

Peranan *Room Attendant* Dalam Penanganan Barang *Lost And Found* Pada *Housekeeping Departement* Di Hotel Khas Parapat

Apriwati Br Barus¹, Abraham Lincoln Ketaren²
Akademi Pariwisata Nusantara

ARTICLE INFO

Article history:

Received : 19 Juni 2022

Revised : 20 Agustus 2022

Accepted : 01 September 2022

Keywords:

Room Attendant, Lost And Found , Kepuasan dan Pengawasan.

ABSTRACT

Tujuan dilakukannya penelitian untuk menghindari terjadinya hilangnya barang - barang tamu yang menginap pada Hotel Khas Parapat. Pada saat bekerja seorang Room Attendant harus selalu memberikan pelayanan yang baik kepada tamu dan selalu berpakaian rapi karena penampilan seorang Room Attendant sangat mempengaruhi kesan tamu terhadap hotel tersebut. Kehadiran tamu harus selalu mendapatkan perhatian yang lebih dari pihak hotel misalnya dalam bidang pelayanan tamu selama berada di hotel seperti kebersihan, kerapian, dan kenyamanan dan tentunya pelayanan Room Attendant dalam menyiapkan keperluan tamu. Karena seorang Room Attendant dituntut untuk selalu terampil dan bertanggungjawab dalam mengerjakan tugasnya. Dengan menggunakan Observasi, Kuesioner, dan juga Studi Pustaka, penulis menganalisa pelaksanaannya. Penelitian dilakukan pada Hotel Khas Parapat, hal ini bertujuan untuk perbaikan bagi pihak manajemen Hotel Khas Parapat agar lebih memperhatikan kerja bawahannya. Pada saat penulis melakukan penelitian di Hotel Khas Parapat, Hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis, penulis menemukan Room Attendant yang bekerja tidak sesuai dengan yang sudah ditetapkan, dan kurangnya tanggungjawab terhadap barang lost and found milik tamu hotel yang menjadi salah satu kendala terbesar di Hotel Khas Parapat, sehingga kerja Room Attendant menjadi tidak maksimal. Hal ini disebabkan karena kurangnya pengawasan dari supervisor terhadap bawahannya.

This is an open access article under the [CC BY-NC](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/) license.



Corresponding Author:

Apriwati Br Barus

Akademi Pariwisata Nusantara

Email: -

PENDAHULUAN

Dunia Pariwisata saat ini semakin berkembang. Sehingga banyak negara yang bergantung dari industri Pariwisata ini yaitu sebagai sumber pajak dan pendapatan, sehingga pengembangan industri pariwisata adalah salah satu strategi yang dipakai oleh banyak negara untuk mempromosikan wilayahnya sebagai daerah wisata untuk meningkatkan perdagangan melalui penjualan barang dan jasa kepada para turis. Banyak daerah-daerah yang menjadi tujuan wisata, baik dalam negeri maupun luar negeri. Sektor ini dapat dikelola secara potensial untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat untuk lebih baik lagi, karena akan meningkatkan

perkembangan pendapatan, perekonomian diberbagai daerah yang memiliki sektor pariwisata yang tinggi dan berpotensi.

Semakin sering suatu perjalanan wisata dilakukan maka akan membutuhkan akomodasi yang mendukung perjalanan mereka, salah satu sektor yang mendukung kepariwisataan adalah hotel. Hotel merupakan suatu jenis akomodasi yang sebagian atau seluruh bangunannya untuk menyediakan jasa pelayanan, penginapan, makanan, dan minuman serta jasa penunjang lain nya bagi umum yang dikelola secara komersial.

Disamping itu, hotel juga memiliki beberapa departemen yang saling mendukung memberikan kontribusi keuntungan bagi hotel.

Salah satunya adalah *housekeeping departement*, dimana departemen ini yang pada umumnya menangani pelayanan dan bertanggungjawab atas kebersihan kamar tamu.

Untuk mendukung kelancaran operasional tersebut maka dibutuhkan *room attendant* yang berkualitas dan terampil dibidangnya sehingga dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi tamu hotel. Penulis melihat ada beberapa masalah mengenai cara kerja dan pelaksanaan di Hotel Khas Parapat. Kurangnya tanggung jawab dan perhatian *room attendant* terhadap barang *lost and found* pada Hotel Khas Parapat.

