

UPAYA MENINGKATKAN KINERJA *ROOM BOY* UNTUK MENDUKUNG OPERASIONAL *HOUSEKEEPING DEPARTEMENT* DI HOTEL NEW SAPHIR YOGYAKARTA

Humaera Silvia Maristy¹⁾, Cipta Rizky Trisna Murni²⁾

^{1,2)} Akademi Pariwisata Dharma Nusantara Sakti (AKPARDA) Yogyakarta

e-mail: humaera.silvia90@gmail.com

ABSTRAK

Housekeeping Department adalah bagian dari departement hotel yang bertanggung jawab atas kebersihan, kerapihan, dan kenyamanan kamar (*guest room*), *public area*, *restaurant*, *bar*, dan *outlet* lainnya. *Housekeeping Department* harus ditangani oleh tenaga - tenaga trampil dan professional. Adapun salah satu hotel di Yogyakarta yang memiliki pelayanan yang terbaik khususnya di *Housekeeping Department* guna untuk meningkatkan kepuasan tamu yaitu Hotel New Saphir Yogyakarta yang merupakan salah satu hotel berstandar bintang 4 di Yogyakarta. Tujuan penelitian yang dilakukan adalah untuk mengetahui pembagian tugas *Room Boy* dalam operasional kerja pelayanan *Housekeeping Department* di Hotel New Saphir Yogyakarta, mengetahui hubungan *room boy* di *Housekeeping Department* dengan departement lain dalam melaksanakan kegiatan operasionalnya, mengetahui kendala – kendala yang dialami *Room Boy* dalam melakukan kegiatan operasional beserta pemecahan masalahnya. Dalam penelitian ini menggunakan pengumpulan data yaitu observasi, wawancara, dokumentasi, dan kajian pustaka sedangkan metode analisa data adalah deskriptif kualitatif Hasil penelitian menunjukkan bahwa Operasional *Housekeeping Department* di Hotel New Saphir Yogyakarta merupakan salah satu penyumbang pemasukan terbesar bagi hotel karena di Hotel New Saphir Yogyakarta dikelola secara profesional dan sudah memiliki prosedur kerja yang baik namun prosedur yang ada perlu diaplikasikan dengan lebih baik lagi demi meningkatkan kepuasan tamu. Dalam kegiatan pelayanan sehari – harinya *Housekeeping Department* Hotel New Saphir Yogyakarta juga memiliki berbagai masalah, namun masalah - masalah tersebut dapat diatasi dengan baik dengan cara memberikan pelatihan - pelatihan kepada seluruh *Room Boy* yang ada khususnya di *Housekeeping Department* sehingga sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan oleh hotel.

Kata Kunci: Kinerja, Room boy

ABSTRACT

Housekeeping Department is part of the hotel department which is responsible for cleanliness, tidiness and comfort of rooms (*guest rooms*), *public areas*, *restaurants*, *bars*, and other outlets. *Housekeeping Department* must be handled by skilled and professional personnel. One of the hotels in Yogyakarta that has the best service, especially in the *Housekeeping Department* in order to increase guest satisfaction, is the New Saphir Yogyakarta Hotel, which is one of the 4 star standard hotels in Yogyakarta. The purpose of the research carried out was to determine the division of duties of *Room Boy* in the operational work of the *Housekeeping Department* services at the New Saphir Hotel Yogyakarta, to find out the relationship between the room boy in the *Housekeeping Department* and other departments in carrying out its operational activities, to know the obstacles experienced by *Room Boy* in carrying out operational activities. along with solving the problem. In this study using data collection methods, namely observation, interview, documentation, and literature review, while the data analysis method is descriptive qualitative. The results showed that the Operational

Housekeeping Department at New Saphir Hotel Yogyakarta is one of the biggest contributors to the hotel income because New Saphir Hotel Yogyakarta is professionally managed and already has good work procedures, but existing procedures need to be better applied to increase guest satisfaction. In daily service activities, the Housekeeping Department of the New Saphir Hotel Yogyakarta also has various problems, but these problems can be resolved properly by providing training to all Room Boys, especially in the Housekeeping Department so that they comply with the service standards set by hotel.

