

**HOUSEMAN DEPARTEMENT HOUSEKEEPING GRAND MERANTI  
HOTEL KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI**

**By: Supiyati**  
**Email: Supiyatisupi10@Gmail.Com**  
**Advisor:Dr.Dra.Hj.Rd.SitiSofroSidiq,M.Si**

Department of Administrative Sciences - Tourism Study Program  
Faculty of Social Science and Political Science  
University of Riau  
Bina Widya Campus Jl. H. R Soebrantas Km. 12.5 Simp. BaruPekanbaru  
28293Tel / Fax. 0761-63277

***Abstract***

*The development of the hotel in the long run is very rapid and also become a very industry presents for the entrepreneurs who are in it. In the world of the hospitality industry, the quality of service becomes something very important karena customers always want to get the desired with the services provided by hotel employees to guests and customers hence required Standard Operations (SOP) is very good and required to always professional houseman departement housekeeping .*

*In this study, researchers used the method of mix-method as a research procedure that produces data processing from interviews, documentation, observation, and questionnaires. The conclusion from the data processing shows that houseman departement housekeeping is categorized in good level, as seen from the result of 61% result from mean of calculation of questionnaire. And it can be concluded that, technically the employee's understanding and skill in using machine tools is good, houseman has a good conceptual in pursuing cleansing area, and division of duty done by supervisor is very fair.*

*Keywords: houseman departement housekeeping, public area, machine tool*

## BAB I Pendahuluan

### 1.1 latar belakang

Perkembangan dunia pariwisata di era globalisasi sekarang ini sangatlah pesat salah satu paktor penunjang pariwisata adalah hotel. Industri perhotelan merupakan komponen terpenting, dalam realitas komponen produk kepariwisataan secara keseluruhan sebagai badan usaha yang bergerak dibidang jasa akomodasi, industry perhotelan akan terus berkembang dengan meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu dan untuk mencapai tujuan perusahaan, karyawan merupakan hal yang sangat penting untuk kelangsungan hidup perusahaan sejauh mana perusahaan mampu memanfaatkan peluang mengatasi ancaman dari lingkungan eksternal dengan segala potensi dari karyawan yang dimiliki oleh perusahaan. Karyawan yang berkualitas tersedia merupakan asset yang tidak ternilai bagi perusahaan. Perusahaan berusaha memperoleh menempatkan karyawan yang tepat sesuai dengan bidang keahliannya masing-masing agar tujuan perusahaan dapat tercapai.

Pariwisata adalah gabungan dari kegiatan, layanan dan berbagai industry yang mengantarkan pengalaman perjalanan, melalui dari transportasi, akomodasi, usaha makanan dan minuman, hiburan, penyediaan jasa hospitality lainnya bagia individual maupun kelompok yang mengadakan perjalanan (Charles R Goeldner dan J.R Bret Ritchie, *Tourism: Principles, Practices, Philosophies*, 2009).

Kabupaten Kepulauan Meranti merupakan salah satu Kabupaten ter 1 yang ada di Provinsi Riau yang ter disebelah Timur Pulau Sumatera atau disebelah kanan Selat Malaka. Daerah ini merupakan daerah Kepulauan yang didominasi oleh tiga pulau yaitu pulau Merbau, Rangsang dan Tebing Tinggi. Kepulauan Meranti termasuk kota padat karena merupakan penghubung atau jalur akses bagi masyarakat Riau menuju ke Provinsi Kepulauan Riau (Tanjung Balai

Karimun, Batam, dan Tanjung Pinang), selain itu juga merupakan jalur penghubung perjalanan dari Indonesia ke Malaysia (begitu juga sebaliknya) jika menggunakan transportasi laut. Kabupaten Kepulauan Meranti terbentuk pada tanggal 19 Desember 2008, dasar hukum berdirinya Kabupaten Kepulauan Meranti adalah Undang-Undang no 12 tahun 2009, tanggal 16 januari 2009. Sebagai Kabupaten yang tergolong baru tentunya akan lebih meningkatkan potensi-potensi yang terdapat di Kabupaten Kepulauan Meranti, salah satunya dari sektor pariwisata yang mulai diperhatikan dengan mengadakan acara-acara yang bertemakan pariwisata.

**Tabel: 1.1 Data Tamu Menginap di Grand Meranti Hotel**

No	Tahun	Jumlah Tamu
1	2012	32.771
2	2013	28.771
3	2014	24.957
4	2015	22.031
5	2016	18.794

*Sumber: Manajemen Grand Meranti Hotel Kepulauan Meranti, Tahun 2017*

Grand Meranti Hotel Selatpanjang merupakan salah satu hotel di Kabupaten Kepulauan Meranti berbintang tiga di Kepulauan Riau (Meranti) yang berkembang dengan baik di bidang akomodasi jasa dan mempunyai komitmen untuk mengembangkan usahanya dengan maksimal dan menciptakan lingkungan yang mendorong karyawan mengembangkan.

Potensinya ini dapat diwujudkan dengan dilakukan houseman department housekeeping yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan dan spesifikasi pekerjaan melalui program-program yang telah dirancang untuk mendapatkan karyawan yang tepat dan berkualitas. Bagian Houseman Departement Housekeeping merupakan salah satu bagian yang berperan penting pada Grand Meranti Hotel selatpanjang seorang Houseman atau

disebut dengan Departement Housekeeping sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) merupakan salah satu hotel di Kabupaten Kepulauan Meranti bertanggung jawab memberikan sambutan dengan baik dan nyaman terhadap tamu dalam mencari ruangan. Di situ dipasang pula standing ashtray serta pot-pot tanaman, baik yang tinggi maupun pendek dan memanjang dengan tanaman yang bagus sebagai hiasan. Di sana-sini juga ditempelkan hiasan dinding.

