

PERANAN ROOM ATTENDANT DALAM MENJAGA KEBERSIHAN KAMAR TAMU DI U PAASHA SEMINYAK BALI

Ade Reynaldi, Ni Nyoman Arini, Maharjhono Sunarprasetyo, Ni Putu Yunik Anggreni
Universitas Triatma Mulya

ABSTRACT

This research has a background problem including, the fluctuating cost of room occupancy rate every month. Therefore, the author raised the title of the study about the role of room attendant in maintaining the cleanliness of guest rooms at Hotel U Paasha Seminyak Bali. The method used is descriptive qualitative as for the research objectives to determine the role of the room attendant in maintaining the cleanliness of the guest rooms, to find out the obstacles faced by the room attendant in maintaining the cleanliness of the guest rooms, to find out the efforts made by the room attendant in maintaining the cleanliness of the guest rooms at the U Paasha hotel. Seminyak Bali. The results of this study are room attendants are able to complete work during high season by looking for daily workers and carrying out inventory every month to find out supplies of tools and materials and if there is a shortage of linen the room attendant will report to the supervisor that there is a shortage of linen and the supervisor immediately reports to the executive housekeeper. Obtained from primary data and secondary data. Using research instruments to improve research results. Data collection techniques by means of observation, interviews and documentation. Also using data analysis techniques. The technique of presenting the results of the analysis where the presentation of the results of this analysis aims to fully clarify what can be obtained at the hotel.

Keywords: Room Attendant, Maintaining Cleanliness, Guest Room

1. PENDAHULUAN

Pariwisata adalah suatu perjalanan yang dilakukan oleh seseorang dengan tujuan rekreasi atau liburan. Pariwisata merupakan salah satu usaha yang menawarkan jasa untuk memperoleh keuntungan bagi suatu negara. Banyak negara yang bergantung dari industry pariwisata sebagai sumber pendapatan. Indonesia merupakan salah satu negara yang bergantung dari industri pariwisata sebagai sumber pendapatan. Adapun salah satunya pulau yang pendapatan daerah sangat

bergantung pada pariwisata yaitu pulau Bali. Prospek pekerjaan terbesar yang ada di Bali bersumber dari pariwisata.

Bali memiliki tradisi - tradisi yang masih utuh yang diwariskan secara turun-temurun. Dimana tradisi ini masih dipegang kukuh oleh masyarakatnya. Tradisi inilah yang menjadi daya tarik Bali di banding daerah lainnya disamping alamnya yang indah dan penduduknya yang ramah. Tempat-tempat yang sering dikunjungi turis yaitu salah satunya Seminyak.

Seminyak merupakan salah satu destinasi tempat berlibur oleh para wisatawan seminyak terkenal dengan pantai berpasir putih salah satu nya pantai seminyak, pantai seminyak merupakan pantai yang terletak di seminyak kabupaten badung pantai yang khas dengan pasir putih lembut dan pesona eksotisme suasana pantai memukau membuat pantai ini menjadi alternatif tempat wisata di Bali yang kerap dikunjungi wisatawan mancanegara dan domestik. Dipantai ini cukup banyak fasilitas publik yang dapat di akses seperti hotel, villa, restoran dan club. Selain itu destinasi wisata Bali juga memiliki akomodasi dimana akomodasi tersebut akan diperlukan oleh wisatawan lokal maupun mancanegara untuk beristirahat ataupun yang lainnya.

Hotel adalah salah satu jenis akomodasi yang menggunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan dan minum, serta jasa lainnya bagi umum. Yang dikelola secara komersil, serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan di dalam keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi.

U Paasha Seminyak Bali berawal dari sebuah perusahaan yang bernama Absolute Hotel Service. Perusahaan ini

menyediakan berbagai layanan unik perhotelan. Absolute Hotel Service membentuk 4 brand yaitu Eastin Easy, Eastin Hotel, Eastin Resort, U hotel & Resort U Paasha Seminyak Bali sendiri merupakan hotel yang terbentuk dari brand U Hotel & Resort. Dimana U Paasha Seminyak Bali dibangun pada tahun 2011 dan resmi dibuka tanggal 1 Mei 2013 merupakan salah satu property baru yang berada di Seminyak.