Keywords: *Performen, Room Boy*

1. PENDAHULUAN

Industri pariwisata adalah industri yang perubahan dan perkembangannya dinamis. Perkembangan pariwisata di Indonesia tidak bisa dilepaskan dari peran serta akomodasi perhotelan karena keduanya bagaikan dua sisi mata uang yang saling melengkapi dan tidak bisa dipisahkan. Saat membahas dunia perhotelan, maka kita akan terkait dengan usaha jasa penyediaan kamar yaitu hotel. Hotel adalah salah satu akomodasi dari industri pariwisata yang berperan sangat penting karena hotel adalah salah satu badan usaha yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan yang dikelola secara komersil yang dimana para tamu mendapatkan jasa pelayanan penginapan (kamar), makan dan minuman serta jasa pelayanan lainnya. Dengan memberikan jasa pelayanan yang baik, Tamu akan merasa senang dan nyaman untuk tinggal di hotel. Salah satu faktor utama yang menyebabkan tamu merasa senang dan nyaman tinggal di hotel adalah kondisi hotel, baik di kamar maupun di public area bersih, rapi, nyaman dan aman. Pasti tamu akan merasa senang dan puas apabila kamar yang disewa dan pelayanan yang didapatkan sesuai dengan apa yang diinginkannya.

Dalam sebuah hotel *Housekeeping Department* adalah bagian dari departemen hotel yang bertanggung jawab atas kebersihan, kerapian, dan kenyamanan kamar (*guestroom*), *public area*, *restaurant*, *bar*, dan *outlet* lainnya. *Housekeeping Department*, bagi sebagian besar hotel merupakan sumber pendapatan 2 hotel yang paling besar karena tamu yang menginap tentu mengeluarkan untuk sewa bila dibandingkan dengan uang yang

harus dibayarkannya untuk makan dan minum serta pengeluaran yang lain.

Housekeeping Department harus ditangani oleh tenaga – tenaga trampil dan profesional. Fungsi *Housekeeping Department* dalam hotel sangat penting. Kelancaran penyiapan dan pemeliharaan kebersihan kamar ditentukan oleh *Housekeeping Department* oleh karena itu, *Housekeeping Department* harus diperhatikan dengan baik agar para tamu betah tinggal di hotel. Mengingat bahwa *income* terbesar dari usaha perhotelan adalah dari penjualan kamar, maka sangat diperlukan adanya suatu penanganan dan perhatian khusus dalam menjaga kebersihan dan kenyamanan hotel. Untuk itu diperlukan suatu departemen yang bertanggung jawab akan hal tersebut. Dalam suatu hotel, *Housekeeping Department* adalah bertanggungjawab atas kebersihan, keindahan dan kenyamanan termasuk persyaratan kesehatan yang ada di hotel, baik kamar - kamar tamu maupun di public area. Dengan dari latar belakang masalah ini maka penulis tertarik untuk membahas “Upaya Meningkatkan Kinerja Room Boy Untuk Mendukung Operasional *Housekeeping Department* Di Hotel New Saphir Yogyakarta” dalam upaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik agar tamu bisa merasa senang dan puas.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. *Housekeeping*

Dimiyati (2002) *Housekeeping* adalah bagian yang bertugas memelihara, kebersihan, kerapian, 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.

Sedangkan menurut pendapat Nawar (2002) *Housekeeping* adalah bagian departemen 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 penghuni atau tamu yang menginap.

2.2. Room Attendant

Menurut Rumesko (2001) *Room attendant* adalah petugas *floor section* yang menjaga kebersihan, kerapihan, kenyamanan dan kelengkapan kamar tamu. Definisi tersebut menunjukkan bahwa room attendant sangat berjasa dalam operasional hotel.

