

TATA CARA ROOM ATTENDANT DALAM USAHA MENJAGA KUALITAS KEBERSIHAN KAMAR KING SUITE DI HARD ROCK HOTEL BALI

I Made Dwi Fajar Artawan, I Made Bayu Wisnawa, I Putu Tiana Raditya,
I Made Agung Rai Antara
Universitas Triatma Mulya

ABSTRACT

Hard Rock Hotel Bali is a 5 star hotel located in Kuta. To provide maximum service quality, it is very important to pay attention to the quality of room cleanliness especially the King Suite Room, which in general should pay more attention to the cleanliness of the room. As one of the best rooms in Hard Rock, the quality of cleanliness in the King Suite Room really needs to be considered in order to minimize guest complaints and provide the best experience in the best Hard Rock rooms. In the current pandemic situation with very spacious room conditions, standard room cleaning procedures must pay more attention to guest comfort according to the protocol in order to maintain in health of the both guests and staff who clean the room, therefore the author raises the title Procedure for Room Attendant in an effort to maintain cleanliness quality King Suite Room at Hard Rock Hotel Bali. The theoretical basis for writing this final report includes procedures, housekeeping, business, quality, cleanliness, rooms. Data collection techniques used are observation, interviews, and documentation. The result of this study are that the Room Attendant must follow the procedures for cleaning the King Suite Room in an effort to maintain the quality of room cleanliness at Hard Rock Hotel Bali to comply with the procedures established in accordance with the current pandemic situation.

Keywords: room attendant, king suite, hotel, service quality

Latar Belakang

Kondisi pandemi Covid-19 yang melanda dunia saat ini melemahkan ekonomi dunia, serta berdampak ke berbagai sektor. Sektor yang paling berdampak adanya Covid-19 adalah sektor pariwisata.

Sektor pariwisata di Bali seperti hotel, villa, *guest house*, dan restoran mulai menghentikan operasinya semenjak awal bulan april 2020 dikarenakan tidak adanya tamu yang menginap akibat banyak Negara yang memberlakukan

lock down. Namun seiring berjalannya waktu, pemerintah mulai menerapkan tatanan *new normal* guna mengembalikan pergerakan perekonomian yang sempat tersedat dengan menerapkan protokol kesehatan.

Salah satu hotel yang sudah beroperasi dan menerapkan protokol kesehatan adalah Hard Rock Hotel Bali yang terletak di Jalan Pantai Kuta, Banjar Pande Mas Kuta. Dalam kualitas kebersihan kamar merupakan hal yang sangat penting, dan menjadi tanggung

jawab *Housekeeping Department. Room Attendant* di Hard Rock Hotel Bali, Kuta berusaha menangani penataan kamar sebaik mungkin dalam usaha memaksimalkan kamar yang ada.

Departemen Tata Graha di Hard Rock Hotel Bali merupakan bagian yang sangat penting kedudukannya di dalam suatu hotel, karena pendapatan hotel yang paling besar berasal dari penyewaan kamar, maka tata graha harus diperhatikan agar para tamu betah tinggal di hotel. Departemen Tata Graha juga bertanggung jawab untuk memelihara, merawat, dan menjaga kebersihan kamar, ruangan umum, restoran, bar, dan *outlet* lainnya.

Bertitik tolak dari hal tersebut, Hard Rock Hotel Bali perlu mengkaji kualitas kebersihan kamar di lapangan dengan standarisasi umum untuk kualitas kebersihan kamar yang dimilikinya apabila kenyataan di lapangan tidak sesuai dengan standarisasi yang dimiliki. Oleh karena itu, perlu diadakan penelitian untuk mengetahui tingkat kebersihan kamar secara menyeluruh. Kamar *King Suite* adalah kamar yang lebih bagus dari standar dan sebagian dipilih oleh tamu di Hard Rock Hotel Bali.

