**PENERAPAN *STANDARD OPERATIONAL PROCEDURE* KARYAWAN ROOM
ATTENDANT EVO HOTEL PEKANBARU**

Oleh: Andrea Reza Permana

Pembimbing: Febri Yuliani

andrea.reza4881@student.unri.ac.id, febri.yulani@lecturer.unri.ac.id

Program Studi Usaha Perjalanan Wisata-Jurusan Ilmu Administrasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya, Jl. H.R. Soebrantas Km. 12,5 Simp. Baru, Pekanbaru 28293

Telp/Fax. 0761-63277

ABSTRACT

Pekanbaru city is a business center in Riau province, therefore many companies invest in Riau province by then placing their big office in Pekanbaru city as their regional head office. This is of course a great opportunity for the city of Pekanbaru because these business activities will require facilities and meeting rooms and lodging. The development of the hospitality industry is currently growing rapidly, apart from being a place to stay, hotels are also used as meeting places. Of course, the hotel industry is growing rapidly, because they offer excellent and dynamic services. The first impression of the whole hotel can be seen from the tidiness and cleanliness of the rooms. Room attendant is a janitor who has responsibility in terms of maintaining cleanliness, tidiness, comfort and completeness of guest rooms at the hotel. A room attendant must be able to manage the rooms that are his duties and responsibilities, because good and bad rooms depend on the quality of the room attendant. Of course, in carrying out their duties, room attendants must work in accordance with directions and regulations which are commonly referred to as standard operating procedures. To improve his quality as a room attendant, a room attendant must comply with standard operating procedures that are used as a reference in carrying out his job of cleaning the room. Because the orientation of the application of standard operating procedures is to provide satisfaction to guests. Therefore, room attendants must be able to carry out their duties as well as possible.

Keywords: *Standard Operating Procedure, Room Attendant, Housekeeping, Evo Hotel Pekanbaru.*

PENDAHULUAN

Perkembangan industri perhotelan di kota Pekanbaru saat ini sedang mengalami peningkatan. Perkembangan hotel saat ini juga telah bertransformasi menjadi suatu bisnis komersil yang tidak hanya menyediakan kamar untuk menginap, tetapi juga fasilitas makanan dan minuman, pusat hiburan yang terletak diberbagai tempat wisata, pusat kota, pusat perbelanjaan serta berbagai tempat lainnya. Terbukti dengan banyak berdirinya hotel- hotel di kota Pekanbaru, mulai dari hotel berbintang sampai hotel melati. Karna industri perhotelan menawarkan berbagai macam pelayanan yang terbaik menurut versi masing- masing hotel tersebut. Tentu saja setiap wisatawan yang berkunjung ke kota Pekanbaru memerlukan sarana penginapan yang berupa hotel. Karna setiap wisatawan yang melakukan kegiatan perjalanan wisata pastinya memerlukan sarana akomodasi yang berupa penginapan atau hotel dan juga jasa penyediaan makanan dan minuman. Hal ini tentu saja membuat para pengusaha perhotelan berlomba- lomba memberikan pelayanan yang terbaik agar tamu merasa puas terhadap pelayanan dari hotel tersebut.

Misalnya Evo Hotel Pekanbaru yang menawarkan berbagai macam pelayanan terbaik. Hotel ini cukup ramai dikunjungi karna lokasinya yang cukup strategis karna berlokasi di pusat bisnis. Berdekatan dengan pusat perbelanjaan dan juga pusat kota serta bandara. Selain itu desain arsitektur bangunan yang bergaya modern dengan

dekorasi simple dapat menarik minat para tamu untuk menginap disana. Hotel ini menyediakan 37 kamar *standard*, 41 kamar *superior*, 24 kamar *deluxe* dan 3 kamar *deluxe Family*. Tamu yang ingin menginap dapat memilih tipe kamar yang diinginkan sesuai dengan kebutuhannya dan juga nyaman dengan fasilitas modern dan masing masing kamar juga dilengkapi dengan shower. Serta didukung juga dengan fasilitas lain seperti Gym/ pusat kebugaran.