METODE

Pengertian *Housekeeping Department*

Dalam tugas akhir ini penulis melakukan penelitian dan observasi pada *housekeeping department*. *Housekeeping department* adalah salah satu bagian yang mempunyai peranan dan fungsi yang cukup vital dalam memberikan pelayanan kepada para tamu, terutama yang menyangkut pelayanan kenyamanan dan kebersihan ruang hotel, ruang hotel yang merupakan tanggung jawab *room attendant*.

Agusnawar, 2002: 20 dalam buku Rumekso *Housekeeping* adalah bagian atau departemen yang mengatur atau menata peralatan, menjaga kebersihan, memperbaiki kerusakan dan memberi dekorasi dengan tujuan agar hotel tampak rapi, bersih, menarik, dan menyenangkan penghuninya.

Menurut **Rumekso, 2002: 1** *Housekeeping Department* adalah bagian yang bertugas dan bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapian, keindahan dan kenyamanan diseluruh area hotel, baik diluar gedung maupun diluar gedung, termasuk kamar-kamar tamu, ruangan-ruangan yang disewa oleh para tamu, *restaurant, office* serta toilet.

Room attendant adalah petugas *floor section* yang menjaga kebersihan, kerapian, kenyamanan, dan kelengkapan kamar-kamar tamu. *Room attendant* harus memiliki penampilan baik dan rapi meliputi tingkah laku kejujuran, sopan santun pada tamu, atasan maupun teman sejawat. Untuk petugas pria disebut *roomboy* dan wanita disebut *roommaid*. Selain unsur-unsur penting itu pihak tata graha khususnya seksi kamar dituntut untuk memberikan pelayanannya yang istimewa kepada tamu melalui *room attendant* sehingga tamu merasa puas selama tinggal dihotel dan diharapkan dapat jadi pelanggan hotel.

Ruang lingkup *Housekeeping Department*

Menurut hasil riset yang penulis lakukan di Hotel Khas Parapat, *housekeeping* sangatlah besar sebagai sumber pendapatan yang terbesar dalam hal penjualan kamar, dengan demikian, *housekeeping* harus menciptakan kelancaran penyiapan, pemeliharaan, kebersihan, kenyamanan dan menciptakan keindahan didalam nya. Untuk itu seluruh petugas *housekeeping* harus mengerti ruang lingkup atau batasan batasan yang harus dilaksanakan.

Adapun ruang lingkup *housekeeping* adalah sebagai berikut :

1. Ruang tamu/ *lobby*
2. Gang / *corridor*
3. Restoran dan ruang konfrensi

4. Ruang kantor
5. Toilet tamu
6. Toilet karyawan
7. Kebun atau taman yang ada di dalam maupun di luar hotel
8. Kolam renang
9. Lapangan parkir
10. Dan sebagainya.

Dari beberapa penjelasan diatas penulis akan menjelaskan mengenai penanganan *lost and found* pada *housekeeping*, yang mana penulis sendiri sudah melakukan penelitian mengenai penanganan *lost and found* milik tamu. Menurut penulis sendiri *lost and found* adalah barang milik tamu yang tidak sengaja tertinggal di hotel dan di temukan oleh petugas *room attendant*

Pengertian *Lost and Found*

Menurut **Agustinus Darsono (1994:67)** *lost and found* adalah barang tamu yang menginap atau yang berkunjung ke hotel tertinggal dihotel, biasanya karyawan yang menemukan barang itu harus segera melaporkan dan menyerahkan ke kantor tata graha. Barang temuan akan disimpan di lemari *lost and found* serta diarsipkan secara baik dan rapi. Hal ini dilakukan agar memudahkan pengambilan jika pemilik datang mengambil.