Houseman Section adalah suatu bagian di Housekeeping yang tugasnya menangani pembersihan dan tanggung jawab atas kebersihan seluruh lingkungan hotel, kecuali kamar tamu dan dapur. Adapun lingkungan yang menjadi tanggung jawabnya antara lain ruang rapat, ruang kantor, lobby, gang-gang atau koridor, lift, elevator, restoran, public space, toilet umum dan toilet karyawan, minor department, kebersihan ruangan locker karyawan, dinding, jendela dan tirai, termasuk pembuangan kotoran (rubbish) dan sebagainya. Section ini dipimpin oleh seorang chief houseman yang dibantu oleh dua orang atau tiga orang houseman supervisor, serta puluhan houseman atau house-maid atau toilet attendant (Abd. Rachaman Arief. 2005).

Houseman Departement Housekeeping adalah salah satu langkah untuk menggali potensi karyawan yang berkualitas, karena dilakukan tidak hanya ingin memperoleh apa yang dipunyainya, tetapi juga diharapkan ada perubahan, ada kemajuan dan kesempatan yang diberikan kepadanya untuk maju ketingkat yang lebih tinggi dan lebih baik karena senantiasa berubah dan berdampak perkembangan karyawan. Kebersihan areal corridor dan salasar sebagai penunjuk pekerjaan yang membentuk suatu pola kemajuan yang sistematis dan jelas jalur kebersihan areal corridor dan salasar beserta segala sesuatu yang ada disana, termasuk dinding, hiasan dinding, standing ashtray, AC grill atau lubang AC, serta tempat sampah di room boy

trolley yang ada di setiap floor adalah menjadi tugas houseman sebagai contoh di dunia perhotelan seseorang karyawan yang berprofesi sebagai Houseman Departement Housekeeping.

Pendapat umum menyatakan bahwa tolak ukur kebersihan suatu tempat ditentukan oleh kebersihan toiletnya. Pendapat ini relative benar sehingga perlu diperhatikan oleh petugas tatagraha (houseman). pemeliharaan toilet yang baik akan membersihkan perlindungan kesehatan dan rasa nyaman bagi tamu maupun karyawan sendiri. Toilet yang bersih akan menumbuhkan kesan bahwa hotel itu bersih dan higienis.

Dengan menggunakan dusting. Adapun dusting merupakan suatu alat pembersih dengan cara ini adalah membersihkan debu yang ada diperabot / benda dengan menggunakan lap kain. Untuk mendapatkan hasil yang maksimal dalam melakukan dusting dapat digunakan dengan dua cara:

- a. Dry dusting, yaitu pembersihan debu dengan menggunakan lap kering seperti yang dilakukan sehari-hari.
- b. Dap dusting yaitu membersihkan debu dengan menggunakan lap lembab / setengah basah, sehingga debu akan menempel di lap tersebut.

### 1.1 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah di uraikan di atas, maka penulis mengemukakan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Houseman Departement Housekeeping Hotel Grand Meranti Selatpanjang Kabupaten Kepulauan Meranti.
2. Bagaimana Tanggapan Tamu Terhadap Houseman Departement Housekeeping Hotel Grand Meranti Selatpanjang Kabupaten Kepulauan Meranti.
3. Bagaimana kendala yang terjadi pada Houseman Departement

Housekeeping Hotel Grand Meranti Selatpanjang Kabupaten Kepulauan Meranti.

## 1.2 Batasan Masalah

Agar pembahas tidak melebar dan lebih terfokus pada topik penelitian, penulis membatasi permasalahan status Tugas Houseman Subsection Dikoridor Hotel Grand Meranti SelatPanjang Kabupaten Kepulauan Meranti. Teori yang di gunakan dalam Housekeeping Hotel Public Area/Houseman Section (Rumekso,SE 2008).

## 1.4 Tujuan Manfaat Penelitian

### 1 Tujuan paenelitian

Penelitian ini bertujuan untuk :

- Untuk mengetahui bagaimana Houseman Departement Housekeeping Hotel Grand Meranti SelatPanjang Kabupaten Kepulauan Meranti.
- Untuk mengetahui bagaimana Tanggapan Tamu Terhadap Houseman Departement Housekeeping Hotel Grand Meranti SelatPanjang Kabupaten Kepulauan Meranti.
- Untuk mengetahui kendala yang terjadi pada Houseman Departement Housekeeping Hotel Grand Meranti Selatpajang Kabupaten Kepulauan Meranti.

### 2 Manfaat Penelitian

- Bagi penulis penelitian ini bermanfaat pengembangan dan penerapan ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan dan diharapkan dapat menambah wawasan penulis.
- Bagi pihak Hotel, dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan perbaikan bagi Hotel Grend Meranti, khususnya *Housekeeping Department*.
- Bagi akademis

Sebagai rujukan peneliliti selanjutnya tentang arti pentingnya kebersihan dalam hotel dan sebagian tambahan informasi atau menambah wawasan dan ilmu pengetahuan di bidang perhotelan,terutama dibidang *Housekeeping Department*.

#### d. Bagi pembaca

Sebagai tambahan informasi atau menambah wawasan dan ilmu pengetahuan di bidang perhotelan.

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

### 2,1.landasan Teori

#### 2.1.1Pengertian Houseman Section

*Houseman section* adalah suatu bagian di *housekeeping* yang tugasnya menangani pembersihan dan tanggung jawab atas kebersihan seluruh lingkungan hotel.Kecuali kamar tamu dan dapur.Adapun lingkungan yang menjadi tanggung jawab-nya antara lain ruang rapat, ruang kantor, *lobby*, gang-gang atau koridor, *lift*, *elevantors*, *restaurant*, *public space*, toilet umum dan toilet karyawan, *minor department*, kebersihan ruangan *locker* karyawan, dinding, jendela dan tirai, termasuk pembuangan kotoran (*rubbish*) dan sebagainya.*Section* ini dipimpin oleh seorang *chief houseman* yang dibantu 2 atau 3 orang *houseman* atau *housemaid* atau *toilet attendant*.

#### 2.1.2Pengertian Hotel

Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus, yang dimaksud dengan perjanjian seperti membeli barang yang disertai dengan perundingan-perundingan sebelumnya hal

ini diutarakan oleh *Hotel Proprietors Act, 1956*.

