

**PELAKSANAAN PROSEDUR KERJA ROOMBOY DI PREMIER BASKO
HOTEL KOTA PADANG**



Oleh :

DESI EKA SETIAWATI
BP/NIM.2010/16506

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERHOTELAN
JURUSAN KESEJAHTERAAN KELUARGA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2014**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

**PELAKSANAAN PROSEDUR KERJA ROOMBOY DI PREMIER BASKO
HOTEL KOTA PADANG**

DESI EKA SETIAWATI

Artikel Ini Disusun Berdasarkan Skripsi Desi Eka Setiawati Sebagai Persyaratan
Wisuda Periode September 2014 Dan Telah Diperiksa/Disetujui Oleh
Kedua Pembimbing

Padang, Juni 2014

Pembimbing I



Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd
NIP.19620530 198803 2001

Pembimbing II



Waryono, S.Pd. MM, Par
NIP.198103302006041003

PELAKSANAAN PROSEDUR KERJA ROOMBOY DI PREMIER BASKO HOTEL KOTA PADANG

Desi Eka Setiawati¹, Ira Meirina Chair², Waryono²

Program Studi D4 Manajemen Perhotelan

Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang.

Email: desiekasetiawati@gmail.com

Abstract

This research beginning from the information that researchers get the guest comment by September-December 2013 occurred guest complaints related to work procedures roomboy, covering room cleanliness, guest supplies completeness, neatness, and roomboy services. While working procedures roomboy can be seen from the standard operational procedure, consisting of grooming and behavior, preparation trolley cart, striping & dusting, making bed, cleaning the bath room, set up a guest supplies and rechecking. This research aims to describe how the implementation of work procedures roomboy Premier Basko Hotel in Padang.

This research is a descriptive research with qualitative methods. This research was conducted in the Premier Basko Hotel Padang. Sample data source is roomboy, floor supervisor, and executive housekeeper at Premier Basko Hotel Padang. Data was collected by observation, interviews, and documentation of data subsequently analyzed using Miles and Huberman models by performing three stages: data reduction, data display, and conclusion.

The research concluded that in general the implementation of work procedures roomboy namely: 1) There are eleven roomboy 18.1% of the working procedures that do not run well on the implementation of the grooming, 2) There are 72.7 % of the eleven roomboy not work properly implement procedures and right on routine preparation trolley cart, 3) There are 45.4 % of the eleven roomboy striping that does not do well and properly, and in the implementation of dusting all roomboy already doing well and in accordance with procedures, 4) There are 81.8 % of the eleven roomboy who do not perform the procedure making the bed is good and true, 5) 100 % or all roomboy not perform the cleaning procedure with a good bath room and not in accordance with the working procedures, 6) There are 63.6 % of the eleven who did set up roomboy guest supplies are not in accordance with the working procedures, 7) There are 27.2 % of the eleven roomboy rechecking procedure that does not run well and was not in accordance with the prescribed procedure. The conclusion of this research is still a lack of understanding on the implementation of work procedures roomboy makeup room on the status of vacant dirty rooms at Premier Basko Hotel Padang.

A. PENDAHULUAN

Kota Padang merupakan salah satu daerah kunjungan wisata yang terkenal di Indonesia maupun internasional, yang memiliki beberapa destinasi wisata seperti destinasi wisata sejarah, contohnya Kota tua Pondok, dan destinasi wisata budaya seperti, Batu Malinkundang di pantai Air Manis, dan makam Siti Nurbaya. Disamping itu juga terkenal dengan berbagai macam wisata kuliner dan wisata bahari karena terletak di pesisir pantai.

Destinasi tersebut memiliki daya tarik tersendiri bagi wisatawan domestik maupun mancanegara untuk datang berwisata, sehingga memperoleh pengalaman pribadi dari perjalanan wisatanya. Hotel merupakan salah satu aspek penunjang pariwisata, karena hotel adalah sarana akomodasi yang harus disediakan untuk wisatawan yang berkunjung ke Kota Padang. Walaupun pariwisata di Kota Padang pernah terpuruk akibat tragedi gempa bumi 30 September 2009, tetapi sedikit demi sedikit pariwisata di Kota Padang mulai tumbuh kembali dapat dilihat dari perkembangan jumlah hotel sebelum dan sesudah gempa tahun 2009, keterangan dari informasi di atas dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Di dalam penelitian ini penulis akan memilih salah satu Hotel berbintang di Kota Padang sebagai objek penelitian yaitu: Premier Basko Hotel Kota Padang, berdasarkan informasi yang penulis dapatkan pada saat seminar hasil pengalaman lapangan industri tahun 2013. manajemen perhotelan.