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui tata cara *Room Attendant* dalam usaha menjaga kualitas kebersihan kamar *King Suite* pada saat pandemi covid-19 di Hard Rock Hotel Bali.
2. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi *Room Attendant* dalam usaha menjaga kualitas kebersihan kamar *King Suite* pada saat pandemi covid-19 di Hard Rock Hotel Bali.
3. Untuk mengetahui upaya *Room Attendant* dalam usaha menjaga kualitas kebersihan kamar *King Suite* pada saat pandemi covid-19 di Hard Rock Hotel Bali.

LANDASAN TEORI

Hotel

Hotel merupakan salah satu 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 perjalanan khusus (Sulastiyono, 2004:5).

Tata Graha

Housekeeping atau Tata Graha adalah bagian atau *department* yang

mengatur atau menata peralatan, menjaga kebersihan, memperbaiki kerusakan dan memberi dekorasi dengan tujuan agar rumah (hotel) tersebut tampak rapi, bersih, menarik dan menyenangkan bagi penghuninya (Nawar, 2002:20).

kamar Tamu

Kamar tamu atau *guest room* adalah rumah sementara bagi pengunjung dan berbagai macam kebangsaan dan begitu juga harus memberikan kebebasan pribadi, ketentraman, kehangatan, keamanan dan fasilitas untuk serta harus mempunyai lingkungan yang bersih dan keaman, keadan sekitarnya yang menyenangkan (Nawar, 2002:62).

Beberapa tata tertib yang harus ditaati oleh setiap *Room Attendant* di Hard Rock Hotel Bali sebelum mulai bekerja adalah sebagai berikut :

- a. Waktu masuk dan pulang ke hotel melalui pintu yang sudah disediakan khusus untuk karyawan.
- b. Catatlah jam kedatangan pada *time card absent*.
- c. Menuju loker untuk ganti pakaian segaram.
- d. Cucilah tangan, gosok gigi, rapikanlah rambut dan pakaian serta bersihkanlah sepatu.
- e. Rambut harus dicukur rapi, tidak boleh berkumis, berjenggot dan berjambang.
- f. Tidak menggunakan perhiasan dan *parfume* secara berlebihan.
- g. Periksa *trolley cart* apakah persiapan untuk bekerja sudah siap.
- h. Selalu mengetuk pintu terlebih dahulu bila akan memasuki kamar atau menekan *door bell* sambil menyebutkan identitas diri.
- i. Jangan mengetuk atau membuka pintu kamar apabila pintu kamar dipasang *“Don't Disturb”* oleh tamu.
- j. Jangan mengintip atau mendengarkan pembicaraan tamu, mencoba mengotori, dan merusak pakaian, atau barang-barang milik tamu yang ada di dalam kamar.
- k. Jangan makan atau minum suatu makanan atau minuman yang disediakan khusus untuk tamu, apalagi di dalam kamar.
- l. Jangan beristirahat di dalam kamar sekalipun kamar tersebut kosong.
- m. Jangan menonton TV di dalam kamar yang *Occupied*.
- n. Jangan beristirahat atau bermalas-malasan di ruang umum (misal: *lobby, corridor*, dan sebagainya).

- o. Jangan meletakkan kunci kamar disembarang tempat, tetapi harus dijaga baik-baik untuk menghindari kelalaian.
- p. Jangan membukakan kamar untuk seseorang apabila tidak yakin benar bahwa orang tersebutlah yang tinggal di kamar tersebut.

Tugas dan Tanggung Jawab *Room Attendant*

Mengelola kamar sudah menjadi tanggung jawab *Room Attendant*. Adapun tugas dan tanggung jawab *Room Attendant* adalah sebagai berikut :

- a. Menjaga kebersihan, kerapian, kenyamanan, serta kelengkapan fasilitas yang ada di dalam.
- b. Melaporkan kepada atasan bila mendapatkan alat-alat yang rusak agar dibuat *work order* (WO) kepada *Engineering Department* untuk segera diperbaiki.
- c. Menjaga keamanan barang-barang milik hotel yang ada di dalam kamar, jangan sampai hilang atau rusak oleh tamu.
- d. Melayani tamu atas segala macam keperluan yang mereka butuhkan selama menginap.
- e. Menjaga keamanan barang-barang milik tamu di dalam kamar.

