



Students' Work Skill In Making Bed On Industrial Practices Implementation In Hotel

Nelis Sumiati^{1*}, Neni Rohaeni, Yoyoh Jubaedah

¹Prodi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga, Departemen PKK FPTK UPI

* nelissumiati25@gmail.com

ABSTRACT

This research is motivated by the importance of students' ability in making bed on the Industrial Practice (IP) implementation that has not complied with hotel's Operational Standard. The Aim of this study is to obtain students' work skills in practicing stripping bed, and making bed. The research method used in this research is descriptive method, and use instrument in the form of performance criterion by using scale four. Sampling technique in this research used purposive sampling. The research result of students' work skill in making bed based on hotel's Operational standard includes two stages implemented by students consist of preparation stage or stripping bed, and the process of making bed. The students' skill in preparation stage or stripping bed is more shown in the preparing practical equipment aspect that is preparing linens for making bed. The students' skill at the implementation stage of making bed is more indicated in process of making bed practice implementation. Most of the students gain very capable results according to hotel's Operational standard, meanwhile there are still some students gain capable result and less capable result in making bed in Industrial Practice implementation in hotel. The result of this research is expected to be used as input for Family Welfare Study Program of House Keeping concentration students who will conduct Industrial Practice in the future to be able to maintain the ability in the of making bed practice according to hotel's operational standard.

Kata Kunci: Skill, Making bed, Industrial Practice, Operational standard, Work.

PENDAHULUAN

Pendidikan tinggi diselenggarakan untuk menyiapkan mahasiswa menjadi anggota masyarakat yang memiliki kemampuan akademik, mengembangkan atau menciptakan ilmu pengetahuan, teknologi dan keterampilan. Kemampuan-kemampuan itu dilatih melalui proses pembelajaran yang mengembangkan kemampuan belajar mandiri.

Dewasa ini, permasalahan yang sering muncul dalam dunia pendidikan adalah lemahnya kemampuan mahasiswa dalam menggunakan kemampuan keterampilannya. Mahasiswa cenderung diberikan berbagai pengetahuan yang menuntut hapalan saja, sedangkan dunia usaha atau industri pada umumnya menuntut kemampuan keterampilan untuk meningkatkan kualitas pendidikan yang masih rendah dan kurang relevannya antara mutu hasil pendidikan dengan tuntutan pembangunan. Tersedianya

tenaga kerja yang terampil dalam jumlah memadai, untuk mengisi kesempatan kerja yang terbuka ataupun mampu membuka lapangan kerja baru.

Mahasiswa Program Pendidikan S-1 lebih banyak dibekali kemampuan teoritis, sehingga belum mampu mengaplikasikan teori tersebut di dunia usaha atau dunia industri, maka timbulah kesenjangan antara teori yang didapatkan di bangku kuliah dan praktik kerja di lapangan. Afia (dalam Soenjono, 1992) mengemukakan bahwa "Perguruan Tinggi di negara berkembang seperti Indonesia harus mengambil jalan tengah, agar dalam kurikulum program sarjana S-1, hendaknya disajikan pula mata kuliah yang bersifat praktis, disamping mata kuliah keilmuan yang teoritis". Salah satu upaya yang ditempuh Perguruan Tinggi untuk mengantisipasi permasalahan tersebut adalah dengan mewajibkan setiap mahasiswanya untuk mengikuti Program

Kerja Praktik di suatu lembaga, instansi atau perusahaan, baik pemerintah maupun swasta, yang sesuai dengan disiplin ilmu yang ditekuninya.

Program Studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga (PKK) adalah salah satu prodi yang ada di Departemen PKK FPTK UPI. Sebagai salah satu prodi yang ada dalam lingkup teknologi dan kejuruan, maka PKK termasuk pada pendidikan kejuruan. Pendidikan kejuruan adalah bagian dari sistem yang mempersiapkan seseorang agar lebih mampu bekerja sebagai faktor kunci dalam perkembangan ekonomi, persaingan, dan stabilitas sosial pada banyak negara, termasuk negara maju (Ivan Hanafi, II, 2012, hlm. 108).