Sedangkan menurut United State Lodging Industry bahwasanya hotel terbagi menjadi 3 jenis yakni:

- a) *Transient Hotel*, adalah hotel yang letak atau lokasinya di tengah kota dengan jenis tamu yang menginap sebagian besar adalah untuk urusan bisnis atau turis.
- b) *Residential Hotel*, adalah hotel yang pada dasarnya merupakan rumah-rumah berbentuk apartement dengan kamar-kamarnya, dan disewakan secara bulanan atau tahunan, *Residential Hotel* juga menyediakan kemudahan-kemudahan seperti layaknya hotel, seperti restaurant, pelayanan kamar, yang diantar ke kamar, dan pelayanan kebersihan kamar.
- c) *Resort Hotel*, adalah hotel yang pada umumnya berlokasi tempat-tempat wisata dan menyediakan tempat-tempat rekreasi dan juga ruang serta fasilitas konferensi untuk tamu-tamunya.

Dalam hal menyangkut usaha mikro, usaha kecil, usaha menengah, dan koperasi di bidang Usaha Hotel, Kementerian dan / atau Pemerintah Daerah dapat memberikan dan / atau mencari dukungan administrasi, kelembagaan, dan pendanaan yang bersifat khusus, untuk keperluan kemudahan dalam rangka penerbitan sertifikat Usaha Hotel dan atau pelaksanaan proses sertifikat Usaha Hotel.

Persyaratan dasar sebagaimana dimaksud dalam pasal 7 ayat (1) huruf a tidak diperlakukan bagi Usaha Hotel tergolong usaha mikro dan usaha kecil. Ketentuan Pasal 20 diubah, sehingga Pasal 20 berbunyi sebagai berikut:

1. Pasal 20 Pengusaha Hotel yang telah memiliki sertifikat penggolongan Kelas Hotel sebelum berlakunya peraturan menteri ini dan masih berlaku setelah tanggal 3 oktober 2013, tetap menggunakan sertifikat dimaksud untuk menyelenggarakan usaha hotel sampai dengan masa berlakunya

berakhir namun tidak lebih lama dari 2 (dua) tahun terhitung sejak tanggal 3 oktober 2013.

2. Setelah berakhirnya masa berlaku sertifikat sebagaimana dimaksud pada ayat (1), pengusaha hotel wajib memiliki sertifikat dan memenuhi persyaratan standar Usaha Hotel berdasarkan peraturan menteri pariwisata dan ekonomi kreatif nomor PM. 53/HM.001/MPEK/2013 tentang standar usaha hotel.

#### Pasal 20 A

Dalam hal masa berlaku sertifikat penggolongan kelas Hotel setelah berakhir sebelum atau pada saat berlakunya peraturan menteri pariwisata dan ekonomi kreatif nomor PM. 53/HM.001/MPEK/2013 tentang standar usaha hotel wajib menyesuaikan diri dengan peraturan menteri pariwisata dan ekonomi kreatif nomor PM. 53/HM.001/MPEK/2013 tentang standar usaha hotel dalam jangka waktu paling lambat 2 (dua) tahun terhitung sejak tanggal 3 oktober 2013

#### Pasal 20 B

Pengusaha hotel yang belum memperoleh sertifikat usaha hotel yang dikeluarkan oleh bidang pariwisata.

Oleh LSU Bidang Pariwisata berdasarkan peraturan menteri pariwisata dan ekonomi kreatif PM.53/HM.001/MPEK/2013 tentang standar usaha hotel, namun telah mwnyelenggarakan dan/atau mendalilkan diri sebagai usaha hotel, wajib menyesuaikan diri dengan peraturan menteri pariwisata dan ekonomi kreatif PM.53/HM.001/MPEK/2013 tentang standar usaha hotel dalam jangka waktu paling lambat 2 (dua) tahun terhitung sejak tanggal 3 oktober 2013.

1. Dalam hal usaha hotel termasuk dalam kategori usaha mikro, usaha kecil, usaha menengah, dan koperasi, maka standar usaha yang diatur dalam peraturan menteri pariwisata dan ekonomi kreatif nomor PM.

- 53/HM.001/MPEK/2013 tentang standar usaha hotel tidak wajib diterapkan sebelum tanggal 3 oktober 2013.
2. Sebelum tanggal 3 oktober 2013, usaha hotel yang termasuk dalam kategori sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat meminta dilakukan sertifikasi terhadap usaha hotelnya secara sukarela berdasarkan peraturan menteri pariwisata dan kreatif nomor pm.53/hm.001/MPEK/2013 tentang standar Usaha Hotel.
  3. Sertifikat Usaha Hotel yang diterbitkan berdasarkan ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat 2 memiliki kekuatan yang sama seperti sertifikat yang diterbitkan apabila penerapan standar usaha telah diwajibkan
  4. Tahap Usaha Hotel sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan pembinaan agar mampu memenuhi persyaratan sertifikasi.

Berdasarkan pada penggolongan tersebut setiap produk yang dijual baik semua jenis ataupun oleh masing-masing adalah berbeda, oleh karena itu terdapat ketidaksamaan produk yang dihasilkan oleh masing-masing jenis hotel tersebut, maka tamu (konsumen) dan para pengelola hotel secara sendiri-sendiri mempunyai kekuatan yang cukup untuk mempengaruhi permintaan dan penawaran, oleh sebab itu masing-masing pengelola hotel dituntut kepiawaiannya menentukan strategi pengelola untuk dapat mempengaruhi dan membuktikan kepada tamu tentang keistimewaan produk yang dihasilkan oleh hotelnya sehingga mampu untuk ditetap unggul dalam persaingan.

Strategi yang digunakan dalam pengelolaan dalam perusahaan hotel dapat digolongkan kedalam kedua strategi :

- 1) Adalah strategi manajemen yang hanya membatasi sampai pada penertian yang analog dengan manajemen operasional, yaitu sebagai pendekatan penyeluruhan pengelola aspek usaha hotel (fasilitas-

fasilitas. Kebijakan, karakteristik produk dan sumber daya manusia).

- 2) Adalah strategi persaingan yang merupakan suatu modus dimana hotel merumuskan strategi tertentu mengetahuisecara tepat strategi yang disusun hotel-hotel pesaing.

