

# **PERANAN *HOUSEKEEPING ATTENDANT* DALAM PENYIAPAN KAMAR TAMU DI TONY'S VILLAS RESORT SEMINYAK**

Anak Agung Ayu Erlina Sri Ayuni, Ida Ayu Putu Sulastri, Mahardjono  
Sunarprasetyo, Ni Nyoman Nidya Trianingrum  
Universitas Triatma Mulya

## **ABSTRACT**

The purpose of this study was to determine the role of the housekeeping attendant in preparing guest rooms at Tonys Villas Resort Seminyak, the obstacles faced by the housekeeping attendant in preparing guest rooms, and how to overcome these obstacles. This study uses quantitative and qualitative data types, obtained from primary data sources and secondary data. This study uses research instruments to improve research results by means of observation, interviews and documentation, as well as using formal and informal data presentation techniques that aim to explain the role of housekeeping attendant in preparing guest rooms at Tonys Villas Resort Seminyak. The results of the role of the housekeeping attendant in preparing guest rooms at Tonys Villas Resort Seminyak are: providing job training for employees at Tonys Villas Resort Seminyak, both in preparation for guest rooms, maintaining cleanliness, tidiness, beauty of guest rooms, cleanliness of employees, equipment, and area at Tonys Villas Resort Seminyak and maintain standard operating procedures for preparing guest rooms at Tonys Villas Resort Seminyak.

***Keywords: Role, Guest Room, Housekeeping Attendant***

## **PENDAHULUAN**

Hotel adalah salah satu sarana akomodasi yang sangat diperlukan dalam sektor pariwisata. Dalam suatu hotel, kebersihan sangat harus diperhatikan karena tamu yang menginap sangat memerlukan tempat untuk menginap yang nyaman, bersih, rapi, indah untuk tempat tinggal menginapnya. Di antara hotel-hotel di Bali, salah satu yang

saya pilih sebagai tempat melaksanakan penelitian adalah Tonys Villas Resort Seminyak hotel dan villa yang terletak di kawasan Seminyak. Hotel ini merupakan hotel berbintang 4 yang terletak di Kawasan Seminyak.

Tonys Villas Resort Seminyak merupakan tempat yang ideal untuk tamu *honeymoon*, berlibur atau bisnis. Hotel Tonys Villas Resort

Seminyak ini memiliki beberapa *department* yang saling bekerja sama antara satu dengan yang lain demi melancarkan operasional di dalam hotel. Departemen tersebut adalah *front office, housekeeping, food and beverage, accounting, engineering* dan lainnya. *Housekeeping* adalah *department* yang bertugas dalam memelihara dan menjaga kebersihan hotel dalam kamar maupun di lingkungan area hotel. *Housekeeping* memiliki beberapa *section* yaitu *public area, room attendant, linen attendant* dan *gardener*.

Peranan *housekeeping attendant* di hotel Tonys Villas Resort Seminyak dalam penyiapan kamar tamu memerlukan tenaga yang terampil, disiplin, dan cekatan supaya tamu yang menginap merasa senang untuk menginap di hotel dengan sebuah peranan penyiapan kamar tamu tersebut. Adapun jenis – jenis kamar di Tonys Villas Resort Seminyak terdiri dari : *deluxe pool view, deluxe pool acces, bungalow,* dan *one bedroom pool villas*. *Deluxe pool view* memiliki fasilitas yang di miliki seperti *television, AC, hair dryer, mini bar, dan wifi* yang sangat kencang sehingga tamu yang

menginap merasa puas. *Deluxe pool access* kamar ini memiliki *balcony* yang langsung terhubung ke kolam renang dan memiliki fasilitas seperti *television, hair dryer, coffee maker, kimono, bathub*. *Bungalow* kamar ini memiliki fasilitas seperti *television, AC, hair dryer, safety deposit box*. *One bedroom pool vila* memiliki fasilitas seperti *television, mini bar, bathub, AC, hair dryer, work table*.