Prodi PKK mengaplikasikan Program Kerja Praktik pada salah satu mata kuliah yaitu Praktik Industri (PI) dengan bobot 2 SKS dan diberikan pada semester 6. Mata kuliah PI ini merupakan mata kuliah penerapan atau aplikasi dari beberapa mata kuliah teori dan praktik yang didapatkan oleh mahasiswa pada semester-semester sebelumnya. Pada PI ini mahasiswa diharapkan dapat mengaplikasikan beberapa mata kuliah yang didapatkan di bangku perkuliahan yang berhubungan dengan mata kuliah PI.

Persiapan dalam pelaksanaan PI mahasiswa hendaknya menempuh kompetensi-kompetensi yang telah ditentukan oleh Prodi PKK, salah satu kompetensi yang harus ditempuh oleh mahasiswa Prodi PKK dengan konsentrasi Tata Graha adalah kompetensi pada keahlian *housekeeping* di hotel. Kompetensi keahlian *housekeeping* menurut Rumekso (2001, hlm. 05) menyebutkan bahwa, “*Housekeeping Departement* mempunyai tugas dan tanggung jawab atas kebersihan, kerapihan, keindahan dan kenyamanan seluruh area hotel, baik yang ada di dalam gedung maupun yang ada di luar gedung”.

Kemampuan dalam pelaksanaan PI mahasiswa sebagai peserta *trainee* hendaknya memiliki kemampuan kerja yang sesuai dengan *Standard Operational Procedure* (SOP) Hotel. Hotel yang dijadikan sebagai tempat kegiatan PI diantaranya adalah *Isola Resort & Meeting Services*, *Cinnamon Hotel Boutique Syariah*, Hotel Augusta, dan *Travel Day Bandung*. Hotel-hotel tersebut merupakan hotel yang menyediakan *training center* dan merupakan hotel yang biasa menerima mahasiswa atau peserta didik Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Akomodasi Perhotelan untuk dapat melaksanakan PI di hotel.

Kotschevar & Luciani, (dalam Tjitrokusmo & Tumbleka, 2013, hlm. 02) menyebutkan bahwa “SOP merupakan sebuah standar dimana pengertian akan standar adalah suatu aturan khusus, prinsip, atau tindakan yang ditetapkan sebagai acuan untuk karyawan dalam menjalankan tugas secara konsisten”. SOP dalam melaksanakan PI di bidang keahlian *housekeeping* pada pelaksanaan PI adalah salah satu aspek yang mempengaruhi dalam meningkatkan kemampuan dan kedisiplinan mahasiswa dalam melaksanakan PI. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Tjitrokusmo & Tumbleka (2013, hlm. 02) bahwa “Kunci keberhasilan dalam menghasilkan kamar yang baik adalah dijalankannya SOP pembersihan kamar yang sesuai dengan standar yang telah ditentukan oleh masing-masing hotel”.

Pelaksanaan praktik pada keahlian *housekeeping* terdapat proses pelaksanaan *making bed* yang merupakan satu bagian pekerjaan yang harus dilaksanakan oleh *room attendant* atau peserta *trainee* pada waktu membersihkan kamar. *Making Bed* adalah membersihkan tempat tidur dengan kerapihan tempat tidur sebagai pandangan pertama yang akan ditujukan kepada tamu ketika memasuki kamar, dan kesan pertama tentang hotel juga dapat dilihat dari kerapihan tempat tidur, oleh

karena itu tempat tidur harus dipersiapkan serapih mungkin sebelum tamu masuk ke dalam kamar (Darsono, 1994, hlm. 63).