Menurut Sulastiyono (2011) *Room attendant* adalah petugas kamar tamu yang mempunyai tanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapihan dan kelengkapan kamar. Adapun petugas yang 8 melaksanakan pembersihan, merapihkan dan melengkapi kebutuhan tamu di kamar adalah pramugraha atau (*Room boy*) sedangkan pengawasan terhadap proses pekerjaan yang dilaksanakan oleh *room boy* tersebut adalah *Room supervisor*.

Menurut Sihite (2006) *Room attendant* adalah suatu posisi atau jabatan yang bertanggung jawab dalam kebersihan, kerapihan, keindahan dan kenyamanan tamu selama tamu berada di hotel.

2.3. Kinerja

Menurut Nitisemito (2000 dalam Damayanti et al., 2018) Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika. Jadi kinerja merupakan hal yang penting bagi perusahaan atau organisasi. Usaha untuk meningkatkan kinerja karyawan, diantaranya dengan memperhatikan lingkungan kerja. Lingkungan kerja merupakan segala sesuatu yang ada

disekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan.

Mahsun (2009 dalam Sutrischastini & Riyanto, 2017) mendefinisikan kinerja (performance) sebagai gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan atau program atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam rencana strategic planning suatu organisasi. Istilah kinerja sering digunakan untuk menyebut prestasi atau tingkat keberhasilan individu maupun kelompok individu. Kinerja bisa diketahui hanya jika individu atau kelompok individu mempunyai kriteria keberhasilan yang telah ditetapkan. Kriteria keberhasilan ini berupa tujuan-tujuan atau target-target tertentu yang hendak dicapai. Tanpa ada tujuan atau target, kinerja seseorang atau organisasi tidak mungkin dapat diketahui karena tidak ada tolak ukurnya.

2.4. Kualitas Layanan

Menurut Kotler (2000) berpendapat bahwa kualitas pelayanan merupakan totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi. Bagi perusahaan yang bergerak di sektor jasa, pemberian pelayanan yang berkualitas pada pelanggan merupakan hal mutlak yang harus dilakukan apabila perusahaan ingin mencapai keberhasilan.

Menurut Lubis & Andayani Kualitas dapat diartikan sebagai derajat yang dicapai oleh karakteristik yang berkaitan dalam memenuhi persyaratan. Menurut Tjiptono, kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen. Menurut Noviasuti & Cahyadi, Pelayanan mengandung pengertian pelayanan yaitu setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Menurut Kotler, Pelayanan mengandung pengertian pelayanan

yaitu setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Menurut Fen dan Lian, kualitas memiliki peran yang sangat krusial bagi perusahaan untuk dapat sukses dan bertahan. Sedangkan menurut Ryals, kualitas berkaitan erat dengan pangsa pasar dan retensi pelanggan. Retensi pelanggan yang meningkat mengimplikasikan penyaluran informasi positif dari mulut ke mulut yang lebih besar, menurunkan sensitivitas akan harga yang pada akhirnya semuanya ini mengakibatkan performa bisnis menjadi lebih baik (Noviastuti & Setyawan, 2020).

3. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif yang artinya memberi gambaran secara umum mengenai usaha-usaha yang telah dilakukan oleh *housekeeping* dalam upaya mengoptimalkan kinerjanya. Lokasi Penelitian di Hotel New Saphir Yogyakarta yang beralamat Jl. Laksda Adisucipto No. 38 Yogyakarta 55221 Indonesia. Metode penelitian dilakukan dengan cara pengamatan secara langsung untuk memperoleh data yang diperlukan, yaitu dengan melakukan peninjauan secara langsung yang ada di hotel khususnya di *Housekeeping Department*. Metode pengumpulan data dengan cara melakukan wawancara kepada narasumber. Suatu pustaka dilakukan dengan cara mempelajari buku-buku, literatur maupun tulisan ilmiah yang berhubungan dengan masalah yang dibahas.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Hotel New Saphir Yogyakarta

Pertama kali hotel ini bernama Hotel Yogya internasional, dan berdiri pada akhir tahun 1987 dibawah naungan PT. Yogya Pariwisata Promotion dan sampai saat sekarang ini operasinya sudah hampir mencapai 27 tahun. Pada bulan Maret tahun 1990 sampai dengan awal Februari 1992, Hotel Yogya Internasional dikelola dan dioperasikan oleh management Fairmont International, sehingga namanya menjadi Fairmont Hotel International Yogyakarta.