- f. Melakukan kerja sama dengan satu seksi dan seksi lain dalam satu departemen, misalnya dengan *Linen Section* (dalam penukaran *linen supplies*), dengan *Laundry Section* untuk penanganan cucian, dengan *Houseman Section* untuk membersihkan sampah-sampah di *Room Boy Trolley*, serta penggantian tanaman yang ada di dalam kamar tamu.
- g. Melakukan kerjasama dengan *section* atau departemen lain, seperti:
 - a) *Front Office Cashier* pada saat ada tamu *Check Out*.
 - b) *Bell Boy* saat tamu *Check In*.
 - c) *Waiter/s Room Service* ketika akan memasukkan *fruit basket* untuk kamar-kamar yang akan dihuni tamu *VIP*, memasang *dinner set* di *suite room*, mengambil alat makan/minum yang habis dipakai oleh tamu di dalam kamar.
 - d) *Repair and Maintenance (Engineering Department)* untuk memperbaiki kerusakan di dalam kamar.
 - e) *Security* untuk keamanan di seluruh *floor area* dimana *Room Boy/Maid* bertugas,

apalagi ada tamu-tamu yang perlu mendapatkan perhatian khusus.

Kualitas

Kualitas merupakan sebuah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Fandy Tjiptono, 2012).

Kebersihan

Bersih adalah keadaan suatu barang atau benda tanpa noda/kotoran pada permukaan asli permukaan tersebut / *no other matter* (Richard Sihite, 2000:35). Setiap pelayanan yang diberikan harus dijalankan dengan cara yang terbaik agar dapat memberikan kepuasan kepada tamu. Maka dari itu, terdapat standar kebersihan kamar yang harus diterapkan untuk menjaga kualitas kebersihan kamar. Menurut Wishnu HS Al Bataafl (2006: 121), adapun standar kebersihan tersebut adalah sebagai berikut :

1. Pintu

- a) Kondisi pintu kamar tamu semuanya harus bebas dari debu-debu, bekas tangan atau noda yang menempel.
- b) Pintu dalam keadaan yang baik, kunci harus lancar saat

membuka, engsel bersih, bebas derit dan tidak berkarat.

- c) Daun pintu warnanya masih standar, dan tidak lapuk.

2. *Furniture*, lampu dan kap lampu, telepon

- a) Semua jenis *furniture* harus dalam keadaan bersih, bebas dari debu, dan noda bekas tangan.
- b) *Furniture* harus tertata rapi.
- c) Lampu dan kap lampu telepon harus dalam keadaan bersih, bebas dari debu dan berfungsi dengan baik, serta kabel-kabel tertata dengan baik.

3. Lantai / *Floor*

- a) Bebas dari noda percikkan air.
- b) Bebas dari noda berupa garis-garis yang timbul karena arus lalu lintas tamu di dalam kamar.
- c) Tidak licin.
- d) Lantai harus mengkilap dan tidak kusam.
- e) Bebas dari bekas sabun pembersih.
- f) Tidak ada goresan-goresan pada permukaan lantai.

4. Kamar mandi / *bathroom*

- a) Pintu kamar mandi dan *handle* pintunya harus dalam keadaan bersih dan bebas noda, serta

debu, dapat dibuka tutup dengan lancar, engsel bersih, bebas derit dan tidak berkarat.

- b) *Bathtub* bersih dan bebas dari noda, kerak air, dan noda sabun, baik permukaan maupun dinding, kran air bersih, dan bebas dari kerak air, kran air dingin berfungsi dengan baik.
- c) *Washtafel* bersih, bebas dari noda sabun, kran air bersih dan bebas dari noda, dan kerak air, cermin bersih tanpa noda.
- d) *Toilet bowl* harus bersih, bebas kerak air.
- e) *Shower* harus dalam keadaan bersih, mengkilat dan berfungsi dengan baik.
- f) Semua jenis *towel* yang ada di kamar mandi bersih dan terlipat dengan rapi.
- g) *Drainage* (lubang pembuangan air) di lantai bersih, tanpa ada rambut atau kotoran, penutup *drainage* tidak menimbulkan bau yang tidak sedap.
- h) *Outdoor shower* harus dalam keadaan bersih, bebas dari debu, kering, tidak berlumut, pintunya bersih dan *head shower* bebas dari noda kerak air.