Temuan hasil penelitian yang dilakukan oleh Tjitrokusmo & Tumbleka (2013, hlm 09) bahwa pada proses pelaksanaan *making bed* oleh *room attendant* atau peserta *traine* ditemukannya penerapan yang tidak sesuai dengan SOP Hotel, yaitu pada penggunaan *bed sheet* bekas tamu sebelumnya dan memasang kembali *bed sheet* untuk kamar *vacant clean*. Tindakan tersebut merupakan inisiatif *room attendant* atau peserta *traine* sendiri dikarenakan jumlah persediaan *bed sheet* yang terkadang kurang dari jumlah yang dibutuhkan. Sisi positif dari tindakan ini adalah *room attendant* atau peserta *traine* memudahkan pihak *laundry* dengan tidak memberi cucian yang banyak. Sisi negatifnya, *bed sheet* yang telah digunakan oleh tamu sebelumnya tidak seharusnya digunakan untuk kamar yang baru. Karena *bed sheet* tersebut sudah kotor (tidak higienis) dan mungkin saja terdapat virus atau penyakit dari tamu sebelumnya yang dapat menular ke tamu yang baru (Kotschevar & Luciani, 2007, hlm.10).

Didukung hasil pengamatan peneliti pada saat melakukan PI di *Isola Resort & Meeting Services* pada bulan Januari dan Februari tahun 2016, ditemukan bahwa proses *making bed* oleh Mahasiswa Prodi PKK angkatan 2013 belum optimal, yaitu 1) Mahasiswa kurang mampu meningkatkan kemampuan keterampilan pada *stripping bed* & proses *making bed*, 2) Proses pelaksanaan *making bed* mahasiswa masih menggunakan SOP yang dipelajari pada saat dibangku kuliah dan belum mengacu pada SOP Hotel, temuan tersebut menunjukkan bahwa mahasiswa perlu dilatih pada saat PI agar mempunyai kemampuan yang sesuai dengan SOP Hotel.

Berdasarkan uraian di atas maka dilakukannya penelitian mengenai

kemampuan (*skill*) mahasiswa perlu ditingkatkan agar bisa mengoptimalkan proses dan hasil PI terutama dalam menata tempat tidur tamu (*making bed*), oleh karena itu prosedur *making bed* pada pelaksanaan PI yang sesuai dengan SOP tersebut perlu dirancang alat penilaian yang dapat mengungkapkan tingkat keberhasilan kemampuan yang telah dicapai mahasiswa Prodi PKK angkatan 2014 yang sedang menempuh pelaksanaan PI di hotel. Permasalahan tersebut mendorong penulis untuk melakukan penelitian terhadap kemampuan kerja mahasiswa ke dalam judul:

“Kemampuan Kerja Mahasiswa Dalam *Making Bed* Pada Pelaksanaan Praktik Industri di Hotel”.

METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Metode menggunakan metode deskriptif, dengan tujuan untuk menggambarkan aspek fenomena sosial tertentu yang relevan dengan hasil penelitian yang ingin dicapai. Oleh karena itu penelitian ini akan menggambarkan mengenai kemampuan kerja mahasiswa dalam *making bed duvet* pada pelaksanaan Praktik Industri di hotel. Data diperoleh dengan cara mengamati mahasiswa secara teliti dengan mengujikan instrumen berupa kriteria unjuk kerja, dan menilai pelaksanaan praktik *making bed* pada pelaksanaan PI berdasarkan SOP hotel.