Menurut Rumekso (2006: 4) “*room divison* terdiri dari *front office* departemen dan *housekeeping*. *Roomboy* termasuk kedalam seksi kamar (*Room Section*), seksi ini bertanggung jawab terhadap kamar tamu (*guest room*). “Petugasnya disebut pramugraha, *room atendant* atau *roomboy* (pria) atau pelayan wanita yang disebut *room maid* (wanita). Kepala seksinya disebut *supervisor floor* atau pengawas kamar tamu”, Agus Sulastiyono (2001: 124). Bagian kamar (*room section*) mempunyai tanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapihan dan kelengkapan kamar-kamar tamu. Prosedur kerja *roomboy* dalam pengerjaan *make up room* meliputi beberapa aspek yaitu: 1) *Grooming & Behaviour*, menurut Wihsnu Albataafi (2006: 88) “setiap *roomboy* harus menjaga *grooming*, atau kebersihan badan, dan kerapian pakaian kerja setiap saat selama bertugas, prosedur harus diterapkan untuk penampilan badan seorang *roomboy* terkait kebersihan badan, seperti menjaga kebersihan diri pribadi secara keseluruhan yang meliputi (kuku, penampilan, bau badan, rambut, sepatu, dan sopan santun dalam bekerja)”.

Selanjutnya 2) Setiap *roomboy* harus menjaga kerapian dan kelengkapan *trolley cartnya trolley* merupakan gerobak, atau alat yang digunakan *roomboy* untuk mengangkut peralatan serta perlengkapan yang dibutuhkan pada saat pelaksanaan *make up room*. *Roomboy* harus memperhatikan kerapian serta kelengkapan *guest supplies* yang ditata ditrolley *cartnya*. 3) Dalam pembersihan debu dan kotoran di dalam kamar, *roomboy* harus teliti dalam pelaksanaan *striping dan dusting*, *dusting* yaitu membersihkan debu yang ada di *furniture*,

sedangkan *striping* adalah mengeluarkan *linen* seperti *bed sheet*, *towel* serta sampah & peralatan *room service* yang ada di dalam kamar.

Sebelum tempat tidur ditata dengan *linen* yang bersih *linen* yang telah dipakai harus dibuka satu persatu dengan baik. Setiap membuka *linen* dari tempat tidur harus dikibaskan untuk melihat kalau-kalau ada barang milik tamu yang terselip dalam *linen*, atau yang terkena noda dan rusak, pada saat pelaksanaan ini *roomboy* harus berhati-hati serta teliti karena jika hal tersebut tidak diperhatikan akan mengakibatkan keluhan tamu. 4) Dalam pembersihan kamar, hal utama yang dilakukan *roomboy* adalah *making bed* seorang *roomboy* harus memperhatikan ketelitian dan kerapian pada saat *making bed*, yaitu merapikan tempat tidur dengan lengkap sehingga tempat tidur terlihat rapi dan menarik, ditutupi oleh *bed cover* atau *duvet*.

Berikutnya 5) *Roomboy* juga bertanggung jawab atas penataan *guest supplies*, yang disediakan di kamar hotel. Dalam hal ini *roomboy* harus memperhatikan ketelitian kelengkapan, serta kerapian penataan *guest supplies*. 6) *Cleaning the bath room*, membersihkan kamar mandi dan melengkapi *towel*, serta *amenities*. "Membersihkan dan menata kamar mandi adalah membersihkan dan mengatur perlengkapan yang ada di dalam kamar mandi sehingga bersih dan nyaman" Rumecko (2006: 67). 7) Pekerjaan akhir yang harus dilakukan *roomboy* saat mengakhiri kerja adalah *rechecking*, atau memeriksa kembali hasil pekerjaan yang telah diselesaikan dan menyemprotkan pewangi untuk mengharumkan ruangan. Pada tahap ini *roomboy* memeriksa ulang kamar yang

telah dibersihkan agar kamar tersebut sesuai dengan prosedur kerja yang berlaku. Hal ini akan berpengaruh pada hasil kerja *roomboy* dalam penataan kamar (*make up room*) menjadi kurang baik, jika ini terjadi akan mengakibatkan keluhan tamu yang menghuni kamar tersebut.