Namun menurut **Rumekso, SE (2005:135)** *Lost and found* adalah penemuan barang barang yang hilang milik tamu, baik didalam kamar tamu, maupun diarea umum didalam hotel. Pada saat *make up room*, *roomboy* kadang – kadang menemukan barang milik tamu yang tertinggal didalam kamar. Setiap penemuan barang milik tamu harus diserahkan kepada *housekeeper* di *housekeeping office*. Setiap barang yang ditemukan akan segera dicatat pada *list lost and found* item dan di dalam *lost and found book* untuk memudahkan pemantauan dan pencariannya, manakala ada tamu yang menanyakannya. Barang temuan tersebut akan disimpan dengan baik sampai batas waktu tertentu, dan selanjutnya akan didistribusikan kepada yang berhak.

Sistem penanganan *lost and found*

Menurut Rumekso (2005:137) Prosedur penanganan *lost and found* yang baik dan benar adalah :

1. Pencatatan barang *lost and found*

Pencatatan barang *lost and found* sangat penting dilakukan karna kegiatan ini merupakan proses awal dari penanganan barang temuan. Barang kemudian diidentifikasi, seperti pencatatan nomor kamar, lokasi ditemukan, serta nama penemu, dengan menggunakan *lost and found report*. Barang itu kemudian diserahkan kepada bagian penanganan *lost and found* di *housekeeping office*.

Semua jenis barang akan dicatat didalam *lost and found book* yang berisi :

- a. Nama barang yang ditemukan
 - b. Tanggal ditemukan
 - c. Nama yang menemukan
 - d. Tempat barang ditemukan
 - e. Keterangan :
 - 1) Telah dikembalikan kepada
 - 2) Nama yang menerima barang/yang mengambil
 - 3) Tanggal pengambilan barang
 - 4) Tanda tangan yang menerima/mengambil barang
2. Sistem penyimpanan barang *lost and found*

Untuk mempermudah identifikasi barang temuan, dalam penyimpanannya disertakan juga *lost and found tag*, yang berisi :

- a. Nomor seri barang
- b. Tanggal ditemukan
- c. Ditemukan pada jam berapa
- d. Nama penemu barang.

Lost and found tag dibuat rangkap dua. Lembar pertama dibawa oleh sipenemu, sebagai bukti penemu barang. Lembar kedua disertakan pada barang temuan. Barang-barang temuan itu di tangani oleh *secretary housekeeping*.

Tujuan Penanganan Barang *Lost and Found*

Tujuannya adalah agar barang bawaan tamu yang tertinggal di kamar atau di area hotel dapat terawat dan terjaga dengan baik Penanganan Kehilangan dan penemuan Barang (*Lost & Found*) Bila kamar tersebut baru saja ditinggalkan oleh tamunya (C/O) periksalah dengan seksama kalau ada barang tamu yang tertinggal. Kalau ada barang yang tertinggal hubungi segera supervisor yang bersangkutan dengan cepat atau kantor depan dengan cepat jika barang tersebut merupakan barang berharga. Barang milik tamu yang tertinggal harus diserahkan kepada *supervisor* dan akan dicatat pada buku *Lost and Found*. Dan apa bila sitamu datang untuk menanyakan barang milik nya, barang tersebut masih terawat dan utuh, maka akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak hotel terutama oleh pihak *housekeeping*.

Barang *lost and found* dapat diklasifikasikan ke dalam tiga kelompok, yaitu :

1. Kelompok barang biasa.

Untuk menentukan nilai suatu barang yang ditemukan berharga atau biasa sangat sulit. Pada dasarnya nilai dari semua barang yang ditemukan ditentukan berdasarkan pengalaman dilapangan dan berpedoman pada jenis, harga, serta keadaan barang. Biasanya suatu barang ditentukan sebagai barang biasa adalah berdasarkan faktor harga beli, misalnya sandal, kaos kaki, celana, alat pencukur, dan lain-lain. Lama penyimpanan kelompok barang biasa adalah tiga bulan.

2. Kelompok barang berharga

Barang temuan yang dikelompokkan sebagai barang berharga bilamana barang tersebut sangat diperlukan oleh pemiliknya, dan bernilai mahal. Disamping itu juga harus dilihat dari faktor harga dan keadaan barang tersebut. Contoh barang yang termasuk barang berharga adalah uang tunai dalam jumlah besar, kamera (*handycam*), surat-surat berharga(*passport*), dan perhiasan. Lama penyimpanan barang ini adalah selama enam bulan atau satu tahun .