U Paasha Hotel Seminyak Bali berlokasi di Jl. Laksmana No.77, Seminyak, Kuta, Kabupaten Badung, Bali 80361, Telepon (0361) 8465977, ham@upaashaseminyak.com. Merupakan hotel bintang 4, yang di kelola oleh PT GRAHA SWAHITA sekaligus pemilik dari hotel tersebut yang di mulai dari tahun 2013, dan di operasikan oleh U Operator hotel bertaraf internasional, terdiri dari 4 lantai dengan jumlah kamar 102. Yang terdiri dari 13 kamar *suite* dan 89 kamar *suite view*.

Jumlah *room attendant* di U Paasha Seminyak adalah 13 orang, yang terdiri dari 2 *supervisor* dan 11 *room attendant*. U Paasha seminyak terdiri dari 102 kamar, dianaranya 89 kamar *suite* dan 13 kamar *suite view*. Setiap *section* biasanya membersihkan 12 – 17 kamar perhari.

Dari beberapa *department* di hotel, *housekeeping department* adalah satu bagian yang ada di dalam hotel yang menangani hal – hal yang berkaitan dengan keindahan, kerapian, kebersihan, kelengkapan dan kesehatan seluruh kamar, termasuk area – area umum lain agar seluruh tamu maupun karyawan dapat merasa aman dan nyaman berada di dalam hotel. Yang mempunyai peran penting di *housekeeping department* adalah bagian *room attendant*.

Saat menginap, tamu hotel pasti memerlukan kenyamanan dan pelayanan yang sangat diharapkan untuk memunculkan kesan positif. Inilah mengapa bagian *housekeeping* di hotel atau akomodasi lain sangat penting Bagian *housekeeping* adalah bagian yang bertanggung jawab atas pelayanan kerapian kebersihan dan kerapian kamar di hotel. Bagian *housekeeping* merupakan sarana mutlak yang harus disediakan hotel untuk dapat dikategorikan ke dalam hotel berbintang. *Housekeeping* mempunyai fungsi sangat penting dalam sebuah hotel, dengan adanya sebuah kamar di hotel akan memberikan ruangan selayaknya kamar ataupun rumah singgah yang sudah lengkap dengan pelayanannya.

Salah satu indikator keberhasilan hotel dapat dilihat dari tingkat hunian kamar. Semakin tinggi tingkat hunian kamar

dicapai maka semakin tinggi pula *margin* keuntungan yang akan diperoleh. Dengan demikian kamar merupakan produk yang menjadi pendapatan utama bagi hotel. Tingkat hunian kamar tertinggi pada tahun 2019 sebesar 90%. Dan di tahun 2020 mengalami jumlah penurunan yang sangat banyak sebesar 90% sampai 100% dikarenakan dampak dari paparan virus covid19 dan 2021 kembali mengalami kenaikan tingkat hunian sebesar 30% sampai 45%.

Sebagaimana hotel – hotel berbintang lainnya, U Paasha Seminyak Bali memiliki *Standart Operational Procedur* (SOP) sehingga didalam merekrut karyawan benar – benar memilih orang yang bertanggung jawab atas tugas dan tanggung jawab yang diberikan oleh pihak hotel. Berdasarkan permasalahan di atas maka penting bagi peneliti untuk melakukan penelitian yang ada di Hotel U Paasha Seminyak Bali, yang di kemas dengan judul “Peranan Room Attendant Dalam Menjaga Kebersihan Kamar Tamu Di U Paasha Seminyak Bali”

Dari latar belakang yang telah diuraikan diatas maka penulis tertarik untuk membahas tentang peranan *room attendant* dalam menjaga kebersihan kamar tamu di U Paasha Seminyak Bali.