Perkembangan industri hotel bintang tiga atau bintang empat sangat pesat di Kota Pekanbaru. Terletak Terletak di Jalan Jenderal Sudiman No.8, Wonorejo, Marpoyan Damai, KotaPekanbaru. Memungkinkan orang orang untuk menginap di Evo Hotel karna lokasi yang sangat Strategis. Oleh karna itu Evo Hotel harus siap bersaing dengan para pesaing- pesaingnya yang juga hotel dengan bintang tiga dan bintang empat yang juga. Dan dengan situasi ini membuat Evo Hotel harus siap bersaing dengan para pesaingnya yang juga hotel dengan bintang tiga dan juga bintang empat yang juga sedang berkembang di Kota Pekanbaru dan letaknya juga berdekatan dengan Evo Hotel Pekanbaru. Dalam upaya memberikan pelayanan yang terbaik kepada tamu, mengharuskan karyawan untuk memaksimalkan kinerja antar masing-masing departemen. Dengan adanya

persaingan itu membuat pihak Evo hotel harus mampu membuat strategi pemasaran yang baik agar dapat meningkatkan pangsa pasar dan pangsa pasar yang sudah ada ditengah maraknya industri perhotelan di Kota Pekanbaru. Oleh karna itu Evo Hotel Pekanbaru harus menemukan terobosan baru untuk mempromosikan penjualan kamar, salah satunya meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan dari *Room Attendant*. Menurut Agustinus Darsono dalam buku Tata Graha Hotel, *Room Attendant* adalah petugas kamar yang berpenampilan yang baik dan rapi, yang meliputi tingkah laku, kejujuran, sopan santun pada tamu, atasan, maupun teman sejawat. Karna baik atau buruknya kamar hotel tergantung dari kualitas seorang *room Attendant* hotel tersebut. Untuk itu seorang *Room Attendant* harus memenuhi persyaratan dan harus mematuhi Standar Operasional Prosedur (SOP).

Kesan pertama atas keseluruhan hotel dapat dilihat dengan melihat kerapian dari tempat tidur itu. Seorang *Room Attendant* harus mampu mengelola kamar dengan baik yang menjadi tanggung jawabnya. Baik buruknya kamar sangat tergantung pada kualitas *Room Attendant* yang baik, yang

berhubungan dengan ketelitian, kejujuran, maupun kualitas. Karna *Room Attendant* yang rajin, teliti dan rapi akan menghasilkan kamar yang bersih, rapi, lengkap dan nyaman. Menjaga kebersihan dan memelihara kamar adalah untuk tetap menjaga keindahan, kerapian dan juga kenyamanan kamar. Karna didalam memberikan pelayanan kepada para tamu, tidak dibatasi waktunya sebab setiap saat para tamu dapat meminta pelayanan baik pagi, siang, sore maupun malam hari. Dan untuk memberikan kepuasan kepada tamu sangat diharuskan untuk memiliki pelayanan yang sangat baik oleh karyawan terutama karyawan *room attendant*. Karna itu seorang pegawai *room attendant* harus bekerja sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP).

TINJAUAN PUSTAKA

Teori Hotel

A. Definisi Hotel

Menurut Sulastiyono (2011: 5) Hotel adalah suatu 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 wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa ada perjanjian khusus.

Widanaputra (2009: 16) juga mendefinisikan Hotel sebagai suatu jenis akomodasi yang dikelola secara komersial dengan menggunakan sebagian atau seluruh bangunan yang ada untuk menyediakan fasilitas pelayanan jasa penginapan, makanan, dan minuman serta jasa yang lainnya dimana fasilitas dan pelayanan tersebut disediakan untuk para tamu dan masyarakat umum yang ingin menginap.