Kondisi dalam penyiapan kamar tamu tentunya prosedur yang biasa digunakan adalah SOP atau (Standar Operasional Prosedur) dengan kondisi menyiapkan *trolley chart*, kondisi memeriksa kamar sesuai prosedur searah jarum jam, melakukan *stripping bed*, melakukan *making bed*, mengecek ulang seluruh bagian kamar, menyelesaikan administrasi. Di saat situasi pandemi Seperti saat ini, tentu saja terjadi penurunan drastis terhadap jumlah penjualan kamar akibat pembatasan kunjungan wisatawan yang datang ke Bali, sehingga menyebabkan omset penjualan kamar di Tonys Villas Resort & Seminyak juga menjadi menurun drastis dari rata-rata

pendapatan penjualan kamar setiap harinya yang sebelum pandemi mencapai sepuluh hingga dua puluh juta rupiah, namun saat pandemi seperti saat ini hanya sekitar tiga sampai empat juta rupiah dengan jumlah kamar yang ada di Tonys Villas Resort & Seminyak sebanyak 71 kamar. *Supervisor* menjalankan peranannya dengan harus memperhatikan prosedur kerja yang telah ditetapkan sesuai SOP (*Standar Operational Procedure*) di Tonys Villas Resort & Seminyak. Sehingga *Supervisor* disini harus memiliki peranan ketelitian dalam hal menjaga penyiapan kamar tamu. Oleh karena itu, dalam situasi pandemi untuk kelancaran operasional hotel agar tetap beroperasi maka pihak hotel terpaksa merumahkan beberapa karyawan untuk mengurangi pengeluaran hotel. Selain itu, *supervisor* adalah petugas yang bertanggung jawab atas pemeliharaan, kebersihan, keindahan serta kenyamanan ruangan kamar-kamar tamu yang akan dijual.

*Supervisor* memiliki tanggung jawab yang sangat besar seperti mengarahkan kinerja karyawan dengan memiliki peranan penyiapan

kamar tamu dengan ketelitiannya. Karena ini merupakan tanggung jawab sebagaimana diharapkan untuk mencapai sebuah tujuan yang sudah ditetapkan. Dalam pelaksanaannya, peranan *Housekeeping Attendant* sangat penting, salah satunya peranan *housekeeping attendant* dalam membersihkan kamar. Dalam pelaksanaannya hotel masih memiliki permasalahan yaitu adanya kurangnya kecepatan dalam membersihkan kamar seperti membersihkan sebuah villa yang ada di Tonys Villas Resort Seminyak sangat banyak membersihkan kamar dengan waktu lebih dari 2 jam sehingga dalam waktu 2 jam seorang *housekeeping attendant* harus membersihkan kamar sebanyak 10 kamar. Berdasarkan hal tersebut, *supervisor* menekan *housekeeping* untuk gerak cepat dalam pembersihan kamarnya dengan memberikan waktu 20 menit dalam membersihkan kamar *occupied* yang berisikan tamu sedangkan untuk kamar *check out* dimana tamu yang menginap sudah meninggalkan hotel dengan itu diberi waktu hanya 1 jam untuk pembersihan kamarnya. Adanya *standar operational*

*prosedur* pembersihan kamar *villa* di Tonys Villas Resort Seminyak antara lain di hotel tidak menggunakan kelambu sedangkan di villa menggunakan kelambu karena mengarah pada *garden view* dimana sering terdapat nyamuk yang membuat tamu yang menginap *complaint* sehingga di villa setiap kamarnya menggunakan kelambu. Di setiap kamar *villa* tersedia *bath tub* di setiap kamar mandinya sedangkan di hotel tidak terisi *bath tub*. Adanya alat dan bahan pembersih yang belum diketahui pengoperasiaannya, kurangnya penyiapan dan kelengkapan kamar tamu untuk di hotel seperti *amenities* kurang lengkap, *coffee maker* diantaranya yaitu *coffee, tea, creamer* yang sudah kedaluwarsa kurang dicek dengan teliti tanggal kedaluwarsanya oleh *Housekeeping* dan *Supervisor* pada saat pembersihan kamar tentunya perlu diganti. Maka dari itu, peranan *housekeeping attendant* dalam penyiapan kamar tamu harus sangat teliti dalam membersihkan dan menjaga kamar tamu dan juga seorang *supervisor* mampu merencanakan tugas yang diberikan

kepada *housekeeping* agar tidak ada *complaint* tamu.

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah: 1. Untuk dapat mengetahui peranan *housekeeping attendant* dalam penyiapan kamar tamu di Tonys Villas Resort Seminyak, 2. untuk dapat mengetahui kendala yang dialami oleh *housekeeping attendant* dalam penyiapan kamar tamu di Tonys Villas Resort Seminyak, 2. untuk dapat mengetahui solusi terhadap kendala pada saat penyiapan kamar tamu di Tonys Villas Resort Seminyak.

