



PENILAIAN KONSISTENSI STANDAR PEMBERSIHAN KAMAR MELALUI *ROOM INSPECTION SCORE SHEET* (RISS) DI HOTEL XYZ, JAKARTA SELATAN

Muhammad Irfan¹

¹Sekolah Tinggi Pariwisata Bogor
Email: Muhammad.irfan1207@gmail.com¹

Abstrak

Salah satu komponen paling penting dalam industri perhotelan yang berdampak langsung pada reputasi hotel dan kepuasan pelanggan adalah kamar yang bersih dan terawat dengan baik. Hal ini menunjukkan standar kebersihan hotel, serta kenyamanan dan keselamatan tamu. Oleh karena itu, evaluasi yang terorganisir dan konsisten diperlukan untuk memastikan bahwa setiap kamar memenuhi ekspektasi tinggi para tamu. Tujuan penelitian ini adalah untuk melakukan penilaian yang konsisten dan objektif untuk menentukan area mana yang perlu diperbaiki dan untuk memastikan bahwa kualitas layanan tetap tinggi melalui pemahaman dan penerapan standar pembersihan secara merata. Dalam penelitian ini, deskriptif kuantitatif digunakan untuk mengumpulkan data dari inspeksi rutin kamar yang mengacu pada *Room Inspection Score Sheet* (RISS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa skor pembersihan kamar berbeda-beda antara inspeksi. Beberapa faktor yang memengaruhi ketepatan standar pembersihan ini termasuk pelatihan karyawan, pengawasan manajemen, serta ketersediaan bahan dan alat pembersih. Ditunjukkan bahwa pelatihan dan pengawasan yang ketat dapat meningkatkan skor pembersihan kamar. Akibatnya, kepuasan tamu dapat dipertahankan dan reputasi hotel dapat dipertahankan dengan mempertahankan dan meningkatkan standar kebersihan kamar secara konsisten.

Kata Kunci: konsistensi, *room inspection score sheet* (RISS), standar pembersihan kamar

Abstract

One of the most important components in the hospitality industry that has a direct impact on hotel reputation and customer satisfaction is clean and well-maintained rooms. This reflects hotel hygiene standards, as well as guest comfort and safety. Therefore, organized and consistent evaluation is required to ensure that each room meets the high expectations of guests. The aim of this research is to conduct a consistent and objective assessment to determine which areas need to be improved and to ensure that the quality of service remains high through understanding and application of cleaning standards consistently. In this research, quantitative descriptive is used to gather data from routine room inspections referring to Room Inspection Score Sheet (RISS). The results showed that the room cleaning



scores differed between inspections. Some factors affecting the accuracy of these cleaning standards include employee training, management supervision, and availability of cleaning materials and tools. It's shown that strict training and supervision can improve room cleaning scores. As a result, the satisfaction of guests and the reputation of the hotel can be preserved and constantly improve the hygiene standards of the rooms.

Keywords: *consistency, room inspection score sheet (RISS), room cleaning standards*

PENDAHULUAN

Perkembangan pariwisata berperan dalam mendorong dan mempercepat pertumbuhan ekonomi pariwisata dan menciptakan permintaan, baik konsumsi maupun investasi. Selama berwisata, wisatawan akan melakukan pembelanjaan sehingga secara langsung menimbulkan permintaan pasar barang dan jasa (*tourism final demand*). Selanjutnya, *tourism final demand* secara tidak langsung menimbulkan permintaan akan barang modal dan bahan baku (*investment derived demand*), untuk beroperasi memenuhi permintaan wisatawan akan barang dan jasa tersebut. Dalam usaha memenuhi permintaan pariwisata, diperlukan sebuah investasi di bidang transportasi dan komunikasi, perhotelan dan akomodasi lain, industri kerajinan, industri produk konsumen, industri jasa, rumah makan, dan lain sebagainya (Belloumi, 2010; Durbarry & Sinclair, 2003; Lise & Tol, 2000; Samimi, Sadeghi, & Sadeghi, 2011)

Di antara departemen hotel yang memiliki kemampuan untuk menyediakan layanan dalam kamar adalah *Housekeeping*. Departemen ini bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kelengkapan, dan kesehatan seluruh area hotel, serta menyiapkan kamar untuk penjualan. Ada juga bagian

housekeeping, yang bernama *room attendant*.

Room attendant ialah yang bertanggung jawab atas kebersihan, kenyamanan, keamanan, dan kelengkapan kamar tamu. *Room attendant* memiliki tugas seperti *make up room*, *runner*, dan salah satunya adalah *turndown service* malam. Peranan ini sangat penting untuk dilakukan oleh *room attendant* karena ini memberikan pelayanan kepada tamu tentang perlengkapan tamu serta keperluan tamu lainnya selama perjalanan.

Seorang *room attendant* harus mampu mengetahui urutan teknik *make up* kamar yang baik dan benar dan standar yaitu pembersihan kamar dan letak perlengkapan pengunjung, mulai dari kamar tidur, kamar mandi, ruang tamu dan dapur. Oleh karena itu, *room attendant* harus dapat bekerja secara profesional, efektif dan efisien untuk meningkatkan kualitas pelayanan hotel. Semakin baik kinerja staf kamar dalam melakukan semua tugasnya, maka kepuasan tamu dan pelanggan akan meningkat bagi hotel itu sendiri dan mereka akan mengubah pandangan mereka tentang pelayanan di hotel, terutama tentang kebersihan kamar, yang pada gilirannya juga akan meningkat.

