalam *form lost & found*

4) Menyimpan di tempat yang telah ditentukan sesuai dengan prosedur yang berlaku

5) Memberikan laporan barang temuan kepada *supervisor Housekeeping*

6) Melaporkan barang temuan kepada pimpinan untuk diberi batas waktu penyimpanan.

6. **Kamar D & D (Don't Disturb)**

1) Catat dalam *work sheet* jam berapa pertama melihat tanda tersebut terpasang

2) Setelah sekitar pukul 14.00, check kembali tanda tersebut masih terpasang atau sudah dilepas oleh tamu.

3) Apabila masih terpasang tanda "DnD"-nya, maka kita telp. Kamar tersebut, kalau diangkat dan dijawab oleh tamu tersebut maka kita tawarkan untuk membersihkan kamarnya.

4) Dan apabila tidak ada jawaban, laporkan keadaan kamar tersebut kepada atasan/supervisor.

5) Kemudian supervisor berkoordinasi dengan *front office* dan security bersama membuka kamar tersebut untuk memastikan keadaan kamar dan tamunya.

-
- 6) Dikhawatirkan tamu dalam keadaan sakit ataupun keadaan darurat lainnya.
 - 7) Kalau dipastikan tamu tidak berada di dalam kamar dan masih ada barang, maka kamar ditutup kembali dan tidak perlu dibersihkan.

7. Public Area

- 1) *Grooming* (Rapi , bersih menjaga sikap dan penampilan)
- 2) Membersihkan seluruh outlate restoran sebelum atau sesudah tamu makan
- 3) Membersihkan *office* sebelum *staff* datang
- 4) Membersihkan *meeting room* sebelum atau sesudah digunakan oleh tamu
- 5) Membersihkan area umum yang meliputi *lobby, toilet, elevator*, dll secara berkala
- 6) Membersihkan *furniture*, lantai, karpet, kaca-kaca, pintu dan bingkainya, *astray* di setiap meja dan *standing astray* yang ada di *Public Area*.
- 7) Memelihara setiap perlengkapan atau peralatan yang digunakannya untuk bekerja seperti *cleaning supplies* dan *cleaning equipment*.
- 8) *Set-up function, restaurant* dan ruang pertemuan bilamana ada *meeting, party* dan lain-lain.
- 9) Membuang sampah-sampah yang ada di setiap *astray* dan *standing astray* pada tempatnya.
- 10) Merawat tanaman dan membersihkannya.
- 11) Merubah dan mengatur kembali susunan tanaman yang sudah tidak sesuai lagi (kurang bagus).
- 12) Membersihkan parkir area.
- 13) Menyiapkan air aqua galon untuk karyawan di *Office* lainnya dan di setiap koridor floor (di *Utility*).
- 14) Melaporkan segala kerusakan, kehilangan, kejadian-kejadian yang tidak semestinya kepada Supervisor.
- 15) Melakukan / melaksanakan *General Cleaning* sesuai dengan jadwal yang berlaku tergantung pada periode pekerjaan (periode harian, mingguan dan bulanan) yang telah disusun dan disepakati sebelumnya.
- 16) Merencanakan dan melaksanakan *Pest Control* (supaya bersih dari nyamuk, lalat, tikus dan jenis serangga lainnya).
- 17) Menerima atau melaksanakan perintah dari supervisor.
- 18) Bekerjasama dan bekoordinasi dengan baik dengan departemen lain mengenai kebersihan area hotel.

4.5 Hambatan Praktek Kerja Yang Ditemui di Bina Darma Hotel Palembang

Permasalahan berdasarkan pembelajaran yang di ambil selama dua bulan praktek kerja di Bina Darma Hotel, diantaranya :

1. Keterlambatan dalam menyiapkan permintaan *Extra Bed* sebelum tamu *check in*, sementara bisa saja tamu sudah merasa lelah setelah melakukan perjalanan jauh.
2. Pembagian tugas kurang begitu baik, seorang *room attendant* dapat merangkap mengerjakan tugas *public area*, begitupun sebaliknya.
3. Terjadinya kekurangan peralatan di kamar hotel karena kurangnya perhatian dalam memenuhi kelengkapan peralatan, dapat membuat tamu merasa kurang puas terhadap fasilitas didalam nya.

4.6 Manajemen Operasional Housekeeping Dalam Meningkatkan Keberhasilan Di Bina Darma Hotel Palembang

Dari hasil studi pustaka dan hasil wawancara peneliti, berdasarkan temuan dilapangan bahwa bentuk konsep Manajemen *Housekeeping* Bina Darma Hotel Palembang yang telah dijalankan Bina Darma Hotel Palembang sudah cukup baik dari bentuk fasilitas hingga pelayanan. Dalam prosesnya Bina Darma Hotel Palembang memiliki standar operasional prosedur *housekeeping* yang detail dan lengkap. Hanya saja dalam tugas pengerjaannya seorang *housekeeper* dapat merangkap pekerjaannya sebagai *room attendant* dan *public area*, dapat dilihat dari seorang petugas *roomboy* yang bertugas seharusnya hanya pada bagian kamar, harus berperan juga untuk membersihkan bagian floor section atau seluruh corridor lantai kamar yang dibersihkan tersebut, begitupun pada petugas Public Area. Sehingga dapat saja memungkinkan tugas *housekeeper* tersebut kurang efektif. Hal ini dikarenakan masih kurangnya sumber daya manusia di *department housekeeping* Bina Darma Hotel . Namun hal itu bisa saja dilakukan secara efisien sesuai standar operasional prosedur yang telah dibuat oleh pihak Hotel Bina Darma dengan adanya kerja sama antar department lainnya ataupun dengan menerima siswa-siswi dari berbagai kampus dan sekolah untuk *trainee* atau magang di Hotel Bina Darma Palembang dan secara rutin melakukan *training* sehingga standar operasional prosedur yang telah dibuat akan diterapkan dengan tujuan *manajemen operasional housekeeping* berjalan tetap efektif.

5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan dapat di ambil kesimpulan bahwa menjaga dan meningkatkan mutu manajemen operasional pelayanan merupakan unsur pokok bagi keberhasilan kerja *housekeeping* department pada suatu hotel, yang mana petugas *housekeeping* memperhatikan pelayanan dan bisa bekerja secara professional sehingga menjadikan bagian *room attendant* dan *public area* hotel berjalan dengan baik dan benar. Prosedur atau pedoman kerja yang dijadikan sebagai standar operasional pada Bina Darma Hotel Palembang menjadi peran besar pada pencapaian target hotel. Adapun program *training* bagi *trainee* dan petugas *housekeeping* Hotel Bina Darma Palembang secara rutin di peruntukan bagi mereka yang sudah pernah memiliki pengalaman ataupun yang belum memiliki pengalaman kerja di bidang pelayanan guna melakukan asah ulang kemampuan dan pengetahuan. Program training ini terbukti praktis dan efektif untuk meningkatkan kemampuan dan karakternya agar lebih professional dalam berkarir di dunia industri perhotelan.

Referensi

- [1] L. Gie, *Pertian Tata Ruang Kantor*, Yogyakarta: Liberty, 2009.
- [2] L. Orbani, *Housekeeping Hotel*, Yogyakarta: Andi Publisher, 2017.
- [3] Rumesko, *Housekeeping Hotel*, Yogyakarta: Andi Yogyakarta, 2001.
- [4] D. L. Penerjemahan, *Encyclopedia of the Social Sciences*, New York City: Macmillan Reference, 1998.
- [5] C. d. L. M. Steadmon, *Front Office The Eductional of the American Hotel an Motel Association*, New York City, 2000.