## **I. METODE PENELITIAN**

### **Jenis Data**

#### **1. Data Kualitatif**

Data kualitatif adalah data yang terdiri dari keterangan yang berhubungan dengan masalah yang di bahas yaitu : Bagaimana peranan *housekeeping attendant* dalam penyiapan kamar tamu di Tonys Villas Resort Seminyak. Apa kendala-kendala yang di alami oleh *Housekeeping Attendant* dalam penyiapan kamar tamu di Tonys Villas Resort Seminyak, apa solusi terhadap kendala

yang ada pada saat penyiapan kamar tamu di *Tonys Villas Resort* Seminyak.

## 2. Data Kuantitatif

Data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka-angka dan bilangan yang dihitung seperti jumlah kamar yang dimiliki *Tonys Villas Resort* Seminyak.

### • Sumber Data

#### 1. Data Primer

Data primer adalah data yang didapatkan di hotel dan diolah sendiri oleh peneliti seperti wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada bagian *housekeeping attendant*.

#### 2. Data Sekunder

Data sekunder data yang diolah oleh pihak lain atau data yang diperoleh dalam bentuk sudah jadi seperti kepemilikan hotel, fasilitas hotel, dan struktur organisasi hotel.

### **Instrumen Penelitian**

#### 1. *Checklist* observasi

*Checklist* observasi digunakan sebagai instrumen pada sebuah penelitian yang penulis buat ini adalah kegiatan yang digunakan untuk mencatat atau mengecek fasilitas serta kegiatan yang

berkaitan dengan pembersihan area hotel maupun kamar hotel di *Tonys Villas Resort* Seminyak.

#### 2. Daftar pertanyaan

Daftar pertanyaan adalah daftar pertanyaan yang digunakan untuk menjawab atau mencari jawaban atas rumusan masalah yang ada di hotel. Contohnya adalah kendala dalam penyiapan kamar tamu di hotel.

#### 3. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu alat yang digunakan untuk membantu pengambilan data pada saat penelitian yang berupa dokumen penting atau resmi yang ada di hotel. Adapun instrumen pendukung lainnya yaitu: laptop, pulpen, buku catatan dan *handphone*.

### **Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah metode penelitian menggunakan metode analisis data deskriptif dengan pendekatan kualitatif.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Peranan *Housekeeping Attendant* dalam Penyiapan Kamar Tamu di *Tonys Villas Resort* Seminyak**

*Housekeeping Attendant* dalam penyiapan kamar tamu dan menjaga kepercayaan tamu terhadap kamar yang dijual di *Tonys Villas Resort Seminyak* merupakan tanggung jawab dan tugas dari seseorang *executive housekeeper* dengan dibantu oleh seluruh *staff* atau *daily worker* itu sendiri yang berhubungan langsung dengan penyiapan kamar tamu yang dilakukan di kamar hotel. *Housekeeping Attendant* juga bagian dari hotel yang bertanggung jawab atas kebersihan, kerapian, kenyamanan kamar, ruangan umum, *restaurant* dan yang lainnya. Adapun beberapa peranan *housekeeping attendant* dalam penyiapan kamar tamu di *Tonys Villas Resort Seminyak* yaitu diantaranya :

a) Peranan *Housekeeping Attendant* sangat vital atau utama karena *Main Revenue* atau yang disebut pendapatan utama dari semua properti adalah penjualan kamar. Persiapan atau *preparation* yang baik dari *housekeeping* terutama *room attendant* di kamar

menjadi kesan pertama dari properti itu sendiri.

Memastikan fasilitas-fasilitas yang ada di kamar agar tidak rusak dan dapat dijaga dengan baik dan bersih sehingga tamu yang menginap sangat senang karena bersih dalam kebersihan kamar maupun kamar mandinya terjaga dengan bersih. Tamu yang menginap merasa nyaman dan enak di tempat pada saat menginap di hotel. Peranan *Housekeeping Attendant* juga memberikan pelatihan kerja bagi karyawan di *Tonys Villas Resort Seminyak*

Memberikan suatu pelatihan untuk karyawan yang dapat ikut serta dalam penyiapan kamar tamu sangat perlu dilakukan oleh *executive housekeeper* karena dengan adanya pelatihan yang dilakukan untuk meningkatkan kemampuan dan pengetahuan para karyawan dalam menyiapkan kamar tamu yang baik dan benar, biasanya pelatihan ini dilakukan setiap ada *standar operational procedur* baru. Adapun beberapa pelatihan yang dilakukan di *Tonys Villas Resort Seminyak* yaitu :