B. Pengertian *Room Attendant*

Room attendant merupakan seorang petugas kebersihan yang mempunyai tanggung jawab dalam hal menjaga kebersihan, kerapian, kenyamanan dan kelengkapan kamar kamar tamu di hotel. Seorang room attendant harus memiliki penampilan yang layak dan baik dalam arti enak dipandang, wangi, bersih dan rapi, bersikap jujur dan sopan terhadap tamu. Bagyono (2003: 6) mengatakan bahwa Seksi kamar adalah seksi yang bertanggung jawab atas penyiapan dan kebersihan kamar tamu. Petugasnya disebut room attendant.

- a. pembuat undang-undang kepada organ pemerintahan.
- b. Kewenangan delegasi: pelimpahan wewenang pemerintahan dari satu organ pemerintahan kepada organ pemerintahan lainnya.

- c. Kewenangan mandat: terjadi ketika organ pemerintahan mengizinkan kewenangannya dijalankan oleh organ lain atas namanya.

2.1 Standar Operasional Prosedur *Room Attendant*

Adapun standar operasional prosedur (SOP) bagi petugas *Room Attendant* saat mengerjakan kamar adalah:

1. Mengikuti briefing
2. Mengambil *linen/towel, cleaning supplies, guest supplies*, dan *equipment* kemudian di set up kedalam *trolley*
3. Mengetuk pintu kamar dan mengucapkan “*Housekeeping*” ulangi sampai tiga kali
4. Buka pintu secara perlahan dengan menggunakan kunci *section* dan masuk ke kamar sambil mengucapkan salam
5. Masukan *key tag* kedalam *key holder*
6. Mematikan AC, TV dan juga Lampu
7. Buka *blind curtain vitrage* dan pintu *balcony* sambil memeriksa

- kelengkapan didalam kamar
8. Menghubungi order taker untuk laporan mengenai posisi
 9. Mengumpulkan sampah kemudian masukkan kedalam tempat sampah di *trolley*
 10. Keluarkan *tray room service/laundry basket* jika ada
 11. Masuk kembali ke dalam kamar dengan membawa *claning kit*
 12. Rendam gelas, *tea cup, saucer* dan *tea spoon* yang digunakan kedalam *wash basin*
 13. Kumpulkan semua linen kemudian masukkan kedalam *linen humper* yang ada di *trolley*
 14. Masuk ke kamar sambil membawa linen bersih, sesuai jumlah yang telah dikeluarkan
 15. Merapikan bed (*making bed*)
 16. *Dusting* dan cek kelengkapan mulai dari *bed side table, writing table, luggage rack, tv, minibar counter, coffe table* dan *wardrobe*
 17. Cuci gelas, *tea cup saucer*, dan *tea spoon* sampai bersih kemudian keringkan
 18. Lengkapi *guest amenities*, dan juga *towel*
 19. Perikasa kembali hasil pekerjaan, pastikan fasilitas yang ada dikamar itu lengkap dan berfungsi
 20. Bersihkan lantai dengan menggunakan *lobby cloth* yang sudah dibasahi dengan air, agar kotoran yang ada dilantai hilang dan lantai menjadi bersih
 21. Tutup pintu kamar secara perlahan
 22. Mengisi *roomboy worksheet*.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik wawancara dan studi dokumentasi. Adapun sumber data dalam penelitian ini yakni informan penelitian, dan dokumentasi.

Tabel Daftar Informan Penelitian

No	Informan	Jabatan
1	Budi Hartono	General Manager Evo Hotel Pekanbaru
2	Edo	<i>Head of Department</i>

	Purnama	<i>Housekeeping</i> Evo Hotel Pekanbaru
3	Yos Nomleni	<i>Roomboy</i> Evo Hotel Pekanbaru
4	Willy	<i>Roomboy</i> Evo Hotel Pekanbaru
5	Zulfahmi	Tamu Evo Hotel Pekanbaru
6	Maria Gustina	Tamu Evo Hotel Pekanbaru

Sumber: Tabel Olahan Penulis, 2022

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerapan SOP Karyawan Room Attendant Evo Hotel Pekanbaru

Penulis membahas tentang penerapan SOP karyawan Room attendant di Evo Hotel Pekanbaru. dimana dalam hal ini, penulis menggunakan metode penelitian kualitatif interaktif, dimana metode penelitian ini merupakan studi peneltian yang mendalam menggunakan teknik pengumpulan data secara langsung dari lingkungan alamiahnya. untuk menunjukkan seberapa berhasilnya karyawan room attendant menjalankan tugas dan fungsinya dengan baik sesuai dengan standar operasional prosedur yang ada.