Kualitas kerja karyawan dapat diukur dengan membandingkan persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang



sebenarnya mereka harapkan atau inginkan terhadap fitur-fitur pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan atau melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan; jika jasa yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas pelayanan yang dipersiapkan sangat baik dan berkualitas; jika pelanggan puas, mereka akan membeli lagi dan memberikan kepada orang lain.

Bekerja harus sesuai dengan prosedur yang ditetapkan oleh perusahaan, seperti membersihkan kamar dengan benar. Banyak karyawan hotel yang cukup cepat, tetapi mereka yang terlalu cepat tidak mengikuti prosedur yang berlaku dan mengabaikan aspek lain seperti kerapian, kebersihan dan kelengkapan kamar tamu. Selain itu, berdasarkan penilaian yang dilakukan untuk setiap kinerja dalam *Room Inspection Score Sheet* (RISS)

Berdasarkan latar belakang di atas, maka judul jurnalnya yaitu “Penilaian Konsistensi Standar Pembersihan Kamar Melalui *Room Inspection Score Sheet* (Riss) di Hotel XYZ.”

Tujuan pembuatan jurnal ini adalah untuk mengetahui kinerja karyawan *room attendant* dalam meningkatkan tingkat kebersihan kamar yang konsisten di Hotel XYZ dan untuk membandingkan penilaian *supervisor* terhadap kinerja karyawan kamar yang dihitung dari *Room Inspection Score Sheet* (RISS) di Hotel XYZ.

Manfaat pembuatan jurnal ini yaitu pertama, sangat bermanfaat bagi penulis untuk memperluas pengetahuan mereka tentang industri perhotelan, terutama berkaitan dengan materi yang akan

dibahas dalam jurnal ini. Kedua, diharapkan bahwa perusahaan dapat meningkatkan kepuasan tamu tentang kebersihan dan kelengkapan kamar. Ketiga, mungkin bermanfaat bagi penulis untuk mengetahui cara menghitung kinerja karyawan housekeeping, terutama tentang cara menghitung kinerja *room attendant*.

KAJIAN PUSTAKA

Pengertian *Room Attendant*

Room attendant ialah petugas *floor section* yang menjaga kebersihan, kerapian, keindahan, kenyamanan, dan kelengkapan kamar-kamar tamu.

- a) Menurut Agustinus Darsono dalam buku *Tata Graha Hotel* (1995 : 53), *Room attendant* adalah petugas kamar yang berpenampilan baik dan rapi, meliputi tingkah laku, kejujuran, sopan santun pada tamu, atasan maupun sejawat.
- b) *Room attendant* adalah petugas yang mempersiapkan tempat tidur pada waktu membersihkan kamar pada waktunya masuk ke kamar, pandangan pertama dan ditujukan kerapian tempat tidur. Mereka akan mendapatkan kesan pertama atas keseluruhan hotel hanya dengan melihat kerapian tempat tidur itu. Itulah sebabnya tempat tidur harus disiapkan serapi mungkin sebelum tamu masuk ke kamarnya (Agus Sulastiyono, 1994 : 42).

1. Tugas-tugas dan tanggungjawab *Room Attendant*

Baik buruknya kamar hotel tergantung kualitas *room attendant* hotel tersebut. Untuk itu seorang *room*



attendant harus memenuhi persyaratan dan kriteria khusus serta harus mentaati peraturan yang berlaku (Uniform and Appearance Standards on The Haytt Regency Singapore, tanpa tahun 6 – 8).

Mengelola kamar yang menjadi tanggung jawabnya (dalam arti yang luas), (Rumekso, 2002: 4). Baik buruknya kamar sangat tergantung pada *room attendant* baik yang berhubungan dengan ketelitian, kerajinan, maupun kualitas. *Room attendant* yang rajin, teliti dan terampil dalam bekerja akan dapat menghasilkan kamar yang bersih, rapih, lengkap dan nyaman.

- a. Melayani tamu,
- b. Melaksanakan perintah atasan,
- c. Menjalin kerjasama antar *room attendant*,
- d. Menjalin kerjasama dengan seksi-seksi lain yang ada di dalam *housekeeping departement*,
- e. Menjaga keamanan barang-barang milik tamu di dalam kamar hotel. *Room attendant* adalah petugas kamar, yang setiap hari berhubungan dengan barang-barang bawaan tamu yang ada didalam kamar. Dengan demikian keamanan barang-barang tersebut menjadi tanggung jawab *room attendant*. Jika ada tamu yang kehilangan barang bawaannya di dalam kamar, petugas kamar inilah yang pertama-tama akan dimintai konfirmasi,
- f. Menjaga keamanan barang milik hotel di dalam kamar, semua

perlengkapan di dalam kamar harus dijaga jangan sampai rusak atau hilang saat meninggalkan kamar hotel (*check out*) bila hal ini terjadi *room attendant* segera melaporkannya kepada *front office cashier* agar tamu dimohon mengembalikan atau membayarnya.