Kemudian sejak tanggal 19 Februari 1992, setelah kontrak management dengan Fairmont International selesai, Hotel Yogya International diambil alih pengelolaan dan pengoperasiannya oleh Century International Hotel yaitu suatu Manajemen Hotel dan Resort yang berdiri pada tahun 1991 dan memiliki tujuan utama mengoperasikan hotel-hotel dan resort, khususnya yang berada dikawasan Asia Pasifik. Century International Hotel ini berpusat di Hongkong.

Setelah pengelolaan dan pengoperasian dibawah Manajemen Century International Hotel selesai pada akhir 1996, maka tepatnya tanggal 15 desember 1996 PT. Yogya Pariwisata Promotion menyerahkan pengelolaan dan pengoperasian Hotel Yogya Internasional kepada Manajemen Acacia yang berpusat di Singapura.

Selanjutnya Nama hotel pun berubah menjadi The Acacia Hotel Yogyakarta. The Acacia Hotel Yogyakarta merupakan hotel ke dua yang dikelola dan dioperasikan oleh manajemen Acacia setelah Acacia Jakarta. Selanjutnya dengan semakin berkembangnya persaingan dalam dunia perhotelan di Yogyakarta, pemilik lama Hotel Yogya Internasional berkeinginan untuk menjual hotelnya. Dan pada tanggal 1 September 1997 setelah hampir 9 bulan dikelola oleh manajemen Acacia, Hotel Yogya Internasional di beli oleh PT. Usaha Pariwisata Sukses (PT. UPS) yang berkedudukan di Jakarta yang pada akhirnya menjadi pemilik baru.

Setelah hampir pengambilalihan kepemilikan oleh pemilik baru hotel yang pada awalnya masih bernama The Acacia Hotel Yogyakarta diganti kembali menjadi Hotel Yogya International.

Mengingat semakin sulitnya persaingan dengan hotel-hotel lainnya yang merupakan “Chain Hotel” local maupun internasional, maka PT. Usaha Pariwisata Sukses sebagai pemilik baru Hotel Yogya internasional meminta Century International Hotel untuk mengelola dan mengoperasikan hotelnya, sehingga sejak tanggal 01 Juni 1998 Century International Yogya resmi mulai mengelola dan mengoperasikan hotel ini dan namanya pun

berubah menjadi Century Saphir Yogyakarta berakhir pada tanggal 31 Agustus 2001.

Dengan berakhirnya manajemen Century Saphir Yogyakarta pada tanggal 31 Agustus 2001 maka mulai tanggal 1 September 2001 Hotel Century Saphir Yogyakarta dirubah menjadi Hotel Saphir Yogyakarta dengan Owner yang sama.

Sejak tanggal 1 September 2001 occupancy Hotel Saphir sering penuh bahkan sering kekurangan kamar dan ruang rapat sehingga sebagian tamu di transfer ke hotel lain. Untuk itu Hotel Saphir mengambil kesimpulan untuk menambah jumlah kamar dan ruang rapat untuk memenuhi kebutuhan tamu. Tanggal 14 Juni 2008 di operasikan tambahan kamar sejumlah 106 sedangkan kamar yang lama sejumlah 206, sehingga jumlah kamar operasional sejak tanggal 14 Juni 2008 sejumlah 312 kamar.