5. *Bed*/ tempat tidur

a) *Lena* tempat tidur harus dalam keadaan bersih dan bebas dari noda.

b) Tempat tidur harus tertata rapi.

6. *Ceiling* / langit-langit dinding

a) *Ceiling* / langit-langit dinding bersih dari debu, bebas dari sarang laba-laba, serta terhindar dari kelembaban.

b) Dinding harus bersih, bebas dari debu, dan bebas dari noda tangan.

7. *Kitchen set*/ dapur kecil

a) Dapur dalam keadaan bersih, bebas dari debu, minyak, dan kering.

b) *Wash basin* harus bersih dan tanpa ada noda air, air mengalir dengan lancar, kran air bersih, tanpa ada noda, serta kerak air.

c) Perabotan-perabotan seperti gelas, piring, *coffee maker*, sendok, garpu, pisau, dan lain-lain harus dalam keadaan bersih, bebas dari noda air.

8. Jendela

Jendela harus terawat dengan bagus, baik dari bagian dalam maupun bagian luar, dapat dibuka tutup dengan lancar, engsel tidak berderit, bebas dari noda dan kotoran, serta kaca bersih bebas dari bekas tangan.

9. *Private balcony*/ teras pribadi

- a) *Private balcony* harus dalam keadaan bersih, bebas dari debu.
- b) Lantai, kursi, tiang kayu teras tidak lapuk, di *furnish* dengan baik dan tidak berlubang.

METODE PENELITIAN

Jenis Data

1. Jenis Data

a) Data Kualitatif

Data kualitatif dalam penelitian ini berupa sejarah hotel, fasilitas hotel, struktur organisasi, dan SOP penyiapan kamar tamu *VIP*.

b) Data Kuantitatif

Data kuantitatif dalam penelitian ini berupa jumlah kamar tamu di Hard Rock Hotel Bali.

Sumber Data

a. Data Primer

Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui hasil wawancara terkait Peranan *Room Attendant* dalam penyiapan kamar *VIP* di Hard Rock Hotel Bali.

b. Data Sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh melalui buku, literatur, sejarah hotel, dan struktur organisasi hotel.

Instrumen Penelitian

Instrumen Penelitian merupakan alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan dan mengumpulkan data penelitian. Adapun instrumen yang digunakan dalam mengumpulkan data penelitian adalah buku catatan, pulpen, pedoman wawancara, dan kamera untuk dokumentasi.

Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Observasi dalam penelitian ini dilakukan dengan melihat secara langsung seorang *Room Attendant* membersihkan kamar *VIP*, dari kamar dengan status *check out* sampai kamar siap dijual.

2. Wawancara

Teknik wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan cara melakukan wawancara serta tanya jawab dengan *staff housekeeping* berhubungan dengan masalah-masalah yang dihadapi Hard Rock Hotel Bali dan cara mengatasinya.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dan gambar yang berupa laporan serta keterangan

yang dapat mendukung penelitian di Hard Rock Hotel Bali

Teknik Analisis Data

Dalam penelitian dengan digunakan teknik analisis deskriptif yaitu teknik analisis data dengan cara menguraikan data yang ada secara sistematis sehingga dapat ditarik sesuatu kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Prosedur Penyiapan Kamar Tamu King Suite oleh Room Attendant dalam Usaha Menjaga Kualitas Kamar King Suite Pada Saat Pandemi Covid-19 di Hard Rock Hotel Bali

1. Persiapan Diri

Sebelum melakukan tugas-tugasnya, *Room Attendant* perlu mempersiapkan diri menerapkan protokol kesehatan seperti mengecek suhu tubuh, wajib menggunakan masker, melakukan penyemprotan *desinfektan*, dan *Room Attendant* wajib menggunakan *hand gloves* karena pada saat berkerja *Room Attendant* akan langsung berhubungan dengan tamu.