2. Hubungan *Room Attendant* dengan *Linen Section*

Semua *linen supplies* yang digunakan disiapkan dan dipenuhi oleh *linen section*, bila *room attendant* memerlukan tambahan *sheet*, *pillow cas*, *towel* dan lainnya, ia pasti menghubungi *linen section* untuk mengirimnya.

- a) *Laundry Section*
- b) *Public Area Section*

3. Shift Kerja *Room Attendant*

Di dalam tugas sehari-hari, *room attendant* dibagi menjadi dua *shift* atau tiga *shift* (jam dinas). Pembagian jam dinas ini didasarkan atas besar kecilnya hotel, banyak sedikitnya karyawan, serta kebijaksanaan manajemen.

Jika jam dinas *room attendant* dibagi menjadi dua *shift*, maka jam dinasnya adalah:

- a. *Morning Shift* (dinas pagi) pukul 07.00-15.00 WIB.
- b. *Evening Shift* (dinas sore) pukul 15.00-23.00 WIB, tetapi ada juga *morning shift* dari pukul 06.00-14.00 WIB atau jam 08.00-16.00 WIB, sedang *evening shift* dari



pukul 14.00-22.00 WIB atau
pukul 16.00-00.00 WIB.

Jika *room boy* dibagi menjadi tiga
shift:

- a. *Morning shift*, pukul 06.00-14.00 WIB, 07.00-15.00 WIB atau 08.00-16.00 WIB.
- b. *Evening shift*, pukul 14.00-22.00 WIB, 15.00-23.00 WIB atau 16.00-00.00 WIB.
- c. *Night shift*, pukul 22.00-06.00 WIB, pukul 23.00-07.00 WIB atau 00.00-08.00 WIB.

4. Pengertian *Standard Operational Procedure* (SOP)

Standard operating procedure menurut Bataafi (2006 c:87) adalah merupakan panduan prosedur pelaksanaan menjalankan tugas secara standar bagi yang bersifat umum maupun khusus untuk masing-masing jabatan.

Beberapa gambaran tentang *Standard Operating Procedure* (SOP) bagi *floor section* menurut Bataafi sebagai berikut:

- a. Kerapian penampilan setiap staf harus menjaga *grooming*, atau tata cara kebersihan badan dan kerapian pakaian kerja serta penampilan setiap saat selama bertugas,
- b. Kesopanan adalah unsur yang sangat penting dalam melakukan jasa pelayanan,
- c. Pelayanan,
- d. Perilaku,
- e. Melengkapi *trolley*,
- f. Status kamar,
- g. Membersihkan kamar yang terisi,

h. Membersihkan kamar yang ditinggalkan tamu (*Vacant Dirty*),

i. *Making bed*.

5. Pengertian *Make-Up Room*

Pengertian membersihkan kamar atau *make up room* menurut para ahli antara lain yaitu :

- a. Al Baatafi (2006: 243), yaitu melakukan pekerjaan pembersihan kamar tamu setelah tamu *check out* maka dibersihkan kembali agar tamu yang baru datang untuk menginap lagi bisa beristirahat dengan tenang, nyaman dan aman.
- b. Rumecko (2001: 29) menyebutkan “*room* adalah tempat atau ruangan yang diberikan kepada tamu untuk menginap dan beristirahat beberapa malam yang diberikan dengan fasilitas dan perlengkapan yang disediakan dari pihak hotel di dalam kamar untuk tamu.” *Room boy* adalah orang yang bertanggung jawab atas kebersihan, kerapian, keindahan, kenyamanan, serta kelengkapan kamar tamu.

Langkah langkah yang harus dilakukan antara lain yaitu: ketuk pintu sebelum masuk kamar, buka gorden jendela, *striping*, *making bed*, *cleaning the bath room*, *dusting*, dan *rechecking*.