Adapun strategi persaingan didasarkan pada karakteristik lingkungan persaingan. Hal ini dapat dilakukan dengan terlebih dahulu mengetahui dorongan persaingan, seperti berusaha mengetahui kekuatan-kekuatan dan kelemahan-kelemahan usaha hotel potensial atau sejenisnya, yang akan setelah masuk dalam persaingan sebagai ancaman baru, dengan mengetahui hal itu maka dapat diidentifikasi peluang untuk menciptakan kekuatan-kekuatan untuk bersaing.

Berdasarkan hotel yang baik adalah yang mampu mendapatkan keuntungan dengan memberikan kepuasan bagi para tamunya. Didalam hotel kita harus mencoba untuk memberikan motivasi para karyawan untuk memahami tentang pentingnya memberikan karyawan kepada tamu perlu juga untuk mencoba dan melihat segala hal dari sudut pandangan para tamu misalnya:

- a) Apa yang disukai oleh tamu.
- b) Apa yang dapat menyenangkan hati tamu.
- c) Apa yang dapat membuatnya bahagia.
- d) Apakah mungkin kita menyediakan pelayanan yang diinginkan oleh tamu agar dapat mencapai tujuan tersebut.
- e) Bagaimana kita dapat membuat sesuatu yang sederhana menjadi lebih baik.

Berkaitan dengan pertanyaan-pertanyaan diatas, maka para karyawan hotel harus memahami dan menyadari kebahagiaan/kepuasan tamu adalah penting dari pada kepuasan pimpinan. Oleh karena itu perlu diketahui bahwasanya tamu sebagai faktor yang utama. Tujuan dari setiap perhotelan adalah mencari keuntungan dengan menyewakan fasilitas dan menjual pelayanan kepada para

tamunya, maka hotel dalam menjalankan usahanya melakukan kegiatan-kegiatan sebagai berikut:

- a) Penyewaan kamar
- b) Penjualan makanan dan minuman
- c) Menyediakan pelayanan-pelayanan penunjang lain yang bersifat komersial.

Dalam mengelola usaha hotel akan melibatkan berbagai cara untuk menjalankan usaha tersebut, dan supaya dapat memahami pekerjaan dalam mengelola hotel maka diperlukan pemahaman terhadap unsur-unsur yang terdapat usaha tersebut seperti, kebijakan usaha hotel, produk usaha hotel dan struktur organisai usaha hotel.

Struktur organisai disebuah hotel disesuaikan dengan kebutuhan hotel, makin besar dan lengkap fasilitasnya maka struktur organisasinya juga semakin kompleks, berdasarkan pada struktur organisai dapat ditentukan atau perkiraan jumlah karyawan yang dibutuhkan secara keseluruhan, dengan memperlihatkan struktur organisasi maka setiap karyawan akan mengetahui posisi atau tingkat jabatannya yang terpenting lagi bahwa dengan melihat struktur organisasi maka setiap karyawan akan mengetahui siapa atasan dan bawahan.

### 2.1.3 Pengertian Houseman

*Houseman* adalah orang yang bertugas menjaga kebersihan dan kenyamanan hotel dengan cara terus menerus melakukan pengontrolan di setiap ruang maupaun bagian-bagian yang ada di hotel, agar ruang tetap terlihat baik bagi staff hotel maupun pengunjung maupun tamu yang datang ke hotel. *Houseman* yang mempunyai tanggung jawab untuk menjaga area disetiap hotel agar selalu bersih dan juga nyaman apabila ada area yang kotor maka staff yang akan dicari atau dihubungi adalah *houseman*. Ini adalah beberapa area yang harus dibersihkan oleh *houseman* seperti:

- a. *Lobby area*

*Lobby area* adalah salah satu tempat yang berada di hotel digunakan untuk tempat menunggu para tamu yang akan check-in maupun check-out dan juga pertemuan para tamu. Yang harus terlihat bersih dan juga rapi sehingga *houseman* harus dapt menjaga kebersihan dan juga kerapian agar tamu merasa nyaman berada di area lobby, biasanya *lobby* dibersihkan dan di cek minimal 3 kali dalam sehari.

- b. *Office*

Sebuah ruangan berfungsi untuk ruang tempat kerja karyawan dan melakukan aktivitas yang berhubungan dengan pelayanan, adapun fungsi dari *office* yakni bisa membarikan informasi dan juga menerima informasi. Agar nantinya karyawan dapat bekerja dengan tenang dan nyaman, maka *houseman* harus membersihkan ruang kantor sebelum para karyawan melakukan aktivitas, ruang ini dibersihkan 1 kali dalam sehari.

- c. *Toilet*

*Toilet* adalah sebuah ruangan yang dirancang khusus lengkap dengan keloset, persediaan air, dan perlengkapan lain dan bersih, aman dan higienis, *houseman* yang bertugas untuk membersihkan juga harus membuat toilet tetap kering dari genangan air dan melengkapi seperti tisu, sabun, dan juga wangi-wangian yang berbau aroma terapi supaya menimbulkan citra yang positif ketika tamu memiliki toilet, toilet dicek dan dibersihkan minimal 7 kali dalam sehari hal ini bertujuan agar tidak terjadi *complaint* dari tamu.

- d. *Lift*

Sebuah alat yang memudahkan karyawan atau pun tamu dan juga untuk mengangkut barang, *lift* biasanya dibersihkan oleh *houseman* dengan cara memvacum karpet agar terhindar dari debu dan juga sampah-sampah kecil, rekadang dinding-dinding dan juga pintu *lift* dibersihkan akan terlihat mengkilat, untuk *lift houseman* bisa membersihkan berkala.

e. *Restoran*

Restoran di hotel berfungsi untuk memberikan pelayan berupa makan dan juga minuman untuk para tamu maupun pengunjung, khusus untuk tamu terkadang kerestorannya sekedar untuk *breakfast* sebelum check-out, Biasanya *houseman* membersihkan restoran sesudah para tamu selesai *breakfast* supaya tidak mengganggu tamu yang sedang sarapan dan restoran dibersihkan minimal 2 kali sehari.

f. *Locker room*

Adalah ruangan yang sering digunakan karyawan atau karyawan untuk mengganti seragam, menyimpan barang, atau untuk sekedar istirahat waktu selesai makan siang untuk *locker room* biasanya *houseman* bekerja sama dengan penggunaan yang lain untuk menjaga kebersihan serta kenyamanan di *locker*, karena *houseman* bertugas hanya untuk membersihkan saja dan *locker* dibersihkan biasanya minimal 3 kali sehari.

g. *Corridor*

Corridor merupakan lorong seperti jalan di area kamar tamu, di setiap kamar tamu pasti ada corridor guna untuk tamu berjalan dan aktivitas, biasanya biasanya *houseman* dibersihkan secara berkala hal ini bertujuan agar tidak mengganggu kenyamanan tamu beristirahat.