Berdasarkan *guest comment* Premier Basko Hotel Kota Padang periode September-Oktober 2013, terjadi keluhan tamu mengarah kepada kebersihan kamar, kelengkapan *guest supplies*, serta pelayanan *roomboy*, terdapat 22 keluhan tamu. Periode November-Desember 2013, terjadi keluhan tamu yang mengarah kepada kerapian, kebersihan dan kelengkapan *guest supplies* seperti (*towel, tissue rool, tissue box, serta amenities*), terdapat 23 keluhan tamu. Dari informasi *guest comment* Premier Basko Hotel Periode September-Oktober dan periode November-Desember 2013, terlihat masih banyak keluhan tamu terhadap pelayanan kamar hotel yang terkait dengan pelaksanaan prosedur kerja *roomboy* karena kebersihan, kelengkapan, keamanan dan kenyamanan di dalam kamar hotel, merupakan tanggung jawab *roomboy*.

Secara keseluruhan operasional hotel biasanya dilakukan berdasarkan standar operasional prosedur (SOP). Penelitian ini akan melihat bagaimana pelaksanaan prosedur kerja, dalam pengerjaan kamar apakah para *roomboy* mengerjakan pekerjaannya masih di dalam lingkup standar, atau keluar dari lingkup standar operasional prosedur yang telah ditentukan hotel. Waktu yang diperlukan dalam pengerjaan kamar biasanya disesuaikan dengan kondisi setiap kamar seperti, besar kecilnya kamar dan tingkat kekotoran kamar dan status

kamar. *Vacant dirty* adalah kamar yang kosong dengan keadaan kotor, kamar kotor dapat terjadi, karena tamu yang sudah *check out* atau memerlukan pembersihan dari *housekeeping*. Dalam penelitian ini penulis akan melihat bagaimana, pelaksanaan prosedur kerja pembersihan kamar (*make up room*) pada kamar standar, yang berstatus *vacant dirty*, karena pada pengerjaan kamar yang berstatus *vacant dirty* ini memerlukan proses yang lengkap, kamar yang sudah ditinggalkan oleh tamu harus dibersihkan, ditata, dan dipenuhi lagi kelengkapannya seperti semula agar bisa dijual kembali kepada tamu yang akan menginap berikutnya.

B. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan metode kualitatif. Penelitian ini hanya membuat suatu deskripsi, gambaran dan lukisan tentang suatu keadaan atau peristiwa sebagaimana adanya. “Penelitian deskriptif adalah penelitian yang mendeskripsikan suatu gejala, fakta atau kejadian yang sedang atau sudah terjadi”, Lufri (2005: 56). Menurut Bog dan dan Taylor yang dikutip oleh Lexy J. Moleong (2010: 4), “penelitian kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis, atau lisan dari orang-orang atau perilaku yang diamati”. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat, deskripsi gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antara fenomena yang diselidiki. Metode deskriptif dalam penelitian ini digunakan untuk mendeskripsikan pelaksanaan prosedur kerja *roomboy* di Premier Basko Hotel Kota Padang. Penelitian ini

dilakukan di Premier Basko Hotel Kota Padang dengan informan *executive housekeeper*, *supervisor floor*, dan *roomboy* ditentukan dengan *purposive sampling*, yaitu “menentukan informan dengan pertimbangan tertentu yang dipandang dapat memberikan data secara maksimal”, Burhan Bungin (2003: 53). Pengambilan data dilakukan dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data digunakan tiga tahapan dengan menggunakan metode display data, reduksi data dan penerikan kesimpulan.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. HASIL PENELITIAN

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti dapatkan dari hasil observasi lapangan, wawancara, serta dokumentasi terdapat 11 *room attendant* dengan 10 *roomboy* dan 1 *room maid* di Premier Basko Hotel Padang. Peneliti menemukan masih ada beberapa *roomboy* yang belum menjalankan prosedur kerja dengan baik dan benar seperti terdapat 18,1 % *roomboy* yang tidak menjalankan prosedur *grooming* dengan baik, 72,7 % *roomboy* yang tidak menjalankan *preparation trolley cart* dengan baik, 45,4 % *roomboy* yang tidak menjalankan prsedur *striping* dengan baik, 81,8 % *roomboy* yang tidak menjalankan prosedur *making bed* dengan baik, 100 % *roomboy* yang tidak menjalankan prosedur *cleaning the bath room* dengan baik, 63,6 % *roomboy* tidak menjalankan prosedur *set up guest supplies* dengan baik, 27,2% *roomboy* yang tidak menjalankan prsedur *dusting* dan *rechecking* dengan baik.