- a. *Standard Operasional Making Bed Three Sheet*

Urutan kerja dalam proses merapikan tempat tidur di kamar



- standard (*making bed*) dengan menggunakan tiga *sheet*.
- b. *Making The Bed With Duvet*
Making the bed dengan *Duvet* pada prinsipnya sama dengan *making the bed* dengan tiga *sheet* hanya terdapat perbedaan pada *sheet II*, *sheet III* dan *blanket*.
- 6. Standard Operational Procedure Pembersihan Kamar (Make-Up Room)**
- Menurut Nawar (2000:42) *Standard Operating Procedure* membersihkan kamar yaitu:
- a. Menerima penugasan dan pengarahan dari *floor Supervisor*.
 - b. Melakukan *handed over* dari *room attendant night shift*, *morning shift*, and *evening shift*.
 - c. Menyiapkan *trolley* dengan peralatan kerja, *guest supplies*, *cleaning supplies* dan *linen* untuk setiap *floor section* (dilakukan *room attendant night shift*).
 - d. Memeriksa kondisi atau status kamar dan melaporkan status kamar sesuai dengan hasil pemeriksaan.
 - e. Melaporkan kepada *floor supervisor* jika terjadi perbedaan status.
 - f. Membersihkan kamar sesuai dengan SOP.
 - g. Melakukan *turn down service* dan membersihkan kamar yang *late check out*, membantu pengiriman laundry yang bersih (dilakukan *room attendant evening shift*).
 - h. Membuat *room attendant report* dan mengembalikan kunci pada saat akhir penugasan.
 - i. Melaporkan kepada *floor supervisor/order taker* jika ada barang tamu yang tertinggal.
 - j. Menjaga penggunaan dan pemakaian atas biaya yang dikeluarkan untuk penggunaan *guest supplies* dan *cleaning supplies*.
- 7. Melakukan Standard Operating Procedure Make-Up Room**
- Pembersihan kamar tamu di Hotel XYZ harus berdasarkan *Standard Operating Procedure (SOP) make up room* yang sudah ditetapkan untuk mencapai hasil-hasil yang memuaskan dan maksimal. Pada tahap ini *room attendant* harus sudah mempersiapkan prosedur pembersihan yang sudah dilakukan meliputi hal hal sebagai berikut :
- a. *Entering the guest room*
 - b. *Beginning task*
 - c. *Stripping the bed*
 - d. *Making the bed*
 - e. *Make-up the bed with duvet*
 - f. *Cleaning the bathroom*
 - g. *Proses dusting*
 - h. *Vacuuming the room*
 - i. *Check room*
- 8. Penilaian Kinerja Karyawan**
- a. **Pengertian Kinerja**
Secara umum, definisi kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas pokok dan



- funksinya sebagai pegawai sesuai dengan tanggung jawab yang dibebankan atau diberikan kepadanya.
- b. Pengertian Kinerja Menurut Para Ilmiah
- i. Menurut Afandi (2018 : 38) kinerja adalah hasil kinerja yang dapat dicapai oleh seorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan organisasi secara ilegal, tidak melanggar hukum dan tidak tertantang dengan moral dan etika.
 - ii. Menurut Moeheriono (2012 :95) kinerja atau *performance* merupakan sebuah penggambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang dituangkan dalam suatu perencanaan strategis suatu organisasi.
- c. Penentuan Jumlah *Room Attendant*
- Menurut Sulastiyono (2006: 125) bahwa kegiatan menentukan jumlah *room attendant* untuk membersihkan kamar dalam tingkat huni kamar tertentu, dapat disebut *staffing*. Ada dua hal yang perlu diperhatikan dalam menentukan jumlah pramugraha yaitu :
- i. Menentukan luas dan kondisi kamar yang akan dibersihkan. Targetnya adalah untuk mengetahui secara pasti bentuk, luas dan situasi ruangan kamar serta kaitan atau hubungan antara satu kamar dengan kamar lainnya.
 - ii. Menentukan jenis pekerjaan yang akan dilakukan. Misalnya membersihkan debu kamar (*dusting*).
- Berkaitan dengan kegiatan merencanakan jumlah *room attendant* yang diperlukan untuk membersihkan kamar tamu dalam satu waktu serta pada tingkat huni kamar tertentu, dapat menggunakan formula dengan terlebih dahulu mengetahui beberapa notasi sebagai berikut:
- N = Jumlah kamar yang tersedia untuk dijual (*number of rooms*).
- TKO = Persentase kamar yang terhuni (*occupancy rate*).
- WPO = Jumlah membersihkan waktu untuk kamar terhuni.
- TKV = Persentase kamar kosong.
- WPV = Jumlah waktu untuk membersihkan kamar kosong.
- WPT = Jumlah waktu produktif.
- JK C/O = Jumlah kamar yang *check out*.
- CD = Selisih waktu untuk membersihkan kamar *check out* dan kamar terhuni.



Setelah mengetahui notasi tersebut diatas, maka dapat digunakan formula sebagai berikut:

$$N \times \text{TKO} \times \text{WPO} = X$$

$$N \times \text{TKV} \times \text{WPV} = Y$$

$$\text{JK C/O} \times \text{CD} = Z$$

Dengan formula tersebut dapat diketahui jumlah waktu yang diperlukan untuk membersihkan kamar ialah jumlah keseluruhan dari : $X + Y + Z$ Kemudian untuk menghitung jumlah *room attendant* yang diperlukan, terlebih dahulu harus dicari waktu produktif (WPT).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan yakni pendekatan penelitian yang menggunakan angka-angka, mulai dari mengumpulkan data, menafsirkan data, hingga memaparkan hasil penelitian. Karena data penilaian dari 3 orang *room attendant* atas kinerja kerjanya selama 1 bulan bekerja dalam membersihkan 20 kamar jadi data yang diperoleh berupa data kuantitatif.

Menurut Sinambela (2020) penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang menggunakan angka-angka dan memproses data untuk menghasilkan informasi yang terstruktur. Menurut Sugiyono (2017: 8) penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positifisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji

hipotesis yang ditetapkan. Aktivitas penelitian kuantitatif diawali dari teori, hipotesis, desain penelitian, subjek penelitian, pengumpulan data, pengolahan data, analisis data, menarik kesimpulan.

Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dikarenakan data yang akan diolah merupakan data rasio dan yang menjadi fokus dari penelitian ini adalah untuk mengetahui besarnya pengaruh antar *variable* yang diteliti.

Metode penelitian yang digunakan ini adalah metode penelitian deskriptif dan komparatif. Menurut Arikunto (2006) metode penelitian kuantitatif deskriptif adalah suatu metode yang bertujuan untuk membuat gambar atau deskriptif tentang suatu keadaan secara objektif yang menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut serta penampilan dan hasilnya. Menurut Sugiyono (2017: 20) metode penelitian kuantitatif komparatif adalah penelitian yang dimaksud membandingkan nilai satu atau lebih *variable* mandiri pada dua atau lebih populasi, sampel atau waktu yang berbeda atau gabungan semuanya.

Berdasarkan permasalahan yang ada, maka sumber data yang digunakan adalah data sekunder. Menurut Sugiyono (2016:137) data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpulan data, misalnya lewat orang lain atau dokumen. Data ini diperoleh secara tidak langsung melalui media, jurnal, catatan apotek tentang persediaan. Penggunaan data sekunder ini dapat menguntungkan bagi penulis karena dapat menghemat waktu, tenaga, dan dana.



Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik pengumpulan data deskriptif kuantitatif dan alat pengumpulan data adalah Riset Internet (*Online Research*). Teknik pengumpulan data yang berasal dari situs-situs atau *website* yang berhubungan dengan berbagai informasi yang dibutuhkan dalam penelitian yang diteliti.

Data kuantitatif diolah dan dianalisis dengan menggunakan *statistic*. Penentuan teknik *statistic* yang akan didasarkan kepada dua faktor, yaitu tujuan penelitian dan jenis data yang akan dianalisis. Jenis data yang digunakan penulis adalah jenis data nominal.

Data ordinal merupakan penggolongan data variabel yang memiliki kedudukan atau peringkat, seperti dari yang paling kecil hingga paling besar.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penilaian Score dari Supervisor Setiap Kinerja Karyawan Selama 1 Hari

Gambar-gambar penilaian *room inspection score sheet* dari supervisor untuk karyawan bernama Tio, Aryo, dan Budi dalam 1 hari, sebagai berikut:

1. Penilaian *Room Inspection Score Sheet (RISS)* dari Supervisor untuk bernama Tio

Vol. 3, No. 1, Juli 2024
Hlm 21-35

P-ISSN: 2963-4512
E-ISSN: 2964-4739

HOUSEKEEPING DEPARTMENT -

ROOM INSPECTION SCORE SHEET
SUPERVISOR

NAME: M. Nur Ariz Siregar

SHIFT : Morning

DATE : 01-Nov-23

NO.	DESCRIPTIONS		Value	Total Room	Target Score	Actual Score	FLOOR AND ROOM NUMBER																					
	BED ROOM						201	202	203	204	205	206	207	208	209	210	211	212	213	214	215	216	217	218	219	220		
1	Curtain	3	20	60	60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
2	Sheet Curtain	2	20	40	40	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
4	Glass Window	5	20	100	97	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
5	Lamp Shade	2	20	40	40	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
6	Table/Wall Lamp	2	20	40	40	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
7	Television	2	20	40	40	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
8	AIR CONDITIONING	1	20	20	20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
9	Dressing Table	3	20	60	60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
10	Mirror	2	20	40	40	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
11	Wooden Cabinet	2	20	40	40	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
12	Luggage Rack	2	20	40	40	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
13	Elsafe	2	20	40	40	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
14	Wallpaper	2	20	40	40	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
15	Ceiling	2	20	40	40	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
16	Wheel Beds/BED	3	20	60	57	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3		
17	Sofa	2	20	40	41	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
18	Duvet	3	20	60	57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
19	Carpet/Parquet	4	20	80	79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
20	Room Amenities	4	20	80	78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
21	Room Door	2	20	40	39	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
Total		50	20	1000	988	50	49	48	50	50	49	50	48	50	48	50	49	50	50	49	50	49	50	49	50	50		
NO.	BATHROOM	Value	Total Room	Target Score	Actual Score	201	202	203	204	205	206	207	208	209	210	211	212	213	214	215	216	217	218	219	220			
1	Wall + Plantation	4	20	80	79	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4			
2	Floor	4	20	80	79	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4			
3	Ceiling	4	20	80	80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
4	Bathtub	4	20	80	80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
5	Wash Basin	4	20	80	80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
6	Mirror	4	20	80	79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
7	Bathroom Door	4	20	80	80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
8	Shower Head/Curtain	4	20	80	80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
9	Toilet Bowl	4	20	80	80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
10	Cover Lighting	4	20	80	80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
11	Water Tap (all)	5	20	100	94	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4			
12	Drainage	5	20	100	95	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
Total		50	20	1000	986	50	50	49	48	49	48	50	50	48	50	48	50	50	50	49	50	50	48	49	50	50		
TOTAL		100		2000	1974	100	99	97	98	99	98	99	100	96	100	98	99	100	100	99	99	50	97	99	100			

Engineering Requests

ROOM	201-220	DATE	01-Nov-23
HOUSEKEEPER	Tio		
INSPECTED BY	M. Nur Ariz Siregar		
VALUE	96,35	SCORE	1.974