1. Standar Operasional Prosedur *room attendant* di Evo Hotel Pekanbaru

Dapat dikatakan bahwa dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya, para *room attendant* tidak bisa bekerja sesukanya. Melainkan mereka bekerja harus sesuai dengan perintah atasan dan juga bekerja sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh manajemen evo hotel. Maka dari itu manajemen hotel membuat sebuah regulasi yang sering disebut standar

operasional prosedur (SOP). Dan mereka bekerja harus sesuai dengan SOP yang udah ditetapkan oleh manajemen hotel. Tujuannya adalah agar kinerja mereka itu baik, terstruktur dan sistematis serta mereka bekerja secara terperinci dan menyeluruh agar menghindari kesalahan-kesalahan sehingga menyebabkan ketidaknyamanan dari tamu yang berujung kepada *complain*. Adapun standar operasional prosedur karyawan *roomboy* di Evo Hotel Pekanbaru adalah:

- a. Datang tepat waktu. Seluruh karyawan jhotel termasuk *room attendant* harus hadir 1 menit sebelum jam kerja. Dimana jam kerja mereka dimulai dari pukul 08.00 WIB. Berarti mereka diharuskan hadir dan sudah berada di hotel pukul 07.45 WIB. Dan jika dalam perjalanan menuju tempat kerja karyawan mengalami kendala, karyawan tersebut haruslah memberikan kabar dengan menghubungi HRD atau kepala departemennya masing-masing dengan tujuan meminta izin atas keterlambatannya.
- b. Mengikuti Briefing. Sebelum seluruh karyawan yang bertugas dalam memberikan pelayanan yang baik kepada tamu, seluruh karyawan harus melakukan *briefing* terlebih dahulu guna untuk

mengetahui apa saja tugas yang dilakukan hari ini apakah ada spesial job atau tidak. Dan mengikuti *briefing* ini juga dilakukan untuk mengevaluasi kinerja seluruh pegawai *housekeeping* tanpa terkecuali.

- c. *Prepare Trolley*. Tiap-tiap *roomboy* dilengkapi dengan *trolley* mereka masing-masing, dimana digunakan untuk memudahkan mereka membaa peralatan untuk membersihkan kamar tamu. mulai dari linen, kemudian peralatan pembersih dan juga dengan chemical nya. Maka dari itu, tentu saja sebelum mereka memulai tugas mereka, mereka harus mempersiapkan dan melengkapi peralatan yang akan mereka gunakan selama pengerjaan pembersihan dan perawatan kamar.
- d. Izin sebelum memasuki kamar(mengetuk pintu kamar). Setelah *roomboy* selesai meyiapkan *trolley* nya, maka mereka akan memulai kegiatan pembersihan dan perawatan kamar. Maka dari itu ketika para petugas kamar ingin memasuki kamar yang dimana ada tamu yang menginap didalamnya, mereka

haruslah terlebih dahulu mengetuk pintu kamar, sebagai bentuk izin untuk memasuki kamar kepada tamu yang menginap tersebut. Dan itu dilakukan sebanyak 3 kali dengan setelahnya membuka pintu kamar secara perlahan-lahan.