2. PEMBAHASAN

Berdasarkan temuan dari observasi, wawancara, dan dokumentasi dapat diketahui pelaksanaan prosedur kerja *roomboy* masih membutuhkan pengawasan atasan atau *floor supervisor* dalam operasional, kerja hal ini sangat berperan penting dalam peningkatan kualitas hasil kerja *roomboy*. Dengan pengawasan yang berkala dan terstruktur akan memotivasi *roomboy* dalam melaksanakan prosedur kerja dengan baik dan benar sesuai dengan kaedah aturan yang berlaku pada hotel tersebut.

Pelaksanaan kerja tentunya diperlukan adanya prosedur kerja, sebagai acuan yang baku agar pekerjaan yang kita lakukan tidak terbangkalai, dengan prosedur kerja *roomboy*, seorang *roomboy* dapat melaksanakan kerja secara terstruktur, serta dapat menghasilkan hasil kerja yang optimal sesuai dengan standar yang telah ditentukan hotel. Menurut Wisnu Albataafi (2005: 87-100) “Standar operasional prosedur merupakan panduan pelaksanaan menjalankan tugas secara standar, *roomboy* harus memahami tahap-tahap pembersihan kamar secara baik, karena pada saat pelaksanaan *make up room roomboy* harus menggunakan teknik yang telah ditentukan hotel secara baik dan benar, agar kualitas kerja tercapai sesuai dengan hasil yang diharapkan”.

Hal ini terlihat pada hasil pengamatan peneliti pada saat melakukan observasi, pada pelaksanaan prosedur *grooming&preparation rutin*. Menurut Wisnu Albataafi (2005: 88) “Setiap *roomboy* harus menjaga *grooming* atau tata cara kebersihan badan serta kerapian pakaian, penampilan setiap saat

selama bertugas. *Roomboy* juga harus menjaga sopan santun dan keramahan pada tamu”. 18,1% diantara 11 (sebelas) *roomboy* yang tidak melakukan prosedur *grooming* yang telah ditetapkan secara baik dan benar. Pada pelaksanaan prosedur persiapan awal dan penataan *trolley cart* 72,2% diantara 11 (sebelas) *roomboy* yang tidak melaksanakan prosedur kerja dengan baik. Dari hasil observasi lapangan di atas dapat dilihat bahwa masih ada beberapa *roomboy* yang tidak melaksanakan prosedur kerja dengan baik. Beberapa *roomboy* memberikan pernyataan bahwasanya tidak ada standar *set up* untuk *trolley cart*. Sebagaimana menurut Rumekso (2006: 82) “seorang *roomboy* mempersiapkan *linen supplies, guest supplies, cleaning supplies* dan *cleaning equipment* dengan tatanan yang rapi dan benar sesuai dengan prosedur yang ditentukan”.

Menurut Yayuk Sri Perwani (1997: 60) ”Pada pelaksanaan *striping* mengumpulkan linen kotor dikibaskan agar kalau ada barang tamu yang tertinggal bisa langsung terlihat. Perhatikan juga linen yang kotor dan rusak agar dilaporkan kepada *supervisor*, pada pelaksanaan ini linen tidak boleh ditaruh dilantai karena akan terlihat kotor”. 45,4% diantara 11 (sebelas) *roomboy* yang tidak melaksanakan prosedur *stripping* dengan baik. Dari 11 (sebelas) *roomboy* 81,8% *roomboy* yang tidak melaksanakan prosedur kerja *making bed* dengan baik dan sesuai dengan teori *making bed* yang benar. Sebagaimana menurut Agustinus Darsono (1995: 54), “penataan tempat tidur tamu disetiap hotel pada prinsipnya sama. Tempat tidur ditata rapi dan

menarik agar tamu merasa nyaman, pada dasarnya pelaksanaan *make up room* dilakukan searah dengan jarum jam begitu juga dengan *making bed*, agar pelaksanaan kerjanya terarah dengan baik dan benar”.

