
Prosedur pelayanan prima room boy

Devi Trihandari W

Akademi Pariwisata Nasional Indonesia

devi.trihandari@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk Untuk mengetahui prosedur pelayanan prima yang dilakukan oleh Room Boy dalam meningkatkan pelayanan kamar di hotel Holiday Inn Bandung Pasteur. Desain penelitian yang dilakukan penulis yaitu menggunakan penelitian deskriptif. Data kualitatif adalah data yang disajikan berupa kata-kata atau kalimat baik secara tertulis maupun lisan dari orang-orang yang dapat diamati. Jenis data yang dipergunakan penulis berupa data hasil wawancara kepada informan. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Metode pengambilan data dengan observasi, wawancara dan penelitian kepustakaan. Hasil; penelitian didapatkan pelayanan tersebut sesuai dengan teori Rumekso (2015), tetapi itu semua megalami penyesuaian secara bertahap yang telah dilakukan oleh pihak manajemen Hotel Holiday Inn Bandung Pasteur, sehingga disarankan Dalam memberikan service kepada tamu dan seluruh pengguna jasa hotel, penulis menyarankan supaya lebih meningkatkan kembali pelaksanaan prosedur hotel, memperhatikan efisiensi kerja operasional agar berjalan dengan baik dan lebih meningkatkan Manajemen Perhotelan yang meliputi pemasaran dan sistem administrasi harus terkomputerisasi.

Kata kunci: *Pelayanan Prima, Room Boy, Hotel*

Abstract

This research aims to determine the excellent service procedures carried out by Room Boy in improving room service at the Holiday Inn Bandung Pasteur hotel. The research design carried out by the author was descriptive research. Qualitative data is data presented in the form of words or sentences either written or verbally from people who can be observed. The type of data used by the author is data from interviews with informants. The data used is primary data and secondary data. Data collection methods are observation, interviews and library research. Results; The research found that the service was in accordance with Rumekso's (2015) theory, but this all underwent gradual adjustments which had been carried out by the management of the Holiday Inn Bandung Pasteur Hotel, so it was recommended that in providing service to guests and all hotel service users, the author suggested further improvement. implementing hotel procedures, paying attention to operational work efficiency so that it runs well and further improving Hotel Management which includes marketing and administration systems which must be computerized.

Keywords: *Excellent Service, Room Boy, Hotel*

PENDAHULUAN

Industri pariwisata adalah industri yang perubahan dan perkembangannya dinamis. Perkembangan pariwisata di Indonesia tidak bisa dilepaskan dari peran serta akomodasi perhotelan karena keduanya bagaikan dua sisi mata uang yang saling melengkapi dan tidak bisa dipisahkan dan

salah satu komoditas andalan dunia perhotelan adalah kamar. Saat membahas dunia perhotelan, maka akan terkait dengan usaha jasa penyediaan kamar. Hotel sebagai salah satu akomodasi dari industri pariwisata memiliki peran sangat penting karena memberikan jasa pelayanan penginapan (kamar), makanan dan minuman serta jasa

pelayanan lainnya. Dengan memberikan jasa pelayanan yang baik, tamu akan merasa senang dan nyaman untuk tinggal di hotel. Salah satu faktor utama yang menyebabkan tamu merasa senang dan nyaman tinggal di hotel adalah kondisi hotel, baik di kamar maupun di publik area bersih, rapi, nyaman, dan aman. Pasti tamu akan merasa senang dan puas apabila kamar yang disewa dan pelayanan yang didapatkan sesuai dengan apa yang diharapkan.

Keuntungan yang maksimal dalam penjualan kamar akan dapat tercapai apabila hotel mampu menjual kamar sebanyak-banyaknya dengan harga yang maksimal, sehingga dapat memperoleh pendapatan yang optimal. Untuk mencapai tingkat huni kamar yang tinggi, sebuah karyawan hotel dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi tamu, mengingat tingginya persaingan antar hotel. Oleh karena itu seluruh karyawan hotel diuntut untuk memiliki sifat ramah, kedisiplinan kerja yang tinggi dan selalu berusaha memuaskan para tamu serta fasilitas yang memadai diharapkan dapat menarik tamu lebih banyak untuk menginap di hotel tersebut.