Tahapan penelitian yang akan dilakukan dengan menggunakan Model Addie, adalah sebagai berikut:

1. Tahap persiapan merupakan tahapan awal yang dilakukan dalam menemukan masalah dengan langkah-langkah sebagai berikut:
 - a) Melakukan studi pendahuluan
 - b) Pemilihan dan perumusan masalah

- c) Menentukan target populasi dan sampel penelitian
 - d) Penyusunan proposal
 - e) Seminar proposal
 - f) Penyusunan serta bimbingan bab I sampai bab III
 - g) Penyusunan kisi-kisi dan instrumen
 - h) Seminar I
2. Pelaksanaan penelitian mengenai kemampuan kerja mahasiswa dalam *making bed* pada pelaksanaan Praktik Industri di Hotel.
 - a) Melakukan pengumpulan data statistik
 - b) Pemeriksaan serta pengolahan dan menjabarkan hasil temuan yang didapatkan
 - c) Penyusunan laporan hasil penelitian
 - d) Penyusunan kesimpulan, implikasi dan rekomendasi
 - e) Seminar II
 3. Penyempurnaan laporan penelitian.

Partisipan dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling*, dimana sampel ditentukan berdasarkan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2013, hlm. 85), yaitu dikhususkan bagi mahasiswa yang melaksanakan *making bed duvet* saja. Berdasarkan kriteria tersebut sampel dalam penelitian ini adalah mahasiswa yang berjumlah 12 orang, karena satu orang praktik dibagian *Food & Bevarage*, dan satu orang lainnya praktik dibagian *Kitchen*.

Lokasi penelitian dilakukan di beberapa hotel sebagai tempat dilaksanakannya praktik, diantaranya adalah hotel augusta, *isola resort and meeting services, travelday Bandung*.

Instrumen penelitian dalam penelitian ini adalah menggunakan metode *skala likert* berupa kriteria unjuk kerja berdasarkan SOP Hotel. Instrumen ini dapat dengan mudah memberikan gambaran penampilan, terutama penampilan mahasiswa dalam menjalankan tugas,

untuk menunjukkan frekuensi hasilnya kemampuan *making bed duvet* pada pelaksanaan PI di hotel.

Analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah berdasarkan variabel dan jenis responden. Penyekoran data ditabulasi berdasarkan variabel dari seluruh responden. Penyajian data tiap variabel yang diteliti dilakukan dengan perhitungan presentase (%) untuk menjawab rumusan.

TEMUAN DAN PEMBAHASAN

Data hasil unjuk kerja kemampuan *making bed duvet* pada pelaksanaan sesuai SOP hotel berkaitan dengan persiapan (*stripping bed*) *duvet* dan pelaksanaan *making bed duvet*. Penelitian ini dilakukan dengan unjuk kerja kemampuan kepada 12 mahasiswa.

Aspek kemampuan yang dijadikan indikator dalam penelitian ini meliputi:

Aspek persiapan yaitu *stripping bed duvet*.

Temuan hasil penelitian pada aspek persiapan (*stripping bed*) bahwa lebih dari setengahnya (75,00%) responden berada pada kriteria sangat mampu yaitu mahasiswa terampil dalam melakukan *stripping bed* sesuai SOP hotel. Sebagian kecil responden masing-masing berada pada kriteria mampu (16,66%), yaitu mahasiswa kurang mengacu pada SOP hotel dan kurang mampu (8,34%), yaitu mahasiswa terdapat kesalahan pada pelaksanaan *stripping bed*. Selanjutnya tidak satupun responden berada pada kriteria tidak mampu.

Aspek proses pelaksanaan *making bed duvet*.

Temuan hasil penelitian pada aspek pelaksanaan (*making bed*) bahwa lebih dari setengahnya (66,68%) responden berada pada kriteria sangat mampu, yaitu mahasiswa sudah bisa melakukan *making bed* sesuai dengan SOP hotel. Sebagian kecil (16,66%) masing-masing berada

pada kriteria mampu dan kurang mampu, yaitu mahasiswa dalam bekerja terdapat kesalahan pada prosedur *making bed*, dan kurang memperhatikan SOP hotel. Selanjutnya tidak satupun responden berada pada kriteria tidak mampu.