Pada proses pembersihan kamar mandi dalam penelitian peneliti melihat dari 11 (sebelas) 100 % *roomboy* yang tidak menjalankan prosedur kerja pada saat pelaksanaan pembersihan kamar mandi (*cleaning the bath room*) sebagaimana menurut, Wishnu albataafi (2005: 105) “kamar mandi yang kotor tinggalkan tamu dibersihkan kembali dan dilengkapi kembali *guest supplies*nya pekerjaan ini dilakukan searah dengan jarum jam dan sesuai dengan prosedur yang ditentukan”. Menurut Rumekso (2006: 68) “Menggunakan peralatan dan perlengkapan yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dengan baik dan benar, alat dan obat pembersih yang diperlukan untuk membersihkan jamban dan bidet adalah *rubber glove (hand glove)*, *toilet bowl brush*, *oo towel*, *squizeer*, dan *chemical*”.

Sedangkan pada saat pelaksanaan *rechecking* dan *dusting* peneliti menemukan 27,2% diantara 11 (sebelas) *roomboy* yang tidak menjalankan prosedur kerja secara baik dan benar. Menurut Yayuk Sri Perwani (1997: 62) “sebelum meninggalkan kamar pembersihan debu harus diperhatikan dari atas ke bawah perhatikan *furniture*, jendela dan kaca-kaca di dalam kamar”. Menurut Rumekso (2006: 70) “Pembersihan debu kamar dilakukan secara berurutan sehingga nantinya berakhir ditempat semula”. Hal ini sejalan dengan pendapat Yayuk Sri Perwani (1997: 62) “Sebelum meninggalkan

kamar *roomboy* harus mengecek ulang keadaan kamar, menutup kembali jendela, periksa AC (*Air Conditioner*), isi *trouble report*. Perhatikan seluruh kamar sekali lagi apakah ada hal-hal yang kurang atau salah”. Dari hasil observasi lapangan di atas yang dilakukan pada periode 10 Januari 10 Februari 2014 di Premier Basko Hotel Kota Padang, terlihat masih kurangnya pelaksanaan prosedur kerja yang baik serta pemahaman *roomboy* pada prosedur kerja atau dalam istilah lain disebut dengan SOP (standar operasional prosedur) yang telah ditentukan hotel.

Beberapa faktor lingkungan dapat menopang kegiatan kerja (pelaksanaan kerja), dan sebaliknya akan mengurangi efisiensi kerja seperti faktor-faktor lingkungan, yang meliputi faktor fisik (alat kerja, udara, dan lingkungan kerja). Dalam berkerja *roomboy* harus memperhatikan bagaimana standar operasional prosedur yang harus mereka lakukan pada saat menyelesaikan pekerjaan. Untuk menghasilkan kualitas kerja yang optimal, dan membuat kerja itu terstruktur dan terarah dengan adanya prosedur kerja akan lebih mempermudah proses pelaksanaan kerja *roomboy*.

Prosedur kerja yang secara umum digunakan di *housekeeping* biasanya pembersihan atau pelaksanaan kerja searah jarum jam, jika pelaksanaan prosedur kerja dilakukan dengan baik maka dengan demikian hasil kerja itu akan menghasilkan kualitas kerja yang optimal. Bagi *roomboy* yang memiliki kualitas kerja yang baik dalam dirinya maka *roomboy* tersebut akan selalu memperhatikan prosedur kerja yang telah ditentukan oleh hotel dan menaati

peraturan yang dibuat oleh atasannya. Pelaksanaan prosedur kerja, sangat berkaitan dengan kinerja karyawan atau *roomboy* karena pelaksanaan prosedur kerja yang baik akan menambah kualitas kinerja seorang *roomboy*, karena kinerja merupakan indikator dalam menentukan bagaimana usaha untuk mencapai tingkat produktivitas yang tinggi dalam suatu organisasi atau instansi.

D. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dikemukakan sebelumnya maka dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan prosedur kerja *roomboy* terlihat masih rendah dan belum sesuai dengan prosedur kerja *roomboy* yang ditentukan seperti: Pada prosedur *grooming* terdapat 18,1% *roomboy* yang tidak melaksanakan prosedur kerja dengan baik, Pada prosedur *preparation routine trolley cart* terdapat 72,7% *roomboy* yang tidak melaksanakan prosedur kerja dengan baik dan benar. Pada prosedur *striping* terdapat 45,4% *roomboy* yang tidak melaksanakan prosedur kerja dengan baik dan benar. Pada prosedur *making bed* terdapat 81,8% *roomboy* yang tidak melaksanakan prosedur kerja dengan baik dan benar. Pada prosedur *cleaning the bath room* terdapat 100% *roomboy* yang tidak melaksanakan prosedur kerja dengan baik dan benar. Pada prosedur *set up guest supplies* terdapat 63,6% *roomboy* yang tidak melaksanakan prosedur kerja dengan baik dan benar. Pada prosedur *rechecking* terdapat 27,2% *roomboy* yang tidak melaksanakan prosedur kerja dengan baik dan benar.

Berdasarkan kesimpulan di atas, dapat disarankan hal-hal sebagai berikut: Melihat hasil penelitian yang menunjukkan masih rendahnya tingkat pelaksanaan prosedur kerja oleh *roomboy*, sebaiknya *roomboy* memahami dan melaksanakan prosedur kerja secara baik dan benar sesuai dengan standar yang telah ditentukan hotel. Dalam pelaksanaan prosedur kerja sebaiknya *supervisor floor* lebih sering mengawasi *roomboy* dalam pelaksanaannya agar prosedur kerja berjalan sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan. Kepada program studi manajemen perhotelan sebaiknya memberikan arahan untuk persiapan sebelum pelaksanaan penelitian, agar penelitian berjalan sesuai dengan tujuan yang diharapkan.

Kepada manajemen Hotel hendaknya membuat revisi prosedur kerja sesuai dengan pelaksanaan dilapangan, agar tidak terjadi perbedaan antara pelaksanaan prosedur kerja dilapangan dengan prosedur kerja yang telah ditentukan. Sebaiknya manajemen menyediakan fasilitas kerja yang cukup untuk *roomboy*, agar tidak terkendala dalam pelaksanaannya.

Kepada peneliti untuk memahami bagaimana pelaksanaan prosedur kerja *roomboy* yang baik, maka perlu adanya peninjauan kajian terhadap prosedur kerja *roomboy* yang telah ditentukan di hotel. Kepada peneliti lain perlu dilakukan penelitian mengenai kepemimpinan, kesesuaian kebutuhan karyawan khususnya *roomboy*, profil *roomboy* dan *room maid*, fasilitas pendukung operasional serta produktifitas kerja *roomboy*

Catatan : Artikel Ini di susun berdasarkan Skripsi penulis dengan Pembimbing I Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd dan Pembimbing 2 Waryono S.Pd, MM. Par

RUJUKAN

- Al Bataafi, Wishnu HS. 2006. *Housekeeping Departemen Floor & Publik Area*, Bandung : Alfabeta Indonesia.
- Bugin, Burhan. 2003. *Analisis data penelitian kualitatif*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. Indonesia.
- Basrowi dan Suwandi. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta. Indonesia.
- Emzir. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis Data*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada Indonesia.
- Iskandar. 2009. *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial (Kuantitatif dan Kualitatif)*. Jakarta: Gapeng Persada Press Indonesia.
- Lufri. 2005. *Metodologi Penelitian*. Padang: UNP Press
- Maleong, Lexy J. 2009. *Metodologi penelitian kualitatif. Edisi revisi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Indonesia.
- Miles dan Huberman. 1992. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: UI. Press
- Moh. Nazir. 1988. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Perwani, Yayuk Sri. 1997. *Teori dan Petunjuk Praktek Housekeeping untuk Akademi Perhotelan Make Up Room*. Jakarta: Gramedia pustaka Utama.
- Rumekso. 1994. *Housekeeping Hotel*. Yogyakarta: Andi. Indonesia
- . 2006. *Housekeeping Hotel*. Yogyakarta: Andi. Indonesia
- Sulastiyono, Agus. 1999. *Managemen Penyelenggaraan Hotel*, Bandung: Alfa Beta. Indonesia
- Sudarsono, Agus. 1995. *Tata Graha Hotel (Housekeeping)*. Jakarta: Gramedia widiasarma Indonesia.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kualitatif Dan R & B*, Bandung : Alfa Beta. Indonesia