Kemudian menurut Barata (2005:26), pelayanan prima adalah konsep kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik yang berfokus kepada konsumen sehingga konsumen menjadi loyal.

Dalam suatu hotel, *Housekeeping Department* bertanggung jawab atas kebersihan dan kenyamanan termasuk persyaratan kesehatan yang ada di hotel, baik kamar maupun di publik area. *Room Boy* merupakan salah satu bagian yang berperan penting dalam meningkatkan penjualan dan pemeliharaan kamar dalam sebuah hotel.

Menurut Shite (2006:35) *Room Boy* atau *Room Maid* adalah seorang petugas hotel yang membersihkan, merapikan kamar-kamar tamu menjadi indah, nyaman, dan lengkap. Dalam membersihkan dan pemeliharaan kamar hotel agar dapat dijual dan memuaskan para tamu, *Room Boy* mempunyai peranan penting bagi kelancaran, kebersihan, dan pemasukan hotel, dengan kata lain hidup matinya hotel tidak menerima pelayanan yang memuaskan, maka tidak menutup kemungkinan bahwa tamu tersebut

akan menceritakan kekecewaannya pada orang lain sehingga memperkecil jumlah tamu yang datang untuk menginap di hotel tersebut. Oleh sebab itu peranan *Room Boy* sangat penting dalam menjaga kebersihan, kerapian, keindahan, kenyamanan kamar hotel agar tamu merasa senang dan puas akan pelayanan hotel tersebut. Bertitik tolak pada latar belakang masalah tersebut di atas, maka penulis tertarik untuk menyusun Laporan Penelitian dengan judul “ Prosedur Pelayanan Prima Room Boy Di Holiday Inn Bandung Pasteur ” dalam upaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian yang dilakukan penulis yaitu menggunakan penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif dilakukan bertujuan untuk memberikan gambaran tentang suatu fenomena secara detail untuk menggambarkan yang terjadi (Sugiyono,2011:6).

Persepsi dari judul diatas merupakan suatu bentuk untuk mengetahui prosedur pelayanan yang dilakukan *Room Boy* di Hotel Holiday Inn Bandung Pasteur seperti mengadakan *training* kepada karyawan, karena baik buruknya kualitas pelayanan berdasarkan dari cara *Room Boy* dalam menyambut, melayani, dan mengatasi keluhan dari tamu tersebut, untuk mengukur pelayanan yang telah diberikan kepada tamu dapat dilihat dari keramahan, kecepatan, ketepatan, *knowlegde* dan *performance* dari *Room Boy* itu sendiri. *Room Boy* harus memberikan pelayanan yang baik kepada tamu agar tamu merasa senang dan kembali lagi ke hotel. Jadi pelayanan *Room Boy* sangat berpengaruh terhadap peningkatan hunian kamar di Hotel Holiday Inn Bandung Pasteur. Jenis data yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Holiday Inn Bandung Pasteur, hadir sebagai salah satu sarana pendukung pariwisata daerah yang siap memberikan tempat peristirahatan dan *service* bagi wisatawan domestik yang berkunjung ke Bandung. Kini setelah kurun waktu 7 tahun Holiday Inn Bandung Pasteur tumbuh dan berkembang, sungguh sangat disayangkan bila kita berkunjung ke Surabaya tanpa

menyempatkan diri untuk melepas kelelahan di Holiday Inn Bandung Pasteur. Keluarga besar Holiday Inn Bandung Pasteur sangat berbangga hati memberikan *service excellence* yang terbaik kepada tamu – tamu Hotel Holiday Inn Bandung Pasteur.

1. Fasilitas Hotel

a. Room Facilities

Setiap kamar dilengkapi dengan Flat TV 21 inc, lantai keramik, kamar mandi shower dengan air panas dan dingin dan telepon.