Diatas adalah area atau pun ruangan yang setiap hari dibersihkan oleh *Public Area Section*. Untuk menjadi seorang *staff houseman* haruslah memiliki beberapa syarat diantaranya nya:

a) Bersih dan Rapi

Seorang *houseman* harus berpenampilan bersih dan rapi baik dari pakaian maupun dari dirinya untuk memberi citra yang baik terhadap tamu yang dimana PA berhadapan langsung dengan tamu.

b) Harum

Seorang *houseman* harus harum karena PA akan bertugas diseluruh area

tamu sehingga tidak mengganggu tamu dengan bau yang tidak menyenangkan.

c) Cepat dan Tanggap

Seorang *houseman* harus dapat bekerja cepat agar tidak mengganggu tamu terlalu lama dan tanggap terhadap kotoran sehingga tidak ada daerah yang telah dibersihkan ternyata masih ada kotoran tersisa serta tanggap saat melakukan pembersihan dengan menggunakan benda berat dan pemasangan tanda-tanda tertentu seperti "*wet floor*" agar tidak membahayakan tamu.

d) Memiliki pengetahuan cukup tentang hotel

Seorang *houseman* harus memiliki pengetahuan yang cukup mengenai hotel terutama fasilitas-fasilitasnya agar apabila saat ditanya oleh tamu dapat memberikan informasi.

e) Ramah Dan Sopan

Seorang *houseman* harus bersikap sopan dan ramah setiap waktu apalagi setiap ditanya atupun ingin mengganggu sejenak tamu dan ramah terhadap seluruh karyawan agar membina hubungan baik karena PA selalu akan bekerja berdampingan dengan departemen lain.

f) Murah Senyum

Seorang *houseman* harus murah senyum agar tamu senang melihat.

g) Rajin Memberi Salam

Seorang *houseman* harus rajin memberikan salam seperti "good morning" agar tamu merasa diperhatikan. *Public area section* memiliki shift untuk mengatur jam dan juga jadwal bagi *houseman*, agar nantinya pekerjaannya tidak terlalu berat.

### 2.1.4 Pengawasan terhadap sistem dan prosedur kerja

#### 1) Pelaksanaan SOP

Berdasarkan hasil temuan peneliti ditemukan bahwa pengawasan supervisor terhadap pelaksanaan *SOP* oleh karyawan dilakukan setiap hari, namun supervisor

kurang tegas dalam menjalankannya karena supervisor tidak menegur karyawan yang mengeringkan kamar mandi dengan handuk tamu. Dan membersihkan kaca jendela.

#### 2) Perekrutan karyawan

Berdasarkan hasil temuan peneliti ditemukan bahwa pengawasan supervisor terhadap sistem perekrutan karyawan tidak dilakukan oleh supervisor, melainkan **housekeeping manager**.

#### 3) Penelitian kinerja karyawan

Berdasarkan hasil temuan peneliti ditemukan bahwa pengawasan supervisor terhadap penelitian kinerja karyawan, tidak ditemukannya kejelasan mengenai pemberian penilaian untuk kinerja karyawan serta tidak adanya formulir penilaian secara resmi.

#### 4) Sistem karir

Berdasarkan hasil temuan peneliti ditemukan bahwa pengawasan supervisor terhadap sistem karir karyawan tidak bisa dijalankan dengan baik, karena banyak karyawan yang telah bekerja lebih dari dua tahun namun belum melihat adanya satu orang pun yang dipromosikan.

### 2.1.5 Alat Mesin Yang ada di Grand Meranti Hotel

#### a. Vacuum cleaner

*Dry vacuum* adalah alat yang modern yang membuat pekerjaan jadi lebih mudah dan cepat, *dry vacuum cleaner* juga sering disebut *vacuum clanner* saja adalah mesin pengisap debu dan kotoran-kotoran kering lainnya yang berada diatas permukaan lantai dan karpet, alat ini dikhususkan untuk mengisap debu yang melekat di atas permukaan lantai, karpet, *furniture*, sofa, dinding, dan lain-lainnya. Bagian-bagian dari vacuum cleaner menurut (Bagyono, ludfi Orbani, 2003:102) yaitu:

- a) *Vacuum cleaner container*, tabung vacuum cleaner.
- b) *Vacuum cleaner motor block*, mesin penggerak vacuum cleaner.

- c) *Filter*, penyaring debu.
- d) *Dust bag*, kantong debu/sampah.
- e) *Exhaust rood*, tongkat pengisap.
- f) *Exhaust pipe*, pipa karpet pengisap.
- g) *Coupling joint*, pipa penghubung.
- h) *Round brush*, sikat bulat berbulu panjang.
- i) *Floor brush*, sikat lantai.

#### b. Wet and Dry vacuum

Mesin ini mempunyai dua fungsi, dapat dipakai untuk mengisap yang menggenang atau untuk mengisap debu, bila dipakai untuk mengisap debu perangkat yang ada didalamnya tidak perlu dilepas, tetapi apabila digunakan menghisap air yang menggenang, ada beberapa alat yang harus dilepas, menurut (Bagyono, ludfi Orbani, 2003:102) yaitu:

- a) Dust filter
- b) Dust bag
- c) Floor brush harus diganti dengan *rubber sweeper nossle*.

Cara menggunakan alat ini sama dengan cara menggunakan dry vacuum cleaner, begitu pula bagian-bagian yang ada didalamnya, sedikit perbedaannya terletak pada bagian dalamnya yang dilengkapi dengan tangkapan air.