Seiring dengan persaingan yang ketat dalam dunia perhotelan disebabkan dengan banyaknya bermunculan hotel-hotel baru yang berbintang seperti Royal Ambarukmo Palace, Aston, Tentrem, dan yang lainnya, maka owner Saphir Hotel Yogyakarta (PT. YPP) memutuskan Saphir Hotel Yogya ini dijual. Untuk itu Saphir Hotel telah berpindah kepemilikannya pada tanggal 29 Mei 2012 dari PT. Yogya Pariwisata Promotion kepada PT. Sanbe Karyapersada. Sejak tanggal 29 Mei 2012 Saphir Hotel Yogyakarta dibawah PT. Sanbe Karyapersada beroperasi dengan jumlah kamar sebanyak 206 kamar. Pada tanggal 1 desember 2012 hotel ini berganti nama menjadi Hotel New Saphir Yogyakarta dengan owner yang sama.

Hotel New Saphir Yogyakarta dalam kegiatan operasionalnya memiliki beberapa bagian yang masing-masing memiliki tugas dan tanggung jawab sendiri-sendiri yang pada akhirnya akan saling mendukung dan membantu demi peningkatan pelayanan terhadap tamu-tamu yang datang.

4.2. Tugas dan tanggung jawab Housekeeping Department

Tugas dan tanggung jawab departemen ini adalah membersihkan kamar-kamar tamu yang akan di jual, membersihkan semua area hotel

bagian dalam dan luar serta memelihara keindahan, kenyamanan dan kesejukan lingkungan hotel dengan merawat semua tumbuh-tumbuhan hias serta bunga-bunga.

Tanggung Jawab bagian *Housekeeping* di Hotel New Saphir Yogyakarta meliputi area : 1. Ruang tamu (*guest room*) 2. Gang (*corridor*) 3. Restoran dan banquet (*restaurant and banquet hall*) 4. Ruang kantor (*office*) 5. Locker karyawan (*employee Locker*) 6. Toilet karyawan (*Toilet locker*) 7. Toilet tamu (*guest toilet*) 8. Taman di dalam dan di luar ruangan (*in and out door garden*) 9. Kolam renang (*swimming pool*) 10. Halaman parkir (*parking area*).

Tugas Housekeeping di Hotel New Saphir Yogyakarta adalah sebagai berikut : 1. Menciptakan suasana hotel yang bersih, menarik, nyaman, dan aman. 2. Memberikan pelayanan di kamar dengan sebaik-baiknya kepada tamu, supaya tamu merasa puas saat berkunjung maupun menginap di hotel. 3. Penyiapan, penataan, dan pemeliharaan kamar-kamar. 4. Bertanggung jawab atas pemeliharaan kebersihan seluruh *outlet* dan ruangan umum di hotel. 5. Melaporkan dan membawa *lost and found* pada supervisor. 6. Mengenakan seragam hotel, sepatu dan kaos kaki yang ditentukan.

4.3. Kendala yang ada di Housekeeping Department

1. Mengatasi Aroma tidak sedap pada kamar mandi. Cara mengatasinya:
 - a. Pastinya tamu complain, mendapat respon dari room boy/room maid.
 - b. Apabila masalah tersebut bisa diatasi tidak perlu mengkonfirmasi kepada atasan.
 - c. Dalam penanganan kasus ini, *room boy/room maid* harus sesegera mungkin mengatasi atau mencari solusi untuk menghilangkan aroma tersebut.
 - d. Saat tamu marah atas ketidaknyamanan tersebut, *room boy* harus bersikap ramah dan pandangan tetap ketamu tidak boleh menoleh kemana-mana, tujuannya agar tamu merasa dihargai.