b. Looby

Memiliki looby dengan interior classic dan free wi-fi

c. Other Facilities

- 1) *Room Type Rate and Facilities*
- 2) *Parking Area*

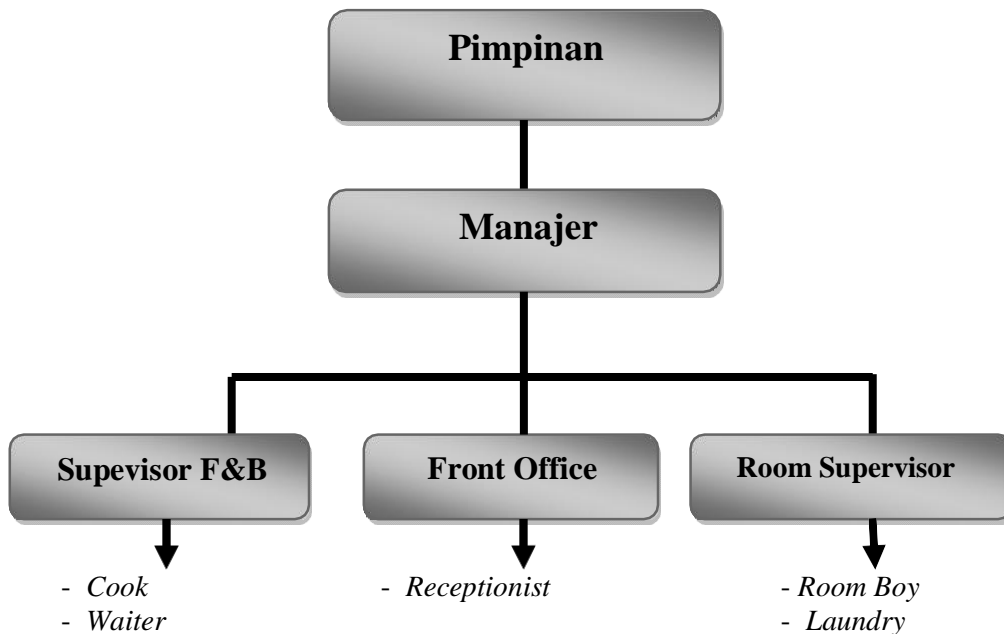
3) *Laundry Service*

4) *Taxi service*

2. Struktur Organisasi Holiday Inn Bandung Pasteur

Holiday Inn Bandung Pasteur mempunyai struktur organisasi yang sangat efisien dan simple. Setiap unit dipimpin oleh Supervisor masing – masing.

Setiap karyawan selalu bertugas untuk menangani urusan baik internal maupun eksternal hotel, jadi setiap unit karyawan melakukan koordinasi dengan unit karyawan lain .



Sumber : Holiday Inn Bandung Pasteur (2020)

Gambar 1
Struktur Organisasi Hotel Holiday Inn Bandung Pasteur

Job description struktur Holiday Inn Bandung Pasteur yang terdapat pada bagan struktur organisasi di atas akan dijelaskan lebih rinci di bawah ini:

1. Tugas manajer

Bertanggung jawab dalam peningkatan pelayanan pelanggan, pengelolaan administrasi pelanggan

untuk menjamin pencapaian target pendapatan dan peningkatan kepuasan pelanggan secara efisien dan efektif, membina hubungan kerja, kemitraan dan komunikasi yang efektif guna menjaga citra hotel.

Untuk melakukan tanggung jawab sebagaimana disebutkan di atas,

Manajer mempunyai fungsi sebagai berikut :

- a. Mengkoordinir pelaksanaan kegiatan pelanggan, pelayanan pelanggan.
- b. Memastikan program unit kerja dan prosedur kerja operasional dirumuskan dan disusun serta di komunikasikan kepada karyawan.
- c. Memastikan seluruh sumber daya dikelola secara optimal termasuk menggunakan biaya – biaya secara efisien dalam pelaksanaan setiap program kerja untuk mencapai sasaran yang telah ditetapkan.
- d. Memastikan pemecahan permasalahan dilakukan dengan mengidentifikasi situasi dan pola hubungan antar permasalahan secara komprehensif untuk merinci alternatif-alternatif solusi yang sesuai.
- e. Memastikan kebijakan, sistem dan prosedur Sumber Daya Manusia dideseminasikan kepada karyawan untuk mendapatkan tingkat pemahaman karyawan terhadap kebijakan, sistem dan prosedur Sumber Daya Manusia.
- f. Bertanggung jawab atas kelancaran pelaksanaan operasional di departemen yang bersangkutan.