3. Kelompok barang yang dibuang oleh tamu.

Barang yang dibuang oleh tamu adalah barang yang diletakan ditempat sampah didalam kamar tamu. Penanganan barang yang seperti ini memerlukan perhatian, karna bisa saja tamu lupa atau tidak sengaja menaruh barang nya ditempat sampah. Biasanya hotel, khususnya *roomboy*, akan menghubungi tamu jika ia masih tinggal dihotel. Kalau tamu sudah *check-out*, barang tersebut dapat dikelompokkan sebagai barang biasa setelah dinilai berdasarkan keadaan barang

Kepuasan tamu terhadap pelayanan barang *lost and found*

Memberikan kepuasan kepada tamu melalui pelayanan yang diberikan pihak hotel merupakan suatu pekerjaan yang bukanlah mudah, terutama dalam memberikan pelayanan penanganan barang *lost and found*. Pada umumnya tamu yang datang ke hotel datang untuk menginap, dan mengharapkan mendapatkan pelayanan yang terbaik, seperti kebersihan, kerapian, keamanan, dan kenyamanan sehingga tamu merasa puas.

Selama tamu menginap di hotel hal yang sangat penting memberikan keamanan dan kenyamanan kepada tamu, keamanan tentang dirinya dan keamanan tentang barang-barang bawaan tamu selama menginap di hotel. Maka dari itu petugas *room attendant* haruslah dapat bekerja dengan jujur agar tamu merasa puas dengan pelayanan yang di berikan oleh pihak hotel.

Kepuasan konsumen adalah hasil yang dirasakan oleh pembeli yang mengalami kinerja sebuah perusahaan yang sesuai dengan harapannya. Konsumen merasa puas kalau harapannya terpenuhi dan merasa sangat gembira jika harapannya mereka terlampaui. Konsumen yang puas cenderung tetap loyal lebih lama, membeli lebih banyak kurang peka terhadap perubahan harga dan pembicaraan nya menguntungkan perusahaan.

(<http://rosyidaputra98.blogspot.com/2012/03/pengertian-kepuasan.html> diakses 9 April 2022).

Kepuasan dari tamu adalah hal yang utama yang ingin dicapai oleh hotel. Jika tamu merasa puas dengan pelayanan yang diberikan *room attendant*, maka tamu akan menjadi pelanggan loyal. Secara tidak langsung tamu juga akan membantu hotel untuk melakukan promosi kepada teman atau rekan-rekan tamu tersebut.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis pengawasan *supervisor* terhadap *room attendant*.

Pengawasan berhubungan dengan tugas-tugas melalui tolak ukur kerja dibuat dan digunakan untuk mengukur seluruh kegiatan operasional organisasi dan kerja perorangan baik dalam *department housekeeping* maupun pengawasan dalam *department* lainnya.

Adapun pengawasan *supervisor* terhadap penanganan barang *lost and found* milik tamu hotel adalah bagaimana tindakan dan perhatian seorang *supervisor* terhadap *room attendant* yang seharusnya dilaksanakan oleh *room attendant*. Untuk membahas sejauh mana pembahasan mengenai pengawasan terhadap penanganan barang *lost and found* yang dilaksanakan oleh *room attendant* maka penulis membuat analisa dengan menyebarkan kuesioner kepada *supervisor* yang mendukung analisa.

Berikut ini adalah hasil analisa kuesioner yang dituangkan kedalam bentuk tabel mengenai tanggapan responden terhadap pengawasan pelaksanaan penanganan barang *lost and found* pada Hotel Khas Parapat.

TABEL 1. TANGGAPAN SUPERVISOR APAKAH MENGAWASI PEKERJAAN ROOM ATTENDANT SETELAH SELESAI MELAKUKAN PEMBERSIHAN KAMAR.

N = 5

NO	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
1.	Ya	1	20 %
2.	Kadang-kadang	1	20 %
3.	Tidak	3	60 %
	Total	5	100 %

Berdasarkan Tabel 4.1 di atas dapat diketahui 1 (20%) *supervisor* mengatakan melakukan pengecekan kamar setelah kamar dibersihkan oleh *room attendant*, dan 1 (20%)

supervisor mengatakan kadang-kadang melakukan pengecekan setelah kamar dibersihkan dan 3 (60%) mengatakan tidak melakukan pengecekan kamar setelah dibersihkan.