A. Pelatihan dalam mempersiapkan kamar tamu yang akan diproses (*prepare*). Dalam *Housekeeping Attendant* pelatihan ini memang sangat mudah, tetapi untuk melakukan persiapan menyiapkan kamar tamu dengan metode yang baik dan benar itu belum tentu dapat dikuasai sepenuhnya oleh semua karyawan yang ada di hotel, maka hal ini sangat perlu dilakukan untuk melatih kemampuan dan pengetahuan karyawan, seperti *folding towel*, membuat berbagai macam *towel* untuk digunakan atau dipajang guna mempercantik atau memperindah *bed* atau sering disebut tempat tidur seperti membuat dengan berbagai kreatif bentuk seperti bentuk macam binatang dan lainnya dengan cara yang sesuai dengan standar yang berlaku di *Tonys Villas Resort Seminyak*, agar karyawan dapat menyiapkan kamar tamu dan sesuai dengan standar yang baik dan benar. Pelatihan dalam penerapan metode panyiapan kamar. Seorang *Housekeeping*

*Attendant* melakukan pelatihan yang baik dan benar serta sesuai dengan standar yang diterapkan di *Tonys Villas Resort Seminyak* agar karyawan dapat menguasai metode penyiapan kamar tamu yang baik dan benar serta sesuai standar yang berlaku di *Tonys Villas Resort Seminyak*, sehingga dapat menjaga kualitas pelayanan kamar yang akan dijual di *Tonys Villas Resort Seminyak*. Seperti melatih untuk menebarkan *linen* yang benar dengan pembuatan sudut *duve* dengan standar yang ditetapkan sehingga didapatkan kamar yang berkualitas untuk dijual kepada tamu.

B. Pelatihan tentang *Hygiene Sanitasi*

Pelatihan ini sangat diperlukan untuk membiasakan karyawan agar memperhatikan *hygiene sanitasi* dalam membersihkan sebuah kamar tamu agar tetap bersih dan terhindar dari kotoran. Karena tanpa adanya *Hygiene Sanitasi* dalam membersihkan kamar, kita tidak dapat memastikan bahwa *linen* yang akan dipakai itu bersih dari

kotoran ataupun bebas dari bakteri atau tidak.

Adapun cara yang diterapkan di *Tonys Villas Resort Seminyak* yaitu dengan menyemprotkan desinfektan ke seluruh ruangan kamar tamu, karyawan juga diwajibkan untuk menggunakan *hand sanitizer* dan wajib menggunakan *hand gloves* dalam proses penyiapan kamar tamu.

- C. Menjaga kebersihan karyawan, area *pantry* di *Tonys Villas Resort Seminyak*. Adapun fasilitas kamar atau ruangan yang harus di jaga agar tetap bersih, indah, nyaman jauh dari kotoran yang berdebu dan juga menjaga *room equipment* dan *guest suppliest* yang ada di kamar supaya terjaga dan terawat agar tidak hilang setelah tamu *check out*. Untuk mencapai kebersihan yang diinginkan, *Housekeeping Attendant* harus menyiapkan sarana dan prasarana pembersihan seperti alat dan bahan pembersih. Demi kenyamanan tamu di kamar keperluan tamu harus di lengkapi dengan *guest supliest*

meliputi *slipper, kimono, shower cap, sanitary bag, laundry list, laundry bag, dental kit dan comb*. Lalu dilengkapi dengan *room equipment* seperti *wadrobe, table, sofa*. Adapun dekorasi seperti *men set up folding towel* dengan berbagai bentuk seperti, anjing, gajah, dan yang lainnya agar tamu yang menginap menarik untuk terus *stay* di hotel. Keamanan juga yang harus diberikan kepada tamu guna memberikan kesan keamanan dengan tersedianya kunci kamar yang baik, bebas dari serangga maupun hal yang lainnya.

### **Kendala yang Dialami oleh *Housekeeping Attendant* dalam Penyiapan Kamar Tamu di *Tonys Villas Resort Seminyak***

*Housekeeping Attendant* dalam penyiapan kamar tamu di *Tonys Villas Resort Seminyak* di bagi menjadi 3 shift yaitu *morning shift* yang bertugas dalam pembersihan kamar – kamar tamu baik kamar terisi maupun kamar kosong, *afternoon shift* yang bertugas sama seperti *morning shift* hanya dalam

menyiapkan *trolley* semua jenis *towel* di isi lebih banyak.