2. Tugas Supervisor Food and Beverage

- a. Bertanggung jawab terhadap mutu dan pelayanan makanan dan minuman serta memelihara semua peralatan yang digunakan sehingga dapat mencapai target dan bisa menekan biaya produksi.
- b. Secara umum bertanggung jawab secara keseluruhan *food and beverage* Bertanggung jawab atas kelancaran pelaksanaan operasional di departemen yang bersangkutan.

3. Tugas Room Supervisor

- a. Bertanggung jawab pada departemennya terutama pada *Room Boy*
- b. Memberikan instruksi kerja pada *Room Boy* untuk meningkatkan pelayanan yang lebih baik

- c. Memberikan prosedur tentang pemeliharaan dan membersihkan kamar hotel.
- d. Mengawasi *Room Boy*
- e. Bertanggung jawab atas kelancaran pelaksanaan operasional di departemen yang bersangkutan

4. Tugas Room Boy/Maid

- a. Datang sebelum waktu yang telah di tentukan
- b. Minta *report* untuk *Room Boy* di *Front Office* dan ambil kunci kamar kosong, buka dan cek kelengkapan kamar.
- c. *Standby* di pos masing–masing
- d. Kalau ada tamu yang check out langsung cek kamar dan laporkan ke *Front Office*.
- e. Mulailah untuk *making room*, awali dari bagian yang basah (kamar mandi), lanjutkan *making bed*, dan cek semua fasilitas kamar.
- f. Menyerahkan kunci kamar ke *receptionist* dan laporkan kamar sudah selesai.
- g. Bertanggung jawab atas kelancaran pelaksanaan operasional di departemen yang bersangkutan

5. Tugas Front Office

- a. Datang tepat waktu dan mengisi absent
- b. Melihat *guest list*, lihat situasi kamar (*check out/stay* dan *booking* hari ini)
- c. Mengkonfirmasi pada tamu pemesanan yang akan masuk hari ini, pastikan pemesanannya, *check in* jam berapa, jumlah pemesanan, harga dan lama menginap.
- d. Setiap ada bookingan via telepon langsung mencatat di daftar pemesanan.
- e. Jika ada *walk in guest* perlihatkan *room rate* dan menjelaskan klasifikasi kamar, *fasility, service*, harga dan lain-lain sambil memastikan *room* mana saja yang bisa dijual.
- f. Jika tamu mau melihat kamarnya minta tolong pada *Room Boy* untuk mengantar

- g. Jika setuju pinjamlah *identity card* tamu, minta *contact* yang bisa dihubungi dan nomor polisi kendaraan jika ada.
- h. Mintalah deposit untuk satu malam atau lebih jika tamu menginap lebih dari satu malam
- i. Mengisi semua *form* menurut prosedur perusahaan
- j. Kalau ada *room service*, *laundry* atau *order* harap menginformasikan kepada departemen yang bersangkutan.
- k. Memberikan *service quality* terhadap *customer*
- l. Menyambut *customer* dengan ramah tama
- m. Menyampaikan kelebihan dan kekurangan yang ada di dalam hotel
- n. Bertanggung jawab atas kelancaran pelaksanaan operasional di departemen yang bersangkutan.

6. Tugas *Laundryman*

- a. Menjaga dan meningkatkan kualitas cucian, serta produktivitas dan menjaga nama baik hotel.
- b. *Checking sales* (penjalan) dan penggunaan *bill* (uang) apakah sesuai dengan produknya.
- c. Bertanggung jawab atas kelancaran pelaksanaan operasional di departemen yang bersangkutan.

7. Tugas *Waiter*

- a. Bertugas dan bertanggung jawab terhadap kelancaran operasi pelayanan kepada bagian makanan dan minuman
- b. Bertanggung jawab atas kelancaran pelaksanaan operasional di departemen yang bersangkutan.