- e. Memeriksa kelengkapan mini bar dan fasilitas kamar. Setelah petugas kamar masuk kedalam kamar, maka mereka harus memeriksa kelengkapan fasilitas kamar dan juga mini bar yang ada di kamar terlebih dahulu. Tujuannya adalah, agar fasilitas penunjang kamar yang telah digunakan oleh tamu, bisa segera dan langsung diganti dengan yang baru supaya tamu merasa puas dan merasa nyaman dengan pelayanan yang kita berikan.
- f. *Make up Room*. Setelah selesai memeriksa kelengkapan dan memastikan fasilitas penunjang kamar tersebut sudah baik, maka petugas kamar bisa langsung memulai membersihkan, dan memindahkan kamar. Dengan cara membersihkan dan mengganti linen yang sebelumnya sudah digunakan oleh tamu

dengan linen yang baru, Serta membersihkan seluruh bagian kamar hingga kamar mandi tanpa terkecuali serta mendusting seluruh bagian di kamar.

- g. Senyum, Sapa dan Salam(3S). Salah satu bentuk rasa respect ataupun rasa hormat kita kepada tamu adalah salah satunya dengan bersikap ramah tamah serta sopan santun kepada tamu. karna ini akan berdampak besar kepada kenyamanan tamu yang menginap dan yang akan menginap di hotel tersebut.

Dari beberapa peraturan ataupun intruksi kerja yang dibuat oleh manajemen hotel dan dimuat dalam bentuk standar operasional prosedur adalah merupakan runtutan kerja bagi seorang petugas kamar.tentu ini bertujuan untuk menghindari petugas kamar bekerja sesuka hati mereka dan ceroboh. Hingga memberikan dampak buruk bagi tamu yang menyebabkan tamu merasa tidak nyaman dengan pelayanan maupun fasilitas yang ada di hotel tersebut. Dan dari manajemen hotel pun tidak serta-merta membuat SOP begitu saja, melainkan dengan berbagai pertimbangan serta masukan dari masing-masing departemen. Tujuannya adalah, agar SOP yang dibuat tidak hanya bersifat formalitas saja. Melainkan SOP itu akan menjadi dasar mereka dalam melakukan tugas dan tanggungjawabnya.tentu saja ini bentuk manifestasi dari kinerja petugas

kamar yang berorientasi terhadap kepuasan dan kenyamanan kepada tamu, karna petugas kamar adalah karyawan yang selalu berhubungan dengan para tamu.

Kendala *Roomboy* Dalam Penerapan SOP

Setiap pelaksanaan kerja, tentu saja tidak selalu berjalan dengan baik seperti yang orang-orang bayangkan. Tentu saja dalam pelaksanaannya tidak pernah lepas dari kendala-kendala yang menjadi penghambat berjalannya SOP tersebut dengan baik. Kendala-kendala tersebut ada yang berasal dari dalam diri karyawan dan juga dari lingkungan luar karyawan. Tentu saja ini sangat mempengaruhi kinerja karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya sesuai dengan SOP yang berlaku. Dan akibatnya adalah, pekerjaan yang dilakukan menjadi tidak maksimal.

Faktor Internal

Dalam melaksanakan tugas dan tanggungjaabnya, tentu saja faktor internal yang berasal dari dalam diri karyawan ini menjadi penyebab utama tidak maksimalnya kerja dari tiap-tiap petugas kamar sehingga hal ini akan menjadi sebuah catatan penting yang harus diperbaiki oleh tiap-tiap individu maupun manajemen hotel. Adapun kendala yang berasal dari dalam diri karyawan antara lain:

1. Kurangnya Kesadaran

Peraturan yang dibuat dalam bentuk SOP harusnya menjadi skala prioritas utama bagi seluruh karyawan terutama karyawan *roomboy* sebelum dan dalam