Gambar 1. Room Inspection Score Sheet (RISS) Kinerja Karyawan Bernama Tio Dalam 1 Hari

- Penilaian Room Inspection Score Sheet (RISS) dari Supervisor untuk bernama Budi

Vol. 3, No. 1, Juli 2024
Hlm 21-35

P-ISSN: 2963-4512
E-ISSN: 2964-4739

HOUSEKEEPING DEPARTMENT -

ROOM INSPECTION SCORE SHEET
SUPERVISOR

NAME: M. Nur Ariz Siregar

SHIFT : Morning

DATE : 02-Nov-23

NO.	DESCRIPTIONS		Value	Total Room	Target Score	Actual Score	FLOOR AND ROOM NUMBER																							
	BED ROOM						201	202	203	204	205	206	207	208	209	210	211	212	213	214	215	216	217	218	219	220				
1	Curtain	3	20	60	60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	Sheet Curtain	2	20	40	40	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
4	Glass Window	5	20	100	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	Lamp Shade	2	20	40	40	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
6	Table/Wall Lamp	2	20	40	40	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
7	Television	2	20	40	40	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
8	AIR CONDITIONING	1	20	20	20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
9	Dressing Table	3	20	60	60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	Mirror	2	20	40	40	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
11	Wooden Cabinet	2	20	40	40	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
12	Luggage Rack	2	20	40	40	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
13	Elsafe	2	20	40	40	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
14	Wallpaper	2	20	40	40	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
15	Ceiling	2	20	40	40	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
16	Wheel Beds/BED	3	20	60	60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	Sofa	2	20	40	40	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
18	Duvet	3	20	60	60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	Carpet/Parquet	4	20	80	80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	Room Amenities	4	20	80	80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	Room Door	2	20	40	40	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Total		50	20	1000	1000	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
NO.	BATHROOM	Value	Total Room	Target Score	Actual Score	201	202	203	204	205	206	207	208	209	210	211	212	213	214	215	216	217	218	219	220					
1	Wall + Plantation	4	20	80	80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	Floor	4	20	80	80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	Ceiling	4	20	80	80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	Bathtub	4	20	80	80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	Wash Basin	4	20	80	80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	Mirror	4	20	80	80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	Bathroom Door	4	20	80	80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	Shower Head/Curtain	4	20	80	80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	Toilet Bowl	4	20	80	80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	Cover Lighting	4	20	80	80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	Water Tap (all)	5	20	100	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
12	Drainage	5	20	100	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
Total		50	20	1000	1000	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	
TOTAL		100		2000	2000	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	

Engineering Requests

ROOM	201-220	DATE	02-Nov-23
HOUSEKEEPER	Budi		
INSPECTED BY	M. Nur Ariz Siregar		
VALUE	100	SCORE	2.000

Gambar 2. Room Inspection Score Sheet (RISS) Kinerja Karyawan Bernama Budi Dalam 1 Hari

3. Penilaian Room Inspection Score Sheet (RISS) dari Supervisor untuk bernama Aryo



Vol. 3, No. 1, Juli 2024
Hlm 21-35

P-ISSN: 2963-4512
E-ISSN: 2964-4739

HOUSEKEEPING DEPARTMENT -

ROOM INSPECTION SCORE SHEET
SUPERVISOR

NAME: M. Nur Ariz Siregar

SHIFT : Morning

DATE : 08-Nov-23

NO.	DESCRIPTIONS		Value	Total Room	Target Score	Actual Score	FLOOR AND ROOM NUMBER																					
	BED ROOM						201	202	203	204	205	206	207	208	209	210	211	212	213	214	215	216	217	218	219	220		
1	Curtain	3	20	60	57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
2	Sheet Curtain	2	20	40	40	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
4	Glass Window	5	20	100	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
5	Lamp Shade	2	20	40	40	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
6	Table/Wall Lamp	2	20	40	40	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
7	Television	2	20	40	40	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
8	AIR CONDITIONING	1	20	20	20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
9	Dressing Table	3	20	60	60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
10	Mirror	2	20	40	40	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
11	Wooden Cabinet	2	20	40	40	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
12	Luggage Rack	2	20	40	40	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
13	Elsafe	2	20	40	40	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
14	Wallpaper	2	20	40	40	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
15	Ceiling	2	20	40	40	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
16	Wheel Beds/BED	3	20	60	60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
17	Sofa	2	20	40	40	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
18	Duvet	3	20	60	60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
19	Carpet/Parquet	4	20	80	80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
20	Room Amenities	4	20	80	80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
21	Room Door	2	20	40	40	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
Total		50	20	1000	997	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50		

NO.	BATHROOM	Value	Total Room	Target Score	Actual Score	201	202	203	204	205	206	207	208	209	210	211	212	213	214	215	216	217	218	219	220
1	Wall + Plantation	4	20	80	80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	Floor	4	20	80	80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	Ceiling	4	20	80	80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	Bathtub	4	20	80	80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	Wash Basin	4	20	80	80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	Mirror	4	20	80	80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	Bathroom Door	4	20	80	80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	Shower Head/Curtain	4	20	80	80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	Toilet Bowl	4	20	80	80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	Cover Lighting	4	20	80	80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	Water Tap (all)	5	20	100	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	Drainage	5	20	100	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Total		50	20	1000	1000	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50