Pembahasan temuan penelitian dimaksudkan untuk memberikan gambaran dan kejelasan, serta pemahaman atas hasil yang diperoleh dalam penelitian ini. Hasil kemampuan kerja mahasiswa dalam *making bed duvet* pada pelaksanaan PI di Hotel, terdiri dari dua aspek yang dilakukan pada saat praktik yaitu meliputi aspek persiapan (*stripping bed*), dan pelaksanaan *making bed*. Selanjutnya, pada pembahasan ini akan dijabarkan mengenai temuan SOP hotel yang diterapkan mahasiswa pada saat melaksanakan PI. Berikut ini akan diuraikan secara rinci mengenai kemampuan kerja mahasiswa dalam *making bed duvet* pada pelaksanaan PI di Hotel.

Kemampuan dalam *Stripping Bed Duvet* Pada Pelaksanaan Praktik Industri di Hotel

Pelaksanaan *stripping bed* merupakan hal pertama yang harus dikerjakan oleh seorang *room attendant* atau peserta *traine* sebelum melakukan proses *making bed*. Hasil temuan menunjukkan mahasiswa berada pada kriteria sangat mampu dalam mempersiapkan linen bersih yang akan dipakai ketika *stripping bed* berlangsung. Sejalan dengan yang dikemukakan oleh Suwithi (2008, hlm. 249) bahwa “sebelum tempat tidur ditata hendaknya dengan menggunakan linen yang bersih, linen yang telah dipakai harus dipersiapkan satu persatu dan dibuka dengan baik”.

Data hasil penelitian bahwa mahasiswa masih ada yang menunjukkan kemampuan masing-masing berada pada kriteria mampu dan kurang mampu karena mahasiswa pada saat menyiapkan perlengkapan linen masih belum efektif

dan efisien. Mahasiswa seharusnya memilih perlengkapan praktik penataan tempat tidur (*making bed*) yang benar-benar dibutuhkan saja seperti yang dikemukakan oleh Suwithi (2008, hlm. 250) bahwa “pada saat kembali ke kamar untuk menata tempat tidur, *room attendant* harus membawa *pillow case*, dan *sheet* sesuai yang diperlukan untuk ditata”.

Kemampuan dalam Aspek Proses *Making Bed Duvet* Pada Pelaksanaan Praktik Industri di Hotel

Pada proses pelaksanaan *making bed duvet* dari beberapa hotel yang dijadikan sebagai tempat PI, terdapat beberapa perbedaan pada pelaksanaan praktik *making bed* berlangsung, salah satunya adalah Hotel *Isola Resort & Meeting Services* yang menerapkan dan mengajarkan mahasiswa atau peserta *traine* lainnya dengan proses *making bed 2 sheet* dan *3 sheet*. Hal tersebut dengan tujuan agar peserta *traine* mengetahui dan mengerti perbedaan antara proses *making bed 2 sheet*, *3 sheet*, dan *duvet*, sedangkan di hotel lainnya hanya memperkenalkan proses *making bed duvet* saja.

Temuan hasil penelitian tentang kemampuan *making bed duvet* pada pelaksanaan PI di hotel menunjukkan mahasiswa berada pada kriteria sangat mampu sesuai SOP Hotel, akan tetapi masih ada sebagian kecil masing-masing berada pada kriteria mampu dan kurang mampu dalam memasang *sheet*, karena masih ditemukannya mahasiswa ada yang memasang *sheet* dimulai dari bagian bawah *bed* dan dalam menebar *sheet* mahasiswa kurang teliti memperhatikan jahitan *sheet* sehingga dalam menata *sheet* masih ditemukan belum rapih. Mahasiswa seharusnya mempraktikkan prosedur *making bed* sesuai SOP hotel, mengacu pada yang disarikan dari SOP Hotel *Isola Resort & Meeting Services* (2017) sebagai berikut:

- a. Memasang *sheet* dimulai dari bagian atas *head board*, untuk mempermudah *room attendant* memberi *sheet*;
- b. Menebar *sheet* dengan permukaan jahitan menghadap ke bawah;
- c. Menata *sheet* sampai