- e. Katakanlah anda akan sesegera mungkin membersihkan kamar mandi tersebut.
 - f. Katakanlah juga apabila tidak merasa puas dalam pelayanan kita untuk menginformasikan kepada kita agar kita bias memperbaiki diri dan juga bisa memberikan pelayanan yang memuaskan.
2. Melayani pinjaman barang yang akan dipinjam oleh tamu.
- a. Pertama tamu menginformasikan kepada *room boy/room maid*
 - b. Mengecek ketersediaan barang yang akan dipinjam
 - c. (jika tersedia) segera informasikan kepada tamu dan menuliskan ke formulir pinjaman.
 - d. Letakkan dimana semestinya dan jelaskan cara menggunakan alat tersebut serta charge apabila barang tersebut hilang ataupun rusak.
 - e. Dan katakanlah kepada tamu apabila memerlukan sesuatu hal lagi untuk menghubungi kembali.
3. Masalah '*Bedbugs*' kutu busuk
- Mengadakan inspeksi atau pemeriksaan secara menyeluruh terhadap kamar tidur tamu yang telah terkena serangga bedbug. Hal pertama yang harus diperiksa adalah:
- a. *Mattres* : merupakan tempat favorit yang menjadi persembunyian bedbug.
 - b. *Furniture* : bedbug senang bersembunyi di furniture yang memiliki jok seperti sofa atau kursi, jika anda menemukan jejak bedbug ini, pastikan untuk mengasumsikan yang terburuk, karena jika sudah terlihat, ada kemungkinan bedbug ini telah menyebar kesemua ruangan.
 - c. Apabila ditemukan adanya *bedbug* disuatu kamar atau tempat tidur dan furniture lainnya, maka barang-barang tersebut harus segera diisolasi atau dikeluarkan.

- d. Tepi karpet : hal ini cukup umum untuk bedbug untuk merayap disepanjang sudut
- e. karpet dikamar.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan dari pembahasan, maka dapat diambil kesimpulan, antara lain:

1. Hotel New Saphir Yogyakarta merupakan salah satu hotel konvensi yang ada di Kabupaten Sleman Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dengan standar bintang empat yang selama ini telah menjalankan operasional dengan baik dan mampu bersaing dengan hotel - hotel lain di Yogyakarta
2. Operasional *Housekeeping Department* di Hotel New Saphir Yogyakarta merupakan salah satu penyumbang pemasukan terbesar bagi hotel.
3. Kinerja Room Boy untuk mendukung operasional *Houkeeping Department* di Hotel New Saphir Yogyakarta sudah ada dan tertata secara berurutan serta terarah.

5.2. Saran

1. Meskipun SOP sudah dijalankan dengan baik namun masih perlu ditingkatkan untuk kemajuan hotel kedepannya.
2. Untuk meningkatkan pelayanan kinerja room boy perlu menambah fasilitas-fasilitas dan kekurangan yang ada agar tidak kalah bersaing dengan hotel lainnya.
3. Sebagai penyumbang pasukan terbesar maka kinerja *room boy* harus terus ditingkatkan dengan memberikan pelatihan-pelatihan sehingga *room boy* dapat menyelesaikan permasalahan dengan baik

DAFTAR PUSTAKA

- Damayanti, R., Hanafi, A., & Cahyadi, A. (2018). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Karyawan Non Medis RS Islam Siti Khadijah Palembang) Riski Damayanti 1 , Agustina Hanafi 2 , & Afriyadi Cahyadi 3. L Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Terapan

- Tahun, 2, 75–86.
- Dimiyati dan Mudjiono. (2002). Belajar dan Pembelajaran. Jakarta: Rineka Cipta
- Kotler, Philip. 2000. Manajemen Pemasaran. Edisi Mileinium. Jakarta : PT.
- Nawar,A (2002). Operasional Tata Graha Hotel. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Umum.
- Noviastuti, N., & Setyawan, L. (2020). Evaluasi Tingkat Kepuasan Tamu Terhadap Pelayanan Front Office Di Happy Puppy Karaoke Keluarga Seturan Yogyakarta. Jurnal Nusantara (Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Perhotelan), 3(2), 51–60.
- Rumekso (2002). Housekeeping Hotel. Yogyakarta: ANDI.
- Sihite. (2005). Hotel management: pengelolaan hotel. Surabaya: SIC.
- Sulastiyono, Agus. (2011). Manajemen Penyelenggaraan Hotel. Bandung:
- Sutrischastini, A., & Riyanto, A. (2017). Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Gunungkidul. Kajian Bisnis STIE Widya Wiwaha, 23(2), 121–137.
<https://doi.org/10.32477/jkb.v23i2.209>