TOTAL 100 2000 1997 100

Engineering Requests

ROOM	201-220	DATE	08-Nov-23
HOUSEKEEPER	Aryo		
INSPECTED BY	M. Nur Ariz Siregar		
VALUE	100	SCORE	1.997

Gambar 3. Room Inspection Score Sheet (RISS) Kinerja Karyawan Bernama Aryo Dalam 1 Hari

Dari gambar penilaian Room Inspection Score Sheet (RISS) setiap kinerja room attendant di atas yang terbesar angkanya terdapat pada penilaian Budi dengan score 2000 yang dimana pasti cara kerja atau kinerjanya dalam pembersihan kamar yang sangat baik yang membuat penilaian dari supervisor sangat bagus dan memberikan ulasan yang baik terhadap hotel. Ulasan dari penilaian supervisor sangat berpengaruh untuk setiap room attendant dalam

membersihkan kamar karena penilaian Room Inspection Score Sheet (RISS) ini membuktikan kinerja dari room attendant hotel XYZ ini bekerja dengan baik.

Tabel Nilai Rata-Rata Dari Setiap Karyawan Room Attendant Selama 7 Minggu

Tabel nilai rata-rata Room Inspection Score Sheet (RISS) dari supervisor untuk karyawan bernama Tio,

Budi dan Aryo dalam 1 minggu, sebagai berikut :

Tabel 1. Nilai Rata-rata *Room Inspection Score Sheet (RISS)* Karyawan Bernama Tio, Aryo dan Budi Selama 1 Minggu

No	Tanggal Bekerja	Nama Karyawan	Nilai Rata-Rata
1.	1–7 November 2023	Tio	163,14
2.	1–7 November 2023	Aryo	267,14
3.	1–7 November 2023	Budi	295,14

Tabel Nilai Rata-Rata Dari Setiap Karyawan *Room Attendant* Selama 1 Bulan

Tabel nilai rata-rata *Room Inspection Score Sheet (RISS)* dari supervisor untuk karyawan bernama Tio, Aryo, dan Budi dalam 1 bulan, sebagai berikut:

Tabel 2. Nilai Rata-rata *Room Inspection Score Sheet (RISS)* Karyawan Bernama Tio, Aryo dan Budi Selama 1 Bulan

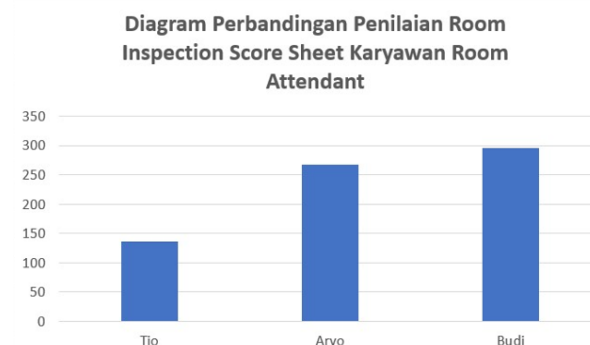
No	Tanggal Bekerja	Nama Karyawan	Nilai Rata-Rata
1.	1-30 November 2023	Tio	38,06
2.	1-30 November 2023	Aryo	69,06
3.	1-30 November 2023	Budi	69,73

Dari ulasan penilaian dari perhitungan kami, nilai rata-rata yang

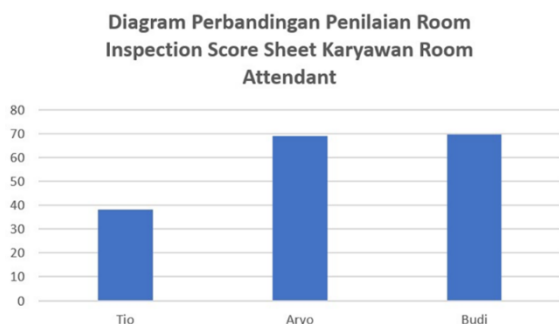
paling tinggi dari *room attendant* bernama Tio, Aryo, dan Budi selama 1 minggu adalah budi dengan nilai rata-rata 69,73. Nilai yang paling rendah adalah nilai Tio dengan nilai.

Diagram Perbandingan Penilaian *Room Inspection Score Sheet (RISS)* Karyawan *Room Attendant* Selama 1 Minggu dan 1 Bulan

Diagram perbandingan penilaian *Room Inspection Score Sheet (RISS)* dari supervisor untuk karyawan bernama Tio, Aryo, dan Budi dalam 1 bulan, sebagai berikut:



Gambar 4. Diagram Perbandingan Penilaian *Room Inspection Score Sheet (RISS)* Karyawan *Room Attendant* Selama 1 Minggu



Gambar 5. Diagram Perbandingan
Penilaian *Room Inspection Score Sheet*
(*RISS*) Karyawan *Room Attendant*
Selama 1 Bulan

Beberapa cara untuk meningkatkan kualitas pembersihan kamar:

1. Mengikuti Standar Prosedur Pembersihan Kamar

Room attendant harus mengikuti standar prosedur pembersihan kamar yang telah ditetapkan. Hal ini penting untuk memastikan bahwa semua kamar dibersihkan dengan benar dan sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh hotel.