2. Persiapan Bahan Pembersih

Untuk perlengkapan yang harus dipersiapkan sebelum membersihkan kamar terlebih dahulu adalah plastik sampah untuk membuang sampah yang ada di dalam kamar, *guest supplies set-up* di *trolley* sesuai dengan yang

diperlukan. Selain itu, terdapat bahan pembersih yang digunakan untuk membersihkan kamar diantaranya *wood polish, glass cleaner, multi purpose, go getter, air freshener, desinfertan*.

3. Persiapan Alat Pembersih

Untuk alat kerja yang digunakan adalah *cotton cloth, bottle spray, squeezer, toilet nowl brush, hand brush, mopping, metal polish*, dan pengarum ruangan.

Standar Operating Procedure Supervisor Housekeeping dalam Penyiapan Kamar

1. Tempatkan *trolley* tepat di depan pintu kamar tamu yang akan dibersihkan.
2. *Room Attendant* pertama-tama menekan tombol bel sebanyak 3 kali sambil menyebutkan identitas diri seperti “*housekeeping*”, apabila tidak ada jawaban dari tamu, maka buka pintu secara perlahan-lahan sambil tetap menyebutkan “*housekeeping*”.
3. Jika di dalam kamar ada tamunya, pihak *staff* biasanya mempersilahkan tamu untuk keluar ruangan karena pada saat melakukan pembersihan kamar *occupied staff*, karena akan menyemprotkan cairan

- disinfektan agar ruangan benar-benar terbebas dari bakteri.
4. Setelah menunggu selama 10 menit masuk ke dalam kamar, melakukan *stripping bed* dan membawa lena kotor untuk diletakkan di *linen hamper* pada *trolley*, buka *night curtain* dan *day curtain*, nyalakan lampu serta mengecek lampu-lampu yang ada di dalam kamar. Selain itu, mengecek AC serta semua peralatan yang ada di dalam kamar dan melaporkan jika ada kerusakan pada peralatan tersebut.
 5. Mengeluarkan peralatan *room service* yang ada di dalam kamar tamu dan meletakkannya di *service area*.
 6. Mengambil serta mengumpulkan gelas-gelas yang kotor, asbak, serta peralatan lain yang digunakan oleh tamu, yang selanjutnya di rendam dalam *wash basin*.
 7. Jika menemukan pakaian *laundry bag* yang sudah lengkap dengan *laundry listnya*, maka segera memberitahu ke bagian *laundry* agar segera diambil oleh pihak *laundry*.
 8. Mengambil *linen* dan *sheet* yang bersih dari *trolley* dan menaruhnya di atas sofa.
 9. Pada saat menata tepat tidur, Hard Rock Hotel Bali menggunakan satu *sheet* dan *duve*, sedangkan yang tidak menggunakan *duve* menggunakan tiga *sheet*. *Sheet* yang dipasang harus bersih, di setrika rapi, dan tidak robek dan tidak bernoda, karena tamu *VIP* adalah tamu yang sangat spesial dan diprioritaskan. Jenis-jenis *linen* yang digunakan yaitu *bed pad*, *sheet*, *pillow cases*, *duve insert*, dan *duve cover*.
 10. Mengambil dan mengumpulkan semua sampah, baik yang ada di kamar tidur maupun di kamar mandi dan membuangnya pada plastik sampah yang sudah di *trolley*, kemudian mencuci dan mengelap tempat sampah atau mengganti plastik sampah yang ada di dalam keranjang sampah dengan yang baru, selanjutnya *Room Attendant* membawa peralatan dan perlengkapan pembersih ke kamar mandi dan langsung membersihkan kamar mandi.
 11. Membersihkan kamar mandi diawali dengan menghidupkan *lusher* pada *toilet bowl*, selanjutnya membersihkan gelas-gelas yang kotor, asbak dan peralatan lainnya

yang telah direndam di *wash basin* kemudian dikeringkan. Peralatan yang sudah dikeringkan kemudian diletakkan sesuai dengan tempatnya.

Selanjutnya membersihkan *wash basin* dan kaca *wash basin*, merapikan barang-barang milik tamu, serta mengganti *tissue* yang sudah kosong dengan yang baru atau merapikan *tissue* yang masih terisi yang ada di *wash basin*.