#### c. Polishing Machine (Buffing Machine)

Alat ini dapat dipergunakan untuk menyikat lantai maupun untuk mengkilapkan lantai, hanya dibedakan oleh perlengkapan yang dipakai. Untuk mengkilapkan lantai maka diperlukan *buffing pad/softer pad*, bantalan lunak sedang untuk menyikat lantai yang digunakan *scrubbing pad*, bantalan keras, atau dapat juga memakai sikat, bagian-bagian *polishing machine* menurut (Bagyono Ludfi Orbani, 2003:102) yaitu:

- a) *Micro switch*, untuk menghidupkan mesin.
- b) *Machine handle*, pegangan mesin.
- c) *Dual-trigger micro switch*, switch otomatis.
- d) Tangki mesin.

- e) Kabel aliran listrik.
- f) Jepitan pengatur tinggi rendahnya mesin.
- g) Roda mesin.
- h) *Machine cover*, penutup mesin.
- i) *Machine bock*.
- j) Roda transmisi.
- k) *Bemper*.
- l) *Pad holder*, tempat memasang bantalan.
- m) *Scubbing brush*, sikat lantai.
- n) *Shampooing brush*, sikat untuk mencuci lantai.
- o) *Buffing pad*, bantalan lunak untuk mengkilapkan lantai.

#### d. *Hand polisher*

Hand polisher adalah alat mesin poles yang dapat dipakai dengan menggunakan tangan, kecepatan mesin bisa di ubah-ubah, kegunaannya sama dengan *polishing machine*, tetapi bentuknya lebih kecil, alat ini dapat digunakan untuk membersihkan dinding marmer, granit, *vanity*, *counter*, dan bisa juga untuk mengkilapkan bodi mobil (Bagyono, Ludfi Orbani, 2003:102).

Bagian-bagian dari hand polisher:

- a) *Micro switch*, untuk menghilangkan mesin.
- b) *Machine handle*, pegangan mesin.
- c) *Dual-Tryggear Micro Switch otomatis*.
- d) Tangki mesin.
- e) Kabel aliran listrik.
- f) *Machine handle*, jepitan untuk mengatur tinggi-rendahnya pegangan mesin.
- g) Roda mesin.
- h) *Machine cover*, penutup mesin.
- i) *Machine block*.
- j) Roda tranmisi.
- k) *Bemper*.

#### e. *Scrubbing machine/Brushing machine*

Scrubbing machine adalah mesin yang digunakan untuk membongkar atau mengupas lapisan lantai yang sudah kotor dan kusam, sesudah dibersihkan lantai kemudian dilapisi lagi agar bersih dan mengkilap, mesin ini sama dengan

*polishing machine* hanya saja bila dipakai untuk membongkar lapisan lantai maka harus memakai sikat, jika untuk menggosok permukaan lantai yang sudah dilapisi, sikat pada mesin harus diganti dengan *nylon pad* yang lembut menurut (Bagyono, Ludfi Orbani, 2003:201).

Ada kalanya *scubbing machine* dan *polishing machine* (*lightning*) merupakan alat yang berbeda, konstruksi yang berbeda pula, penggunaan dan perawatan kedua mesin ini dasarnya sama.

#### f. *Shampooing Carpet Machine*

Shampooing carpet machine adalah mesin yang khusus digunakan untuk mencuci lantai karpet, adapun bagian-bagian dari mesin ini sama dengan mesin pembersih lantai (*polishing machine* ataupun *buffing machine*), menurut (Bagyono, Ludfi Orbani, 2003:102).

#### g. *Excretion Machine*

Mesin ini merupakan alat pemeras bulu karpet setelah dicuci dengan shampoo, agar bulu-bulu itu cepat menjadi kering, bagian-bagian mesin ini hampir sama dengan *wet and dry vacuum cleaner* hanya ditambah dengan alat pemeras dan sekaligus penghisap air yang masih tertinggal didalam karpet, menurut (Bagyono, Ludfi, Orbani, 2003:102).

#### h. *Blower Machine*

Blower machine adalah mesin pengering karpet, yang meniup atau menghembuskan udara panas dari dalam mesin sehingga bulu karpet yang basah akan menjadi kering, menurut (Bagyono, Ludfi Orbani, 2003:102).

Bagian-bagian mesin ini sama dengan *dry vacuum cleaner*, hanya di tambah dengan blower yang menghembuskan udara panas.

#### i. *Carept Master*

Carpet master adalah merupakan mesin penghisap debu yang sekaligus dapat digunakan untuk menyisir bulu karpet yang tebal/panjang setelah kering sehabis dicuci dengan shampoo, bagian-bagian dari mesin

hampir mirip dengan *dry vacuum cleaner* hanya sedikit perbedaan menurut (Bagyono, Ludfi, Orbani, 2003:102) yaitu:

- a) Tidak memiliki *exhaust road*, tongkat penghisap.
- b) Tidak memiliki *exhaust pipe*, pipa karet penghisap.
- c) Tidak memiliki *coupling joint attachment*, pipa penghubung.
- d) Tidak memiliki *round brush*, sikat bulat.
- e) Tidak memiliki *vacuum cleaner container* maupun *filter*, tempat untuk menampung kotoran serta penyaring debu.

Dust bag berada pada bagian tangkai mesin, cara perawatan dan penggunaan sama dengan *dry vacuum cleaner*

### BAB III

#### METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode yang lebih menekankan pada aspek pemahaman secara mendalam terhadap suatu masalah dari pada melihat permasalahan campuran (mix-methods) yang mengabungkan antara metode kualitatif dalam bentuk kuesioner.

#### 3.1 Lokasi Dan Waktu Penelitian

Disini peneliti melakukan penelitian yang dimulai dari bulan April 2017 s/d Agustus 2017 yang menjadi tempat penelitian adalah Hotel Grand Meranti Selatpanjang Kabupaten Kepulauan Meranti, Jl.Kartini No.55 SelatPanjang Kab.Kepulauan Meranti-Riau-Indonesia, peneliti meneliti di bagian

#### Populasi dan Sampel

##### 3.2.1 Populasi

Sugiyono mengemukakan populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek ataupun subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (2008 : 18.794), yang menjadi responden penelitian ini Tugas Houseman dan tamu yang menginap di hotel Grand Meranti Selatpanjang. Disini penulis mengambil populasi adalah dari

Houseman Depatement HosekeepingTamu yang menginap di hotel Grand Meranti SelatPanjang.