Dalam pelaksanaan peranan *housekeeping attendant* dapat menemui berbagai permasalahan atau kendala-kendala yang masih berhubungan dengan penyiapan kamar tamu, diantaranya berikut ini kendala-kendala yang akan ditemui :

- 1) Kendala dalam menyiapkan kamar tamu keterlambatan sirkulasi *linen* saat *High Season*, alat-alat kerja yang digunakan kurang lengkap, *sheet-sheet* yang di gunakan banyak *spot* dan penempatan alat kerja yang tidak sesuai dengan tempatnya.
- 2) Kurangnya kesadaran karyawan dalam menjaga kebersihan  
Kesadaran karyawan dalam menjaga kebersihan sering terjadi dikarenakan seperti karyawan sering lupa menggunakan *hand gloves*, masker pada saat membersihkan kamar ataupun area dan juga enggan untuk membersihkan area kerjanya setelah selesai melakukan suatu pekerjaan, sehingga harus diingatkan kembali untuk membersihkannya.

- 3) Kurangnya kedisiplinan karyawan dalam menyiapkan kamar tamu

Kurangnya kesadaran karyawan dalam menerapkan kedisiplinan diri dalam melakukan pekerjaan karena biasanya dalam bekerja karyawan biasanya tidak memperhatikan standar yang berlaku seperti *set up bed* dan yang lainnya sesuai standar hotel. Ketidakmauan karyawan menerapkan pelatihan yang sudah di lakukan, pelatihan yang sudah dilakukan kadang-kadang tidak mau diikuti oleh karyawan, sehingga menyebabkan kesalahan saat melakukan penyiapan kamar tamu, karena tidak mengikuti pelatihan yang baik dan tidak mengikuti arahan yang sudah diberikan.

### **Solusi yang Dilakukan untuk mengatasi kendala yang ada pada saat Penyiapan Kamar Tamu di Tonys Villas Resort Seminyak**

Beberapa solusi yang ada untuk mengatasi kendala-kendala yang ditemui berikut ini solusi yang dapat diberikan dalam menghadapi kendala-kendala tersebut :

- 1) Solusi penambahan *manning* atau tenaga pembersihan untuk bisa tetap menjaga standar kebersihan sesuai SOP. Pembelian *linen* untuk meminimalisir komplin dan mempermudah proses pembersihan kamar.
- 2) Solusi dalam menyelesaikan kendala-kendala adalah menginformasikan kepada bagian *linen* agar tidak terjadi keterlambatan sirkulasi linen, melapor ke *supervisor* bahwa alat- alat kerja kurang lengkap, dan *sheet* yang digunakan banyak yang *spot* agar segera di perbaharui oleh pihak hotel.
- 3) Memiliki *hygiene* dan sanitasi yang baik dalam proses mempersiapkan kamar tamu yang dilakukan dengan memperhatikan kebersihan, seperti dalam mencuci gelas yang ada di kamar, membersihkan *bed* dengan disemprotkannya *desinfektan* agar tamu yang menginap nyaman dan merasa puas.

## KESIMPULAN

Berdasarkan dari hasil pembahasan yang sudah dipaparkan, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Dalam peranan *housekeeping attendant* dalam penyiapan kamar tamu dapat memberikan pelatihan kerja karyawan baik itu persiapan dalam menyiapkan kamar tamu, kebersihan kamar tamu, menjaga kebersihan karyawan, peralatan, area kamar, menjaga standar penyiapan kamar tamu, memastikan fasilitas yang ada di kamar agar dijaga lebih baik dan juga peranan *housekeeping attendant* sangat vital atau utama karena *main revenue* atau pendapatan dari semua *property* adalah penjualan kamar. *Preparation* yang baik dari *housekeeping* terutama *room attendant* di kamar yang menjadi sebuah *first impression* atau kesan utama bagi *property* itu sendiri.
2. Dari kendala – kendala yang dihadapi oleh *housekeeping attendant* dalam penyiapan kamar terdapat berbagai permasalahan yang masih berhubungan dengan tenaga pembersihan yang terbatas

dibandingkan banyaknya kamar yang harus dibersihkan, banyaknya *linen* yang spot yang membuat proses pembersihan kamar sangat lama. Adanya *coffee maker* yang sudah kedaluwarsa tetap digunakan dan kurang teliti dalam pengecekan penyiapan kamar tamu. Selain itu, kurangnya kesadaran karyawan dalam menjaga kebersihan dan kurangnya kedisiplinan karyawan dalam penyiapan kamar tamu.