melaksanakan tugas serta tanggungjawabnya sebagai seorang pegawai dan sebagai petugas kamar yang harus mampu mengelola kamar dengan baik. Namun, fakta di lapangan masih saja menunjukkan bahwa pegawai hotel masih saja abai dan acuh dalam urusan waktu. Keterlambatan pegawai saat jam masuk kerja menjadi sebuah evaluasi serius yang harus ditangani oleh manajemen hotel dan yang paling penting dari dalam diri tiap-tiap pegawai hotel. Hal ini tentu saja akan berdampak terhadap ke efektifan pelaksanaan kerja. Oleh sebab itu perlu adanya kesadaran dari dalam diri tiap-tiap individu pegawai dalam memegang komitmen untuk menjalankan SOP dengan baik. Komitmen para pegawai dalam manajemen waktu tentang kedisiplinan merupakan suatu bentuk dedikasi pegawai terhadap hotel dan juga pekerjaannya. Dan karena itu akan berdampak terhadap kinerja para pegawai.

2. Komunikasi yang salah atau miskomunikasi

Komunikasi menjadi sebuah *item* yang sangat krusial bagi seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya. Tentu saja tujuannya adalah agar apapun arahan, ataupun saran serta masukan dari atasan ataupun rekan kerja tentang pekerjaannya dapat diterima dan dilakukan dengan baik. Apabila dalam pelaksanaan kerja masih sering terjadi kesalahan dalam menerima komunikasi ataupun informasi yang disampaikan, tentu saja ini akan berdampak buruk terhadap hasil kerja.

Faktor Eksternal

Faktor penghambat tidak hanya berasal dari dalam diri karyawan, namun juga berasal dari lingkungan luar karyawan dan implikasinya sama saja seperti faktor penghambat dari internal diri karyawan. Dimana akan berdampak dan mempengaruhi hasil kerja dari karyawan.

1. Interaksi Dengan Tamu

Tak bisa dipungkiri lagi, bahwasanya petugas kamar adalah salah satu pegawai yang selalu berhubungan dengan tamu. Selama berinteraksi dengan tamu, tentu saja petugas kamar akan mendapati berbagai macam hal terkait respon atau tanggapan tamu. mulai dari respon positif dan respon negatif dari para tamu yang mengingap. Tentu saja respon negatif dan juga sikap dari tamu saat berinteraksi dengan petugas kamar akan menjadi sebuah permasalahan yang akan berdampak terhadap performa petugas kamar. Hal ini tentu akan menimbulkan reaksi yang serupa dari petugas kamar terhadap tamu. dan kecenderungan untuk melakukan perlawanan sebagai bentuk pembelaan diri akan dilakukan oleh petugas kamar terhadap tamu, saat bertemu dan berhadapan dengan tamu yang memiliki karakter yang arogan. Namun, mau bagaimanapun juga karakter seorang tamu, petugas kamar harus memperlakukan tamu tersebut dengan baik. tentu saja hal ini akan menjadi sebuah pergejolan dalam diri petugas kamar karena berhadapan dengan tamu tersebut sehingga menimbulkan perasaan jengkel maupun kesal dalam dirinya hingga kinerja dari petugas kamar jadi tidak maksimal.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, penulis menyimpulkan bahwa penerapan standar operasional prosedur karyawan *room attendant* evo hotel Pekanbaru sudah berjalan dan dilaksanakan dengan baik oleh karyawan Bagyono. 2006. *Manajemen Housekeeping Hotel*. Solo: ALFABETA, cv. Meskipun terlepas daripada semua permasalahan dan kendala yang terjadi sehingga menjadi sebuah hambatan dalam proses realisasi SOP tersebut. Berangkat dari semua permasalahan yang terjadi yang dialami oleh petugas kamar, tidak seharusnya itu menjadikan sebuah alasan pembenaran untuk tidak menjalankan SOP yang sudah ditetapkan. Karna pada dasarnya seorang petugas kamar dan bahkan seluruh karyawan harus mampu bersifat profesional dalam melakukan pekerjaannya.

Saran

1. Seluruh karyawan harus memegang komitmen penuh untuk bisa mematuhi SOP dan setiap aturan yang telah disepakati sebelumnya. Mulai dari kedisiplinan waktu operasional kerja, hingga hal-hal lain yang mendukung proses penerapan SOP bagi karyawan lain. Agar kedepannya tidak ada salah satu pihak yang disalahkan atas sesuatu yang bukan menjadi tanggungjawabnya.
2. Manajemen operasional pengelolaan hotel harus bisa bersikap tegas bagi setiap karyawan yang melanggar setiap aturan yang telah ditetapkan di hotel.