##### 3.2.2 Sampel

Dikarenakan keterbatasan dan, tenaga penulis dan luasnya sampel yang diteliti maka penulis menggunakan metode pengambilan sampel dengan sistem simple random sampel atau sampelack sederhana yaitu cara atau teknik yang dilakukan. Dalam hal ini penulis menggunakan rumus kecukupan sample (slovin) yaitu teknik sampling yang digunakan untuk menentukan sample bila objek yang diteliti terlalu banyak atau sumber data sangat lulus. Untuk itu penulis mengambil sample yang mewakili populasi pada tamu yang menginap di Hotel Grand Meranti SelatPanjang, dengan rumus :

#### 3.3 Jenis Dan Sumber Data

##### 3.3.1 Data Primer

Data primer adalah data yang diambil secara langsung melalui secara bertahap langsung dengan narasumber dan pengumpulan data, peneliti mendapatkan data dan juga informasi langsung dari supervisor selama melakukan penelitian lokasi.

##### 3.3.2 Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara. Data sekunder pada umumnya berupa bukti, catatan, dan laporan historis yang telah tersusun dalam arsip, baik yang dipublikasikan. Manfaat dari data sekunder adalah lebih meminimalkan biaya dan waktu, mengklasifikasikan permasalahan-permasalahan, menciptakan tolak ukur untuk memgevaluasi data primer, dan memenuhi kesenjangan-kesenjangan informasi. Jika informasi telah ada, pengeluaran uang dan pengorbanan

waktu, dapat dihindari dengan menggunakan data sekunder manfaat lain dari data sekunder adalah bahwa seorang peneliti mampu memperoleh informasi lain selain informasi utama.

### 3.4 Teknik Pengumpulan Data

#### 3.4.1 Kuesioner

Adalah suatu daftar yang berisikan pertanyaan-pertanyaan yang harus dijawab atau dikerjakan oleh responden atau orang yang ingin diselidiki. Kuesioner juga merupakan suatu teknik pengumpulan informasi yang memungkinkan analisis mempelajari sikap-sikap, keyakinan, perilaku, dan karakteristik beberapa orang utama di dalam organisasi yang bisa terpengaruh oleh sistem yang diajukan atau oleh sistem yang sudah ada.

Menurut Widdodo (2004 : 128), kuesioner adalah daftar pertanyaan yang dibuat berdasarkan indikator-indikator dari variabel penelitian yang harus direspon oleh responden.

#### 3.4.2 Observasi

Observasi adalah sebuah proses yang dilakukan untuk mengetahui sesuatu secara langsung dan mendalam, biasanya observasi dilakukan untuk mendalami suatu hal atau objek yang tidak disadari oleh banyak orang. Observasi juga dijabarkan sebagai sesuatu atau proses untuk memahami, mencari tau, dan mendalami sesuatu objek atau pariwisata secara detail dengan cara terjun langsung kedalam pariwisata atau menekan pada objek dan proses ini tergolong cukup efektif untuk mengumpulkan data-data terkait seputar objek.

Menurut (Nurkanca, 1986) observasi adalah suatu cara untuk mengadakan penilaian dengan jalan mengadakan pengamatan secara langsung dan sistematis. Data-data yang diperoleh dalam observasi itu dicatat dalam catatan observasi, kegiatan pencatatan dalam hal ini adalah merupakan bagian dari pada kegiatan pengamatan.

Sedangkan menurut (Arikunto, 2009), observasi seringkali diartikan sebagai sesuatu aktiva yang sempit, yakni memperhatikan sesuatu dengan menggunakan mata. Didalam pengertian psikologi, observasi atau yang disebut pula dengan pengamatan meliputi kegiatan pemuatan perhatian terhadap sesuatu objek dengan menggunakan seluruh alat indra.

#### 3.4.3 Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui tatap muka dan tanya jawab langsung antara pengumpul data maupun peneliti terhadap narasumber atau sumber data.

Wawancara pada penelitian sampel besar biasanya hanya dilakukan sebagai studi pendahuluan karena tidak mungkin menggunakan wawancara dapat pada 100 responden, sedangkan pada sampel kecil teknik wawancara dapat diterapkan sebagai teknik penupulan data (umumnya penelitian kualitatif).

Menurut (Hadi, 2007), wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan jalan Tanya jawab sepihak yang dilakukan secara sistematis dan berlandaskan kepada tujuan penelitian. Tanya jawab ‘sepihak’ berarti bahwa pengumpulan data yang aktif bertanya, sementara pihak yang ditanya aktif memberikan jawaban atau tanggapan. Dari definisi itu, kita juga dapat mengetahui bahwa tanya jawab dilakukan secara sistematis, telah terencana, dan mengacu pada tujuan penelitian yang dilakukan.

nama lembaga. Ada dua bentuk yaitu sumber resmi dan sumber tak resmi informal.

**Tabel 4.8 Tanggapan Responden Mengenai General Claning di Hotel Grand Meranti Selatpanjang**

<b>N O</b>	<b>Indikator Cleaning dengan Pencucia</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>TS</b>	<b>Jumlah</b>

	<b>n dan Claning dengan pelapisan lantai</b>				
1	Untuk membersihkan lantai marmer dan atau teraso houseman melakukan dengan general claning pencucian dengan baik	22 (22%)	64 (64%)	14 (14%)	100 (100%)
2	Houseman melakukan atau menggunakan general claning dengan pelapisan lantai marmer dan teraso di lobby sudah	20 (20%)	58 (58%)	22 (22%)	100 (100%)

Pembersihan dengan shampooing adalah mesin yang khusus digunakan untuk pencucian lantai karpet, peralatan, serta penampilan pekerja di hotel Grand Meranti Selatpanjang yang menunjukkan kemampuan pihak hotel dalam memberikan pekerjaan kepada houseman. Dengan demikian pembersihan shampooing merupakan sebuah indikator

**Tabel 4.9 Tanggapan Responden Mengenai Pembersihan Shampooing Lantai Keras dan**

	sesuai dengan standar yang telah dilakukan				
	Jumlah	42	122	36	200 (100%)
	Rata-rata	(21%)	(61%)	(18%)	100 (100%)

Dari hasil rekapitulasi di atas dapat diketahui tanggapan responden tentang pernyataan general claning adalah setuju, dimana sebanyak 61% yang mengatakannya. Hal ini menerangkan bahwa responden menilai general claning yang diberikan oleh karyawan hosekeeping terhadap houseman yang membersihkan baik, kondisi ini dilihat dari kemampuan houseman dalam membersihkan general claning.