2. Kelengkapan Peralatan

Kelengkapan peralatan saat operasional dapat meningkatkan kualitas kebersihan kamar. Hal ini berarti bahwa *room attendant* harus memiliki semua peralatan yang diperlukan untuk melakukan pembersihan kamar dengan benar.

3. Pelatihan dan Audit Operasional

Audit operasional secara teratur dapat membantu meningkatkan kinerja karyawan dan memastikan standar kebersihan yang tinggi. Pelatihan yang lebih intensif juga dapat membantu *room attendant*

meningkatkan kualitas pembersihan kamar.

4. Peran *Room Boy*

Room boy juga berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kamar. Mereka harus mengikuti standar prosedur pembersihan kamar dan memastikan bahwa kamar dibersihkan dengan benar.

5. Pengaruh Kepemimpinan dan Standar Operasional Prosedur (SOP)

Kepemimpinan yang baik dan standar operasional prosedur yang jelas dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Hal ini berarti bahwa manajemen harus memberikan dukungan yang tepat dan standar yang jelas untuk meningkatkan kualitas pembersihan kamar.

6. Penggunaan Teknik Analisis Deskriptif Kualitatif

Menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif dapat membantu dalam menggambarkan dan menjelaskan situasi dan fakta-fakta terkait pembersihan kamar. Hal ini dapat membantu dalam menemukan solusi yang lebih efektif untuk meningkatkan kualitas pembersihan kamar.

Dengan menerapkan strategi ini, hotel dapat meningkatkan kualitas pembersihan kamar dan memastikan bahwa kamar selalu dalam kondisi yang bersih dan nyaman untuk tamu.

KESIMPULAN DAN SARAN

Disini penulis akan membuat kesimpulan mengenai kinerja dari 3 orang *room attendant* yang bernama “Tio”



“Budi” Dan “Aryo” dalam performa bekerja mereka selama 1 bulan dalam bentuk Numerical Kuantitatif, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana performa Tio, Aryo Dan Budi dalam menangani 140 kamar dalam waktu satu minggu dan 600 kamar dalam waktu 1 bulan, berdasarkan hasil penelitian ini memberikan data bahwa seseorang bernama Tio yang saya lihat dari daftar penilaian supervisor. Kinerja pembersihan setiap kamarnya kurang bagus dan kurang efisien, penulis juga mendapatkan data tentang seseorang bernama Budi dimana dari hasil observasi penulis dan juga penilaian supervisor.

Perfoma Budi sudah cukup bagus menurut penulis, perfoma dari Budi masih bisa ditingkatkan lagi menjadi lebih baik, penulis juga mendapatkan data tentang seseorang bernama Aryo dimana dari hasil observasi penulis dan juga penilaian supervisor, perfoma dari Aryo ini sangat baik dan juga sangat memuaskan, menurut penulis, perfoma dari Aryo sudah sangat bagus dan diharapkan bisa ditingkatkan lagi kesimpulannya adalah dari data perfoma Tio, Budi dan Aryo, penulis mencapai konklusi bahwa diantara Aryo, Budi dan Tio, Aryo memiliki perfoma terbaik, diikuti oleh Budi dan Tio.

DAFTAR PUSTAKA

- Bardi, J. A. (2018). *Hotel Front Office Management*. Wiley.
- Baker, S., Huyton, J. & Bradley, P. (2021). *Principles of Hotel Front Office Operations*. Cengage Learning.
- Baker, S. & Bradley, P. (2021). *Hospitality Supervision and Leadership*. Cengage Learning.
- Belloumi, M. (2010). The relationship between tourism receipts, real effective exchange rate and economic growth in Tunisia. *International journal of tourism research*, 12(5), 550-560.
- Gustafson, C. M. & Lundberg, D. E. (2020). *The Hotel and Restaurant Business*. Wiley.
- Hayes, D. K. & Ninemeier, J. D. (2019). *Hotel Operations Management*. Pearson.
- Lise, W., & Tol, R. S. (2000). Impact of climate on tourist demand. *Climatic change*, 55(4), 429-449.
- Jones, T. & Lockwood, A. (2019). *The Management of Hotel Operations*. Cengage Learning.
- Kasavana, M. L. & Brooks, R. M. (2019). *Managing Front Office Operations*. AHLEI.
- Medlik, S. (2018). *Managing Hotels Effectively: Lessons from Outstanding Hotels and Their Managers*. Routledge.
- Samimi, A. J., Sadeghi, S., & Sadeghi, S. (2011). Tourism and economic growth in developing countries: P-VAR approach. *Middle-East Journal of Scientific Research*, 10(1), 28-32.
- Stutts, A. T. & Wortman, J. F. (2020). *Hotel and Lodging Management: An Introduction*. Wiley.
- Sulastiyono, Agus Drs, M. Si (2006). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Yogyakarta: Alfabeta.
- Walker, J. R. (2020). *Introduction to Hospitality*. Pearson.