3. Management operasional hotel sebaiknya juga membuat tata tertiba bagi tau guna menunjang kinerja dari tiap tiap petugas kamar dalam menerapkan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Abubakar, Rif a'i. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: SUKA-Press UIN Sunan Kalijaga.
- Darsono, Agustinus. *Housekeeping Hotel*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Darsono, Agustinus. *Tata Graha Hotel (Housekeeping)*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Gulo, W. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Muljadi, A. J. 2014. *Kepariwisata dan Perjalanan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Ngatno. 2015. *Buku Ajar Metodologi Penelitian Bisnis*. Semarang: Lembaga Pengembangan dan Penjaminan Mutu Pendidikan Universitas Diponegoro.
- Orbani, Ludfi. 2003. *Dasar-Dasar Housekeeping dan Laundry Hotel*. Yogyakarta: Adicita Karya Nusa.
- Pratama, Defrian. 2015. *Tata Graha Hotel*. Surakarta: Aksarra Sinergi Media.

- Rumekso, SE. 2001. *Housekeeping Hotel*. Yogyakarta: ANDI Yogyakarta.
- Sarwono, Jonathan. 2006. *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sulastiyono, A. 2001. *Manajemen Penyelenggara Hotel - Seri Manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata dan Akomodasi*. Bandung: Alfabeta
- Sulastiyono, Agus. 2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Jakarta: Alfabeta.
- Sri Perwani, Yayuk. 1993. *Teori dan Petunjuk Praktek Housekeeping untuk Akademi Perhotelan Make Up Room*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Untung, Muh. Slamet. 2013. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasuronatan NG II/863
- Internet**
- Rahma, F. (2019). *Penerapan Standar Operasional Prosedur Dalam Meningkatkan Kinerja ROOM ATTENDANT Di Hotel Santika Sukabumi Tahun 2019*, 5(2), 1465.
- Adzani, R. P. Dan Yuliana, P. K. (2016). *Pelayanan HOUSEKEEPING Dalam Meningkatkan Tingkat Hunian Kamar Di Grandia Hotel Bandung*.
- Maulina. (2018). *Disiplin Kerja Karyawan Housekeeping Di Hotel Koh Tien Meng (KTM) Resort Batam*, 5(1) 4. Diakses 5 Mei 2021, dari University of Riau Jom Fisip.
- Putri, N. D. Dan Prayogi, D. (2018). *Pengaruh Kelengkapan Peralatan Room Attendant Terhadap Kinerja Housekeeping Di Hotel Santika Premiere Malang*, 3(1) 5. Diakses 5 Mei 2021, dari <https://scholar.google.com/scholar>
- Putri, A. R. Dan Kristiutami, Y. P. (2016). *Pelayanan House Keeping Dalam Meningkatkan Tingkat Hunian Kamar Di Grandia Hotel Bandung*, 267-276. Diakses 5 Mei 2021, dari <https://scholar.google.com/scholar>
- Pratama, W. Y. (2017). *Efektifitas Pelaksanaan Kerja Room Boy Dalam Membersihkan Kamar Di Hotel Santika Premiere Gubeng Surabaya*. (Skripsi Diploma, Universitas Jember, 2017) Diakses dari <https://scholar.google.com/scholar>
- Prasetyo, T. A. (2017). *Peran Room Attendant Pada Operasional Housekeeping Department Untuk Pelayanan Kamar Di Hotel Bintang Mulia Dan Resto Jember*. (Skripsi Diploma, Universitas Jember, 2017) Diakses dari <https://scholar.google.com/scholar>

Website: evo-hotel.com

Peraturan Perundang-undangan

*Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009
tentang Kepariwisata*