Hal ini di perkuat dengan pernyataan pembersihan mengenai indikator mempunyai kemampuan berkomunikasi dengan baik, yaitu "*menurut saya tidak semua houseman dapat berkomunikasi dengan baik, kadang pengucapan dan cara tidak begitu baik.*"

#### **4.9 Tanggapan Responden Pembersihan dengan Shampooing untuk Lantai Karpet**

**dan Lantai Keras**  
yang paling konkrit bagi sebuah perusahaan, karena wujudnya berupa segala peralatan yang secara nyata dapat terlihat. Berikut adalah tabel tanggapan responden mengenai pembersihan shampooing di hotel Grand Meranti Selatpanjang.

NO	Indikator pembersihan dengan shampooing untuk lantai keras dan lantai karpet	SS	S	TS	Jumlah
1	Dalam membersihkan lantai houseman menggunakan shampooing karpet yang sesuai	34 (34%)	46 (46%)	20 (20%)	100 (100%)
2	Dalam menggunakan sliping lantai keras houseman membersihkan dengan shampooing dengan disesuaikan	59 (59%)	40 (40%)	1 (1%)	100 (100%)
Jumlah		93	86	21	200 (100%)
Rata-rata		(46,5%)	(43%)	(10,5%)	100 (100%)

### **Lantai Karpet di Hotel Grand Meranti Selatpanjang**

Dari hasil rekapitulasi di atas dapat diketahui tanggapan responden tentang pernyataan pembersihan dengan shampooing adalah sangat setuju, dimana sebanyak 46,5% yang mengatakannya. Hal ini menerangkan bahwa responden menilai pembersihan yang diberikan oleh karyawan housekeeping terhadap houseman yang membersihkan sudah baik sekali, kondisi ini dilihat dari kemampuan houseman dalam pembersihan.

Hal ini di perkuat dengan pernyataan houseman mengenai indikator memberikan pelayanan yang ramah tamah kepada tamu, yaitu “ *kondisi fasilitas hotel sudah cukup memadai untuk hotel grand meranti selatpanjang, dan semua lengkap*

dan juga memudahkan saya. Hanya saja parkir motor terpisah dengan hotel yang berada di bagian depan hotel.

## **BAB V PENUTUP**

### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis data penelitian, dapat disimpulkan bahwa:

1. Secara teknis, pembahasan dan keahlian karyawan dalam menggunakan alat mesin adalah baik dilihat dari secara kerja dan pelaksanaan tanggung jawab saat membersihkan bagian-bagian ruangan di Houseman Departement Housekeeping.
2. Houseman memiliki konsektual yang baik dalam perawatan alat mesin dibuktikan dari pelaksanaan prosedur perawatan dan penggunaan yang sesuai SOP.
3. Pembagian tugas oleh supervisor dirasakan adil oleh houseman sehingga mereka melakukan tugasnya dengan baik.

### **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil temuan penelitian, maka saran yang biasa disampaikan sebagai berikut:

1. Meskipun dikatakan bahwa profesionalisme karyawan sudah baik, tapi masih diperlukan pelatihan tujuannya adalah untuk meningkatkan kemampuan dan pengalaman kerja karyawan houseman di Hotel Grand Meranti.
2. Adanya sesuatu reward bagi karyawan berprestasi dan memiliki profesionalisme yang baik. Hal diharapkan akan memacu semangat kerja karyawan houseman untuk menunjukkan hasil kerja optimal.
3. Adanya penambahan alat mesin, seperti *dry vacuum*, sebab hasil penelitian menunjukkan bahwa

sering terjadi kekurangan *vacuum* akibat penggunaan alat mesin yang berbagi dengan department lainnya, seperti *housekeeping*. Hal ini membuat pekerjaan houseman terganggu dan mengurangi tingkat profesionalisme houseman.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Agusnawar, 2000. *Operating Tata Graha (Hotel Housekeeping Operasional)*.
- Arikunto, Suharmi. 2003. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rhineka Cipta.
- Bagyono, 2002. *Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung: Alfabeta
- Bagyono, Ludfi Orbani. 2003. *Dasar-dasar Housekeeping dan Laundry Hotel*, Yogyakarta: Adicita Karya Nusa
- Bagyono, 2008. *Modul Penelitian Kamar untuk Tamu*, Surakarta: PT. Gelora Aksara Pratama.
- Dharma, M.S, 2004. *Manajemen kinerja*. Jakarta: Pustaka Timur.
- Emzir, 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif Analisa Data*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Margaret, M. Kappa, Aleta Nitscke, Paritcia. B. Schappert, 1990,
- Norval, 2002. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Nawawi, Hadari. 2008. *Perencanaan SDM untuk organisasi Profil yang Kompetitif*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Rumekso, 2002, *Housekeeping Hotel*, Yogyakarta: Andi
- Rumekso, 2008. *Housekeeping Hotel Floor Section*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Rumekso, S. 2008. *Housekeeping Hotel Public Area*. Yogyakarta: ANDI.
- Sofyandi, Herman. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Pertama, Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu.

- Sulastiyani, Ambar Teguh: Rosidah. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sulastiyono, A. 2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Wardiyana, 2006. *Metode Penelitian Pariwisata*. Yogyakarta: Andi.
- Winardi, 1991. *Marketing dan Perilaku Konsumen*. Bandung: Mandar Maju.
- Yoeti, Oka, A. 1983. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: CV. Mandar Maju.