12. Membersihkan *toilet bowl* dengan menyemprotkan *go getter* dan menggosokkan dengan *toilet bowl brush*, hidupkan *luser* agar kotoran dan busa yang ditimbulkan dari bahan pembersih hanyut ke dalam air pembuangan, kemudian keringkan, rapikan *toilet papper*, dan ganti jika *toilet papper* sudah habis.
13. Lanjutkan dengan membersihkan *bath tub* dengan menyemprotkan *multi purpose*, kemudian gosok secara merata di area *bath tub*, *shower*, *handle*, serta tempat sabun, menggunakan *scot brith* bilas lalu keringkan.
14. Membawa alat pembersih keluar dan menaruhnya pada *trolley* begitu juga dengan handuk-handuk yang

kotor. Mengganti semua handuk-handuk yang kotor yang basah dengan handuk yang bersih, mengisi *guest amenities* yang diperlukan oleh tamu di kamar mandi dan *set up* dengan standar hotel

15. Melengkapi kamar tamu dengan *guest supplies* sesuai dengan standar Hard Rock Hotel Bali, Kuta antara lain :

- a) *Wardrobe* yang dilengkapi dengan dua pasang *sleeper*, *hangers*, *laundry bag*, dan *laundry list*, dan *safety box*.
- b) Di atas *bed side table* terdapat *telephone information*, dan *TV remote*.
- c) Di bawah *TV cabinet* terdapat *coffee maker*, dua *drinking glass*, dua *coaster*, dua *compliment water*.

16. *Dusting* semua *furniture* yang ada dalam kamar dengan menambahkan bahan *chemical* yaitu *wood polish*, kemudian lakukan *dusting* sesuai dengan arah jarum jam.

17. Bila lantainya memakai karpet maka lantai tersebut di *vacum* dengan *dry vacum*.

18. Mengecek ulang tentang kerapian dan kebersihan yang dimulai dari kamar mandi, kamar tidur, dan

balcony, serta memastikan semua peralatan *Room Attendant* dan dibawa keluar.

19. Mencatat serta mengisi formulir *Room Attendant* atau *room assignment*.
20. Menyemprotkan cairan disinfektan sebelum membersihkan kamar selanjutnya, agar kamar yang telah dibersihkan tetap steril dan terbebas dari virus.

Kendala Yang Dihadapi *Room Attendant* dalam Usaha Menjaga Kualitas Kebersihan Kamar *King Suite* pada saat Pandemi Covid-19 di Hard Rock Hotel Bali.

Dalam melaksanakan tugasnya, seorang *Room Attendant* pada Hard Rock Hotel Bali tentu saja pernah mengalami masalah. Adapun masalah yang sering dihadapi oleh *Room Attendant* adalah sebagai berikut :

1. Lamanya Proses Penyiapan Kamar
Dikarenakan pada masa pandemi yang harus mentaati protokol kesehatan maka setiap kamar yang dibersihkan harus disemprotkan dengan cairan disinfektan.
2. Ketersediaan *room amenities* dan *guest supplies* berdasarkan permintaan.
3. Ketersediaan *room amenities* dan *guest supplies* yang tidak disediakan

langsung di kamar, tetapi akan disediakan oleh *Room Attendant* jika terdapat permintaan.

Upaya *Room Attendant* dalam Usaha Menjaga Kualitas Kebersihan Kamar *King Suite* pada saat Pandemi Covid-19 Di Hard Rock Hotel Bali.

1. *Room Attendant* harus bisa mengatur waktu dengan baik agar pada saat membersihkan kamar, supaya tidak memakan waktu yang banyak atau *over time*.
2. Pramugraha pada setiap *floor* harus mengecek setiap *request* yang dibuat tamu agar *Room Attendant* dapat mempersiapkannya dengan baik dan tidak adanya miskomunikasi.

Simpulan

Sebagai salah satu bagian penting, *Room Attendant* berperan besar dalam kebersihan kamar tamu. *King Suite* sebagai salah satu kamar terbaik juga dibutuhkan standar kebersihan yang optimal guna memenuhi ekspektasi dan kenyamanan tamu yang menginap, kendala yang dihadapi serta upaya dalam mengatasi kendala yang ada dibutuhkan guna memaksimalkan kualitas kebersihan di kamar *King Suite*.

Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian ini, penulis akan memberikan saran-saran yang berkaitan dengan “Tata Cara *Room Attendant* dalam Usaha Menjaga

Kualitas Kebersihan Kamar King Suite di Hard Rock Hotel Bali” yaitu *Room Attendant* harus pandai mengatur waktu dengan baik pada saat proses pengambilan kamar, sehingga tidak terjadi *over time* pada saat pengerjaannya, dikarenakan prosedur penyiapan kamar yang sedikit berubah yang mengharuskan menyemprotkan cairan *desinfektan*.

DAFTAR PUSTAKA

- Aan. Surachlan Dimiyati. 1989. *Pengetahuan Dasar Perhotelan*. Jakarta: Deviri Gama.
- Agusnawar. 2002. *Operasional Tata Graha Hotel*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Bagyono. 2006. *Manajemen Housekeeping Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Branson, Joan: Margarate Lennox. 1988. *Hotel, Hostel and Hospital Housekeeping*. London: Fifth Edition, Edward Arnold.
- Dadang, Sofyan: Sjiрад Muhammdiat Noor. 1993. *Housekeeping I Technic dan Procedure*. Bandung: Balai Pendidikan dan Latihan Pariwisata.
- Darsono, Agustinus. 1995. *Tata Graha Hotel*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Farizhadi. 2012. *Pengertian Room Attendant*. Jakarta: Alfabeta.
- Fandy Tjiptono. 2012. *Strategi Pemasaran*, ed. 3, Yogyakarta, Andi.
- James A. Hall. 2001. *Housekeeping Operational Manual*. Surabaya: Graha Ilmu.
- Mertayasa, I Gede. 2016. *Prosedur Penyiapan Kamar Tamu VIP oleh Room Attendant di Ramada Encore Camakila Resort*. Fakultas Pariwisata Universitas Triatma Mulya Badung
- Oka Hendra, I Putu. (2003). *Upaya-Upaya Housekeeping Department dalam menyiapkan dan meningkatkan mutu kebersihan pada Diwangkara Beach Hotel dan Bungalow Sanur*. Falkutas Pariwisata Universitas Triatma Mulya Badung
- Radisson Plaza. 1993. *Standard Operational Procedures Housekeeping*. Surabaya: Radisson Plaza Suite Hotel.
- Rahman Arief, Abd. 2005. *Housekeeping Operational Manual*. Jakarta: Graha Ilmu.
- Rangkuti, Freddy. 2003. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Rumekso, SE. 2004. *Housekeeping Hotel*. Yogyakarta: Andi.
- Sambodo. 2005. *Pengertian Hotel*. Jakarta: Job Sdb.
- Sihite, Richard. 2000. *Houseman/Housemaid*. Surabaya: SIC.
- Sihite, Richard. 2000. *Tourism Industry (Kepariwisataan)*. Surabaya: SIC.
- Sugeng Yuli Irianto. 2006. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Sunyoto. 2012. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Siswanto. (2012). *Pengantar Manajemen dan Buku Kepemimpinan dalam Manajemen*: PT. Bumi Aksara, Jakarta
- Sugiarto, Endar 2003, *Pengertian hotel*. Bogor: Alfabeta.
- Sugiarto, Agus. 2004, *Pengertian Hotel*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sulastiono. 2004, *Pengertian Room Attendant* Yogyakarta: Andi.
- Sukartini, Ni Putu. (2016). *Peranan Room Attendant dalam menyiapkan kamar tamu VIP di St. Regist Bali Resort Nusa Dua*. Fakultas Pariwisata, Universitas Triatma Mulya Badung.
- Perwani, Y.S. 2004. *Teori dan Petunjuk Praktek Housekeeping Untuk Akademi Perhotelan: Make Up*

Room. Jakarta: PT. Gramedia
Pustaka Utama.

Wishnu HS Al Bataafi (2006).
*Housekeeping Department Floor
and Public Area.* Edisi I. Bandung:
Alfabeta.