B. Hasil Pengumpulan Data dan Informasi

1. Kegiatan Operasional *Room Boy*

Jam kerja *Room Boy* di Holiday Inn Bandung Pasteur terbagi 2 *shift* :

a) *Morning shift* : 07:00 - 15:00

- a. Datang sebelum waktu kerja

dan absen

- b. Ambil kunci kosong kamar kosong, buka dan cek kembali kelengkapan kamar
 - c. *Stanby* di pos masing-masing
 - d. Kalau ada *guest* yang *check out* langsung cek keadaan kamar dan lapor ke *Front Office*
 - e. Mulailah untuk, *making room* awali dari bagian yang basah (kamar mandi), lanjutkan *making bed*, lengkapi semua fasilitas kamar.
 - f. Serahkan kunci kamar ke *Receptionist* dan lapor kalau kamar sudah siap jual.
 - g. Mengisi *list* untuk pertanggung jawaban kepada *Room Supervisor*.
- b) *Afternoon shift* : 15:00 - 23:00
- a. Datang sebelum waktu kerja dan absen
 - b. Lihat *list* dari *Room Boy* sebelumnya dan kerjakan pekerjaan yang belum terealisasi oleh *Room Boy* sebelumnya.
 - c. Cek kembali kamar yang sudah di *booking*
 - d. *Standby* di samping *Front Office* karna tugas *Room Boy* juga mencakup *bell boy*
 - e. Pastikan seluruh lampu hotel sudah hidup sebelum jam 6 sore.

2. Jumlah karyawan berdasarkan *department*

- a. *Receptionist* : 4 orang
- b. *Food and Beverage* : 5 orang
- c. *Room Boy* : 5 orang
- d. *Laundry* : 2 orang
- e. *Kitchen* : 3 orang
- f. *Security* : 3 orang

3. Jumlah kamar berdasarkan tipe dan fasilitasnya

a. Superior : 12 kamar

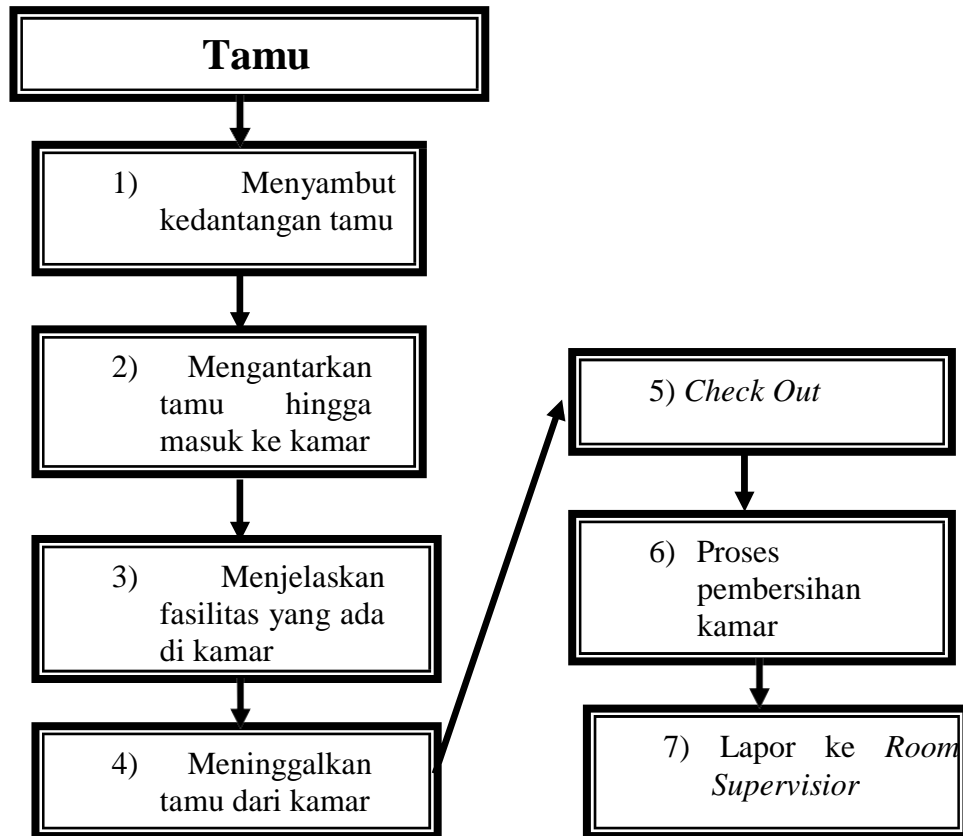
Twin / single Rp. 275.000 – max 2 Pax, Telephone, Television / Flat TV 21 inc, Shower, AC, Mini Bar, Wall to Wall ceramic tile dan Hot & Cold