Dari hasil analisis di atas dapat diketahui bahwa sebagian *supervisor* menyatakan tidak mengecek kamar setelah di bersihkan oleh *room attendant* mengakibatkan banyak terjadi kesalahan atau kurangnya kebersihan dan kerapian kamar pada saat tamu akan masuk atau *check-in*.

TABEL 2. TANGGAPAN SUPERVISOR APAKAH MELAKUKAN TINDAKAN KETIKA ROOM ATTENDANT MELAKUKAN SUATU KESALAHAN.
N = 5

NO	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
1.	Ya	1	20 %
2.	Kadang-kadang	0	0 %
3.	Tidak	4	80 %
	Total	5	100 %

Dari Tabel 4.2 di atas dapat diketahui bahwa 1 (10%) *supervisor* mengatakan melakukan atau memberi tindakan kepada *room attendant* ketika melakukan kesalahan dan 4 (80%) *supervisor* mengatakan tidak langsung melakukan tindakan pada saat *room attendant* melakukan kesalahan.

Berdasarkan hasil analisis di atas dapat disimpulkan bahwa tidak semua semua *supervisor* yang melakukan tindakan yang sama terhadap *room attendant* jika *room attendant* melakukan kesalahan, yang dapat mengakibatkan *room attendant* dapat melakukan kesalahan yang sama.

TABEL 3. TANGGAPAN SUPERVISOR APAKAH MEMBERIKAN PENGARAHAN TENTANG PENANGANAN BARANG LOST AND FOUND MILIK TAMU KEPADA ROOM ATTENDANT.
N = 5

NO	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
1.	Ya	1	20 %
2.	Kadang-kadang	0	0 %
3.	Tidak	4	80 %
	Total	5	100 %

Dari Tabel 4.3 di atas dapat diketahui bahwa 1 (20%) *supervisor* mengatakan memberikan pengarahan tentang penanganan barang *lost and found* milik tamu dan 4 (80%) mengatakan tidak memberikan pengarahan tentang penanganan barang *lost and found* milik tamu.

Berdasarkan analisis di atas dapat disimpulkan bahwa tidak semua *supervisor* memberikan pengarahan tentang penanganan barang *lost and found* milik tamu. Yang mengakibatkan kurangnya tanggung jawab dari seorang *room attendant* terhadap penanganan barang *lost and found* milik tamu.

TABEL 4. TANGGAPAN SUPERVISOR APAKAH MENGAWASI ROOM ATTENDANT SAAT MELAKSANAKAN PROSES OPERASIONAL KERJA.

N = 5

NO	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
1.	Ya	1	20 %
2.	Kadang-kadang	1	20 %
3.	Tidak	3	60%
	Total	5	100 %

Dari Tabel 4.4 di atas dapat diketahui bahwa 1 (20%) *supervisor* mengatakan mengawasi *room attendant* saat melaksanakan proses operasional kerja, 1 (20%) *supervisor* mengatakan kadang-kadang mengawasi proses operasional kerja dan 3 (60%) mengatakan tidak mengawasi *room attendant* saat proses operasional kerja berlangsung.

Berdasarkan hasil analisis di atas dapat disimpulkan bahwa tidak semua *supervisor* berpendapat yang sama, untuk mengawasi *room attendant* pada saat proses operasional kerja berlangsung. Dimana *room attendant* yang bisa saja melaksanakan pekerjaannya tidak sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan.

TABEL 5. TANGGAPAN SUPERVISOR APAKAH SELALU MEMBERIKAN PENGAWASAN TERHADAP BARANG LOST AND FOUND MILIK TAMU.

N = 5

NO	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
1.	Ya	1	20 %
2.	Kadang-kadang	1	20 %
3.	Tidak	3	60 %

	Total	5	100 %
--	-------	---	-------

Dari Tabel 4.5 di atas dapat diketahui bahwa 1 (20%) *supervisor* mengatakan selalu memberikan pengawasan terhadap barang *lost and found* milik tamu dan 1 (20%) *supervisor* mengatakan kadang-kadang memberikan pengawasan terhadap barang *lost and found* milik tamu dan 3 (60%) mengatakan tidak memberikan pengawasan terhadap barang *lost and found*.

Berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan bahwa tidak semua *supervisor* memberikan pengawasan terhadap barang *lost and found* milik tamu, yang bisa saja mengakibatkan *room attendant* juga tidak mengawasi barang *lost and found* milik tamu sesuai dengan prosedur yang sudah ditentukan.

TABEL 6. TANGGAPAN SUPERVISOR APAKAH SELALU MEMBERIKAN BRIEFING KEPADA ROOM ATTENDANT SEBELUM OPERASIONAL KERJA AKAN DILAKSANAKAN.

N = 5

NO	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
1.	Ya	2	40%
2.	Kadang-kadang	1	20 %
3.	Tidak	2	40%
	Total	5	100 %

Dari Tabel 6 di atas dapat diketahui bahwa 2 (40%) *supervisor* mengatakan selalu memberikan *briefing* kepada *room attendant* sebelum melaksanakan proses operasional kerja, 1 (20%) *supervisor* mengatakan kadang-kadang memberikan *briefing* dan 2 (20%) *supervisor* mengatakan tidak memberikan *briefing* kepada *room attendant* sebelum proses operasional kerja akan berlangsung.

Berdasarkan analisis di atas dapat disimpulkan bahwa tidak semua *supervisor* memberikan *briefing* kepada *room attendant* sebelum melaksanakan proses operasional kerja akan berlangsung yang bisa saja akan mengakibatkan kurangnya kedisiplinan *room attendant* dalam bekerja.

Dari hasil analisis di atas dapat penulis simpulkan bahwa masih banyak *room attendant* yang tidak bertanggung jawab atas pekerjaannya sebagai seorang *room attendant* pada Hotel Khas Parapat, akibatnya akan mengurangi rasa percaya tamu terhadap *room attendant*.

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis data yang diperoleh dari hasil kuesioner yang disebarkan penulis kepada *supervisor*, *room attendant* dan tamu di Hotel Khas Parapat, maka penulis dapat mengambil beberapa kesimpulan, antara lain : Berdasarkan hasil analisis, pengawasan *supervisor* terhadap hasil kerja *room attendant* dalam penanganan barang *lost and found* milik tamu masih banyak yang tidak menjalankan tugas nya sebagai seorang *supervisor* 60% *supervisor* tidak melaksanakan tugasnya dengan baik. Yang mengakibatkan banyak *room attendant* yang tidak dapat bekerja dengan baik, jujur, dan bertanggung jawab atas penanganan barang *lost and found* Berdasarkan hasil analisis, *room attendant* tidak melaksanakan tugasnya dengan baik, jujur, dan bertanggung jawab atas penanganan barang *lost and found* milik tamu 48% *room attendant* tidak menangani barang *lost and found* sesuai dengan prosedur. Kepuasan tamu terhadap penanganan barang *lost and found* oleh *room attendant* 50% tamu menyatakan tidak puas dengan pelayanan barang *lost and found* milik tamu pada Hotel Khas Parapat. Hal ini terjadi karena kurangnya pengetahuan dan pemahaman terhadap penanganan barang *lost and found*, kurangnya kesadaran dan rasa tanggung jawab dalam melaksanakan tugasnya. Serta kurangnya peran aktif seorang *supervisor* dalam melakukan pengawasan terhadap hasil kerja *room attendant*.

DAFTAR PUSTAKA

- Rumekso SE, *Housekeeping Hotel*, Andi, Yogyakarta, 2005
Dra.Ira Meirina Chair,M.Pd,Heru Pramudia,ST.,T.Par.,M.Sc.*Hotel Room Division Management*,Kencana Prenadamedia Group.Jakarta,2017
Jayanto, Tri. *Peran Housekeeping Department Dalam Meningkatkan Tingka Hunian Kamar Di Kusuma Sahid Price Hotel. Surakarta.* 2009
Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Bandung, Alfabeta.2018
Darsono, Agustinus. *Tata Graha Hotel (Housekeeping)*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.1994