3. Solusi untuk mengatasi kendala tersebut dengan mengawasi kedisiplinan karyawan perlu dilakukan pada saat penyiapan kamar tamu, menjaga *hygiene* dan *sanitasi* dalam penyiapan kamar tamu, apabila ada *linen spot* seharusnya lebih teliti untuk meminimalisir komplin dan mempermudah pada saat pembersihan kamar. Jika ada kelambu yang sudah tidak layak dipakai seharusnya tidak dipergunakan daripada terjadinya komplin tamu.

## SARAN

Berdasarkan hasil pengamatan dan pembahasan yang sudah dipaparkan maka saran yang dapat disampaikan yaitu:

1. Karyawan perlu meningkatkan kesadaran dan kedisiplinan diri, agar dapat menyiapkan kamar tamu dengan baik sehingga dapat menghasilkan penyiapan kamar yang bersih, indah dan nyaman.
2. Mengusahakan untuk tetap menerapkan apa yang sudah menjadi standar *operational* prosedur dalam penyiapan kamar tamu walaupun dengan jumlah karyawan yang terbatas

## DAFTAR PUSTAKA

- I Putu Ardi Setiawan (2016). "Prosedur Menyiapkan Kamar Tamu Oleh *Room Attendant* di Seraton Kuta Bali". Bali : Universitas Triatma Mulya
- Pande Nengah Bhakti Astawa (2016). "Prosedur Penyiapan Kamar Suite Oleh Pramugraha di Kuta Paradiso Hotel". Bali : Universitas Triatma Mulya
- I Wayan Beni Kurniawan (2016). "Prosedur Penyiapan Kamar Tamu Oleh *Room Attendant* di U Pasha Seminyak Bali". Bali : Universitas Triatma Mulya
- Agusnawar. 2000. *Operational Tata Graha Hotel*. Jakarta : PT : Gramedia Pustaka Utama
- Alwi, Hasan. 2001. Kamus Besar Bahasa Indonesia Jakarta : BalaiPustaka.

- Bagyono. 2006. *Manajemen Housekeeping Hotel*. Bandung : Alfabeta
- Darsono, Agustinus. 1995. *Tata Graha Hotel*. Jakarta: PT. Grasindo Monel, T.
- Dianasantanu, I Nyoman, 2016. *Tata Cara Penyiapan Kamar Tamu Oleh Pramugraha di Alila Ubud (Laporan Tugas Akhir)*. Badung : STIPAR Triatmajaya
- Djohan. 1995. Daftar uraian Tugas Bidang Tata Graha. (diktat). Medan : USU Pres Fakultas Sastra.
- Lesmana, M S. 2017. *Peranan Housekeeping Department Dalam Meningkatkan Tingkat Hunian Kamar Di Bintang Mulia Hotel Resto Jember*. (Ahli Madya Diploma III Usaha Perjalanan Wisata). Jember : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
- Loina. 2001. *Hubungan Masyarakat : Membina Hubungan Baik Dengan Publik*. Bandung : CV. Lalolo
- Perwani. 1997. *Teori dan Petunjuk Praktek Housekeeping*, Jakarta : PT Gramedis Pustaka Utama.
- Poerwadarmita, WJS. 1999. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Balai Pustaka Jakarta
- Rumekso. 2001. *Housekeeping Hotel*. Yogyakarta : Penerbit Andi Yogyakarta
- Sihite Richard. 2000. *Tourism Industry (Kepariwisataaan)*. Surabaya : SIC.
- Sudira, Putu.2006. Pembelajaran di smk. Jakarta : direktorat pembinaan sekolah menengah kejuruan.
- Sulistiyono, Agus. 2007. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Jakarta : Gramedia
- Sulistiyono, Agus. 2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel Seri Manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata dan Akomodasi*. Bandung : Alfabeta
- Reviews Tonys Villas Resort Seminyak Bali, diakses tanggal 22 Juni 2022, jam 11.40 Wita. <https://www.tripadvisor.co.id>
- Reviews Tonys Villas Resort Seminyak Bali, diakses tanggal 22 Juni, jam 12.30 Wita. <https://www.balitonys.com>