- Water.
- b. **Duluxe : 4 kamar**
Twin + double Rp. 300.000 – max 2 Pax, Telephone, Television / Flat TV 21 inc, Shower, AC, Mini Bar, Wall to Wall ceramic tile dan Hot & Cold Water.
- c. **Superior A : 12 kamar**
Twin / single Rp. 375.000 – max 2 Pax, Telephone, Television / Flat TV 21 inc, Shower, AC, Mini Bar, Wall to Wall ceramic tile dan Hot & Cold Water.
- d. **Duluxe A : 4 kamar**
Twin + Double Rp. 400.000 – max 2 Pax, Telephone, Television / Flat TV 21 inc, Shower, AC, Mini Bar, Wall to Wall ceramic tile dan Hot & Cold Water.
- e. **Suite : 1 kamar**
Twin + Double + single Rp.

550.000 – max 2 Pax, Telephone, Television / Flat TV 21 inc, Shower, AC, Mini Bar, Wall to Wall ceramic tile dan Hot & Cold Water. *Check in time : at 14.00 noon* *Check out time : at 13.00 noon*

Pembahasan

Selama Penulis melakukan pengamatan di Holiday Inn Bandung Pasteur. Hasil alur Prosedur pelayanan prima *Room Boy/Maid* di Holiday Inn Bandung Pasteur yang harus dilaksanakan, guna kenyamanan dan kepuasan bagi para tamu yang harus dilakukan oleh *Room Boy/Maid* mulai dari tamu datang sampai masuk ke kamar dan mulai dari tamu *check out* sampai pembersihan kamar hingga kamar siap untuk dijual kembali.



Sumber : Holiday Inn Bandung Pasteur

Gambar 2

Prosedur Pelayanan *Room Boy* Pada Hotel Holiday Inn Bandung Pasteur

Keterangan :**1. Menyambut Kedatangan Tamu**

Pada saat kedatangan tamu yang akan mau *check in* untuk menginap di hotel, *Room Boy* diharuskan untuk bersikap ramah tamah di hadapan tamu demi kepuasan para tamu hotel. karena hal tersebut menyangkut *image* hotel itu sendiri.

2. Mengantarkan tamu hingga masuk kamar

Dalam hal ini *Room Boy* melakukan interaksi langsung dengan tamu dengan memberikan pelayanan yang baik sesuai yang diatur oleh pihak manajemen hotel.

3. Menjelaskan fasilitas yang ada di kamar

Setelah petugas mengantarkan tamu hingga masuk ke kamarnya, kemudian *Room Boy* menjelaskan fasilitas yang ada di kamar hotel baik dari sisi kelebihan dan kekurangan dari kamar tersebut.

4. Meninggalkan tamu dari kamar

Setelah petugas *Room Boy* mengantarkan tamu hingga masuk ke kamar dan setelah menjelaskan semua fasilitas yang ada di kamar, lalu *Room Boy* menutup pintu dan meninggalkan tamu tersebut.

5. Check Out

Pada saat tamu *check out* petugas *Room Boy* mengambil kunci di *Receptionist* setelah itu mengecek kamar tersebut apakah fasilitas yang disediakan lengkap atau ada yang kurang untuk melapor ke *Receptionist*

6. Proses Pembersihan Kamar

Setelah tamu *check out* dan lapor ke *receptionist*, lalu dalam proses berikutnya adalah proses pembersihan kamar yang dilakukan oleh *Room Boy*. Dalam proses pembersihan kamar *Room Boy* dituntut untuk membersihkan kamar agar kamar tersebut dapat di jual kembali.

7. Laporan ke Room Supervisor

Setelah kamar dibersihkan dan tugas *Room Boy* selanjutnya lalu lapor ke Room Supervisor kalau kamar sudah siap untuk dijual kembali dan menyerahkan kunci kamar ke *receptionis*. Dan setelah itu *Room Boy* mengerjakan tugas yang lain yang telah diberikan oleh *Room Supervisor*.

Dari penelitian selama di Hotel Holiday Inn Bandung Pasteur diketahui bahwa : *Room Boy/Maid* adalah seorang

petugas hotel yang membersihkan, merapikan kamar-kamar tamu agar indah, nyaman, lengkap dan melayani setiap tamu yang datang ke hotel. prosedur pelayanan *Room Boy* dalam menjangkau pelayanan prima yang diharapkan pada Hotel Holiday Inn Bandung Pasteur sudah sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Rumecko (2005). Menurut Penulis prosedur pelayanan *Room Boy* di Hotel Holiday Inn Bandung Pasteur lebih mengacu pada teori Rumecko (2005).