Adapun tujuan sumber dari rumusan masalah adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk mengetahui peranan *Room Attendant* dalam menjaga kebersihan kamar di hotel U Paasha Seminyak.
- 2) Untuk mengetahui kendala – kendala yang dihadapi *Room Attendant* dalam menjaga kebersihan kamar di hotel U Paasha Seminyak.
- 3) Untuk mengetahui upaya yang dilakukan *Room Attendant* dalam menjaga kebersihan kamar di hotel U Paasha Seminyak

Adapun yang menjadi laman dalam penelitian terdahulu dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

pertama yang dilakukan oleh Andi Sopan Rahtika (2017) dengan judul penelitian “Upaya *Room Attendant* Dalam Meningkatkan Kualitas Kebersihan Kamar Di Taum Resort Bali”. Dengan hasil penelitian yaitu Upaya *room attendant* dalam meningkatkan kualitas kebersihan kamar tamu di Taum Resort Bali, dapat dilakukan dengan prosedur yang ada karena prosedur sangat mempengaruhi terhadap kebersihan kamar dan menjaga suasana menjadi nyaman. Pelayanan yang baik menimbulkan tamu dating

kembali dan membuat kesan yang baik yang sesuai dengan SOP.

Kedua yang dilakukan oleh Gede Udayana (2016) dengan judul penelitian yaitu “Upaya Kerja *Room Attendant* Dalam Meningkatkan Kualitas Kebersihan Pada Four Season Resort Bali Sayan Ubud Gianyar”. Dengan hasil temuan dalam penelitian di Four Seasons Resort Bali Sayan Ubud maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut Pelaksanaan kerja pramugraha di Four Seasons Resort Bali Sayan Ubud Gianyar dibagi menjadi dua *shift* yaitu *morning shift* yang tugas utamanya melaksanakan kebersihan kamar secara menyeluruh sedangkan *evening shift* yang bertugas untuk melakukan *turn down service*. Dalam upaya meningkatkan kebersihan di Four Seasons Resort Bali Sayan Ubud maka *room attendant* menjalankan tugas sesuai arahan atasan dengan mengikuti standar yang telah di tetapkan, mengikuti *Functional Skill Training*, dan melakukan *daily cleaning* dan *general cleaning*.

Ketiga dilakukan oleh Giovana Pradana Putra (2016) dengan judul penelitian yaitu “Tata Cara Pramukamar Dalam Meningkatkan Kualitas

Kebersihan Kamar di Kuta Paradiso Hotel” dengan hasil temuannya adalah Tata cara pramugraha dalam usaha meningkatkan kualitas kebersihan kamar di Kuta Paradiso Hotel dapat dilakukan dengan cara penerapan prosedur yang ada karena prosedur sangat mempengaruhi terhadap kebersihan kamar dan menjaga suasana menjadi nyaman. Pelayanan yang baik menimbulkan tamu datang kembali dan membuat kesan yang baik yang sesuai dengan SOP.

METODE PENELITIAN

1. Identifikasi Objek Penelitian

Waktu Penelitian dilaksanakan mulai bulan Oktober 2021. Dari bulan Oktober 2021 mengumpulkan data-data yang akan diperlukan dalam penulisan karya tulis ini. Mulai dari data mengenai informasi hotel serta menggali informasi mengenai permasalahan yang terjadi pada departemen Front Office yang melatar belakangi penulisan karya tulis ilmiah ini.

• Lokasi Penelitian

Lokasi : U Paasha Hotel Seminyak Bali berlokasi di Jl. Laksmana No.77, Seminyak, Kuta, Kabupaten Badung, Bali 80361, Telepon (0361) 8465977, hrm@upaashaseminyak.com. Merupakan hotel bintang 4, yang di kelola oleh PT GRAHA SWAHITA sekaligus pemilik dari hotel tersebut yang di mulai dari tahun 2013, dan di operasikan oleh U Operator hotel bertaraf internasional, terdiri dari 4 lantai dengan jumlah kamar 102.

2. Jenis dan Sumber Data

• Jenis Data

a. *Data kualitatif adalah data yang dinyatakan dalam bentuk kata-kata atau bukan dalam bentuk angka data ini biasanya menjelaskan karakteristik atau sifat antara lain penjelasan tentang gambaran U Paasha Seminyak dan kualitas pelayanan pramugraha dalam menjaga mutu kebersihan kamar tamu di U Paasha Seminyak.*

• Sumber Data

a. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian dengan mengenakan

alat pengukur atau alat pengambil data langsung pada subjek sebagai sumber informasi yang dicari.

- b. Data sekunder adalah sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain). Data sekunder umumnya beberapa bukti, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip (data documenter) yang dipublikasikan dan yang tidak dipublikasikan.

3. Instrumen Penelitian

Pengumpulan data sebuah penelitian dilakukan dengan berbagai metode – metode penelitian seperti observasi, wawancara, studi pustaka dan dokumentasi, memerlukan alat bantu sebagai instrument. Instrument yang dimaksud yaitu kamera, telepon genggam untuk *recorder*, pensil, *ballpoint*, buku dan buku gambar. Kamera digunakan ketika penulis melakukan observasi untuk merekam kejadian yang penting pada suatu peristiwa baik dalam bentuk foto maupun video. *Recorder*, digunakan untuk merekam suara ketika melakukan pengumpulan data,

baik menggunakan metode wawancara, observasi, dan sebagainya. Sedangkan pensil, *ballpoin*, buku, dan buku gambar digunakan untuk menuliskan atau menggambarkan informasi data yang didapatkan dari narasumber.

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam pengumpulan data yang diperlukan pada laporan tugas akhir ini yaitu:

1. Observasi

Pengamatan langsung pada tempat penelitian seperti bagaimana peran *room attendant* dalam menjaga mutu kebersihan kamar – kamar tamu di U Paasha Seminyak.

5. Wawancara

Metode pengumpulan data ini dilakukan dengan mengadakan tanya jawab kepada orang yang terkait didalam bidangnya dimana, bagaimana peran *room attendant* dalam menjaga mutu kebersihan kamar – kamar tamu di U Paasha Seminyak.

6. Dokumentasi

Mencari sekumpulan dokumentasi berkas yakni metode data mengenai hal – hal berupa

catatan, transkrip, buku, sebagai bukti dan dapat memberikan keterangan penting.

5. Teknik Analisis Data

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis deskriptif kualitatif yaitu teknik analisis dengan menguraikan secara jelas sesuai dengan fakta yang ada, sehingga dapat ditarik sebuah kesimpulan.

6. Teknik Penyajian Hasil Analisis

Penyajian hasil analisis data menggunakan teknik formal dan informal. Teknik penyajian hasil analisis yang bersifat formal adalah penyajian yang dilakukan dalam bentuk foto, gambar, bagan. Sedangkan teknik penyajian hasil data yang bersifat informal adalah penyajian yang dilakukan dengan cara naratif. Gabungan dari dua teknik penyajian hasil analisis ini diperlukan untuk memperkuat satu sama lain. Dominasi dari penyajian hasil analisis data penelitian ini adalah melalui teknik informal.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Prosedur Kerja *Room Attendant* Dalam Menjaga Kebersihan Kamar Tamu Di U Paasha Seminyak

Sebelum kamar dikatakan layak untuk dijual dan dihuni oleh tamu, kamar tersebut harus sudah dalam keadaan bersih dan ditata dan sesuai standar hotel tersebut. Begitu juga dengan kamar yang berisi tamu (*occupied*), kebersihan kamar harus dijaga dengan baik. Dalam penyiapan kamar tamu diperlukan *room attendant* dalam 1 *section*, di U Paasha Seminyak dibagi menjadi 5 atau 6 *section* tergantung jumlah hunian. Satu *section* biasanya membersihkan 12 – 17 kamar perhari. Rutinitas kerja *room attendant* selalu berdasarkan standar hotel, karena ini akan mempengaruhi citra hotel tersebut.

Dalam menyiapkan kamar, *room attendant* dibagi menjadi 2 *shift* yaitu : *morning shift* dan *evening shift*, *morning shift* dimulai dari pukul 08.00 sampai 17.00 dan *evening shift* dimulai dari pukul 14.00 sampai 23.00. Berikut standar prosedur yang disampaikan *supervisor* dalam wawancara yang penulis lakukan :

- **Tugas dan Tanggung Jawab Masing – Masing Pada *Morning Shift***

Tugas dan tanggung jawab *room attendant* pada *morning shift* adalah sebagai berikut :

1. Persiapan diri

Sebelum melakukan tugasnya seorang *room attendant* perlu mempersiapkan diri karena pada saat bekerja *room attendant* akan berhubungan langsung dengan tamu. Oleh karena itu seorang *room attendant* harus menjaga kebersihan dan kerapian dari ujung rambut sampai ujung kaki, mengenakan seragam yang rapi dan bersih, tidak memakai perhiasan yang berlebihan, tidak memakai *perfume* yang beraroma menyengat, tidak menggunakan kosmetik yang berlebihan, bersikap ramah dan sopan, murah senyum dan ringan tangan atau saling bekerja sama membersihkan kamar tamu.

2. Persiapan perlengkapan

Sebelum membersihkan kamar, *room attendant* mengambil kunci dan memeriksa *guest list* untuk mengenali kamar mana yang akan dibersihkan terlebih dahulu. Hal yang harus dipersiapkan adalah

menyiapkan *trolley*, *linen*, *guest supplies* dan lain-lain yang diperlukan pada saat membersihkan kamar dengan melihat *guest list*

• **Tugas dan Tanggung Jawab Masing – Masing Pada *Evening Shift***

Tugas utama *room attendant* untuk *evening shift* adalah *turn down* atau *open bed*. Waktu yang ditentukan adalah pukul 18.00 sampai 21.00 karena pada waktu tersebut tamu dudah selesai mandi dan kemudian akan meninggalkan kamarnya untuk makan malam maupun jalan – jalan. Sebelum melakukan *turn down* perlu melakukan langkah – langkah sebagai berikut :

1. Persiapan

Langkah persiapan kamar tamu pada *evening shift* tidak jauh berbeda dengan persiapan pada *morning shift*, hanya saja yang ditambahkan seperti *mosquito coil* atau *spray* dan mengganti *towel*, dan *guest supplies* yang telah digunakan oleh tamu.

2. Mengecek status kamar

Room attendant yang bertugas sore hari perlu mengecek status kamar supaya dalam pelaksanaan kerja nantinya mempermudah untuk mengetahui kamar – kamar mana yang perlu di *open bed* atau *turn down*.

3. *Turn down service*

- a) Apabila kamar tersebut satu orang, *room attendant* melipat *duvet* pada sebelah kanan dan apabila kamar tersebut dihuni oleh dua orang maka *room attendant* melipat *duvet* sebelah kiri dan kanan.
 - b) Memeriksa *bathroom* apabila ada *towel* yang sudah terpakai dan diganti dengan *towel* yang bersih.
 - c) Menghidupkan lampu – lampu yang perlu dihidupkan seperti lampu *bed side lamp* dan lampu pintu masuk.
 - d) Menutup *curtain* dan menyemprotkan *mosquito spray* dan *coil*.
- ### 4. Penyelesaian pekerjaan
- a) Membersihkan area seperti *lobby*, *office*, dan *rest room*.
 - b) Membuat catatan pada *log book* apabila ada kekurangan dan catatan penting agar nantinya bisa *follow up*.
 - c) Membersihkan alat – alat kerja, merapikan *trolley* dan merapikan *pantry*.

2. Kendala – Kendala Yang Dihadapi

***Room Attendant* Dalam Menjaga Kebersihan Kamar Tamu DI U Paasha Seminyak**

Dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, seorang *room attendant* kerap menemui berbagai permasalahan yang masih berhubungan dengan kualitas kerja *room attendant*, diantaranya :

1. Pada *high season*, *room attendant* dituntut untuk bekerja dengan cepat karena bisa saja tamu datang lebih awal dari waktu yang ditentukan yaitu pukul 14.00 karena tamu sudah menunggu.
2. Kendala dalam alat pembersih yang sudah tidak layak digunakan. Contohnya *bottle sprayer* yang sudah rusak digunakan, *lobby duster*, *vacum cleaner*, *glass squeeze* yang sudah tidak berfungsi maksimal. Karena proses penyimpanan yang salah sehingga

alat jadi berumur lebih pendek dan cepat rusak.

3. Sering kekurangan *linen* pada saat *high season* sehingga memperlambat proses pembersihan kamar. Contohnya kekurangan *towel, sheet, duvet cover, pillow case*.

3. Upaya – Upaya *Room Attendant* Dalam Menjaga Kebersihan Kamar Tamu di U Paasha Seminyak Bali

1. Pada *high season* upaya yang dilakukan untuk mempercepat penyelesaian pekerjaan dengan cara menambah *daily worker* (DW) maupun *training*.
2. Melakukan *inventory* setiap bulan untuk mengetahui persediaan alat dan bahan seperti:
 - a. *Cotton cloth*
 - b. *Linen*
 - c. *Lobby duster*
 - d. *Glass wiper*
 - e. *Bottle sprayer*
 - f. *Scootch brite*
 - g. *Toilet bowl brush*
 - h. *Hand brush*
 - i. *Mooping*
 - j. *Brooms / sapu*
3. Upaya yang dilakukan pada saat kekurangan *linen* adalah dengan

cara melakukan penyewaan *linen*. Proses penyewaan *linen* diawali dengan *room attendant* melapor kepada *supervisor* bahwa terjadi kekurangan *linen* kemudian *supervisor* melapor kepada *executive housekeeping* setelah itu *executive housekeeping* mencari *vendor* untuk melakukan penyewaan *linen*.

IV. Simpulan dan Saran

• Simpulan

Berdasarkan simpulan dari bab – bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa upaya – upaya *room attendant* dalam menjaga mutu kebersihan kamar – kamar tamu di U Paasha Seminyak yaitu :

1. Prosedur kerja *room attendant* ada beberapa persiapan yang dilakukan *room attendant* diantaranya *room attendant* perlu menyiapkan diri dari kerapian dalam menggunakan *uniform* dan menjaga kebersihan dari ujung rambut sampai ujung kaki. Persiapan bahan pembersihan dan persiapan alat pembersihan.

• Saran

Adapun beberapa saran yang dapat disampaikan berdasarkan penelitian/laporan ini adalah sebagai berikut :

1. Saran untuk *room attendant* yaitu
 - a. Konsisten dalam bekerja dan selalu berpegangan teguh terhadap standar operasional prosedur yang telah ditentukan oleh *management*.
 - b. Lebih meningkatkan kedisiplinan, kualitas kerja dan pengetahuan, supaya *room attendant* dapat menjaga mutu kebersihan kamar.

DAFTAR PUSTAKA

- Agusnawar. (2006). *Operasional Tatagraha Hotel*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Alwi. (2004). Dasar – dasar Organisasi Manajemen, Jakarta: Ghalia Siagian Indonesia.
- Depdiknas. (2011). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta Balai: Pustaka
- Dimayati. (2002). Pendidikan Pariwisata dan Akomodasi Perhotelan. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.

Mulyadi. (2011). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Edisi keempat. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Poerwodarmito, W.J.S (2008). *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.

Paramitha. Pradnya, (2007) *Perencanaan Strategi Pemasaran Daerah Tujuan Wisata* Jakarta: Balai Pustaka.

Kolter. (2000). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen*. Jakarta: Andi.

Rizal. Dan Saksono. (2008). *HouseKeeping Hotel*. Bandung: Alfabeta.

Rumekso. (2011). *HouseKeeping Hotel (floor section)*. Yogyakarta: Andi.

Sulastiyono, Agus. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Surabaya: SIC.

Andi Sopan Astika. (2017). *Upaya Room Attendant Dalam meningkatkan Kualitas Kebersihan Kamar Tamu di Taum Resort Bali*. Dalung: Sekolah Tinggi Pariwisata Triatma Jaya.

Gede Udayana. (2016). *Upaya Kerja Room Attendant Dalam Meningkatkan Kualitas Kebersihan Pada Four Season Resort Bali Sayan Ubud Gianyar*. Dalung: Sekolah Tinggi Pariwisata Triatma Jaya.

Giovana Pradana Putra. (2016). *Tata Cara Pramugraha Dalam Meningkatkan Kualitas Kebersihan Kamar Di Kuta Paradiso Hotel*. Dalung: Sekolah Tinggi Pariwisata Triatma Jaya.