Persamaan prosedur pelayanan *Room Boy* di Holiday Inn Bandung Pasteur dengan teori menurut Rumecko (2005), diantaranya :

1. Holiday Inn Bandung Pasteur :
 - a. Melayani tamu dengan baik dan sopan
 - b. Membersihkan kamar tamu
 - c. Penampilan rapi
 - d. Menjaga hubungan setiap *department*
 - e. Menjaga barang milik tamu dan hotel khususnya di kamar
2. Menurut Rumecko (2005) :
 - a. Memberikan pelayanan kepada tamu tidak dibatasi waktunya
 - b. Menjaga kebersihan, merapikan kamar
 - c. Penampilan para pegawai
 - d. Menjalin kerja sama antar seksi-seksi lain
 - e. Menjaga keamanan barang-barang milik tamu di dalam kamar
 - f. Menjaga barang hotel yang ada di kamar

Setelah Penulis jelaskan di atas secara komprehensif mengenai Holiday Inn Bandung Pasteur, di samping itu masih terdapat kendala-kendala yang ditemukan oleh penulis diantaranya yaitu :

1. Kurangnya pelayanan karyawan terhadap tamu
2. Penampilan karyawan yang kurang rapi

Dengan adanya kendala-kendala tersebut jika dilihat dari sisi negatif, itu akan membuat citra hotel dinilai kurang dan ditambah dengan minimnya pengetahuan dan penampilan karyawan akan dinilai kurang efektif. Oleh karena itu untuk mengantisipasi segala bentuk kendala – kendala di Hotel sebaiknya :

1. Pihak manajemen hotel tersebut memberikan pelatihan (*training*) pelayanan prima kepada karyawannya. Agar karyawan dalam melayani tamu sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan.
2. Dari segi penampilan hendaknya pihak manajemen membedakan seragam karyawan sesuai dengan *department* masing-masing, contohnya: *Front Office* diberikan seragam yang menunjang penampilan dalam menyambut tamu.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian di atas dapat disimpulkan bahwa prosedur atau pedoman kerja merupakan mekanisme dalam suatu kerja agar pekerjaan dapat terealisasikan dengan apa yang diharapkan.

Dari penjelasan penulis selama melakukan penelitian di Holiday Inn Bandung Pasteur mengenai prosedur pelayanan *Room Boy*, penulis rasa pelayanan tersebut sesuai dengan teori Rumeckso (2015), tetapi itu semua mengalami penyesuaian secara bertahap yang telah dilakukan oleh pihak manajemen Hotel Holiday Inn Bandung Pasteur.

DAFTAR PUSTAKA

- Barata, Atep Adya. 2005. *Dasar – Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo
- Badriwan, Zaki. 2009. *Sitem dan Penyusunan Prosedur dan Metode Penelitian*. Yogyakarta
- Jogianto.2005. *Analisa Dan Desain Sistem Informasi*, Penerbit Andi. Jakarta
- Mulyadi. 2006. *Sistem Perencanaan & Pengendalian Manajemen*, Edisi 3 Jakarta: Salemba Empat
- Nuraida, Ida. 2008. *Manajemen Administrasi Perkantoran*. Yogyakarta: Kanisius
- Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif RI No. PM53/HM/001.MPEK. 2013
- Rumekso. 2005. *Housekeeping Hotel Floor Section*. Penerbit Andi. Yogyakarta
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Administrasi* . Bandung: Alfabeta
- Sulastiyono, Agus. 2011. *Menejemen Penyelenggaraan Hotel*. Penerbit Alfabeta,CV
- Shite, Richard. 2006. *Sales & Marketing (Usaha Pemasaran Hotel)* Penerbit SIC Surabaya
- Shite, Richard. 2006. *Housekeeping(Tata Graha)*. Penerbit SIC Surabaya
- www.metrohotel.com.
- www.wikipediahotel.com.
- Politeknik NSC. 2013. *Pedoman Praktik Kerja lapangan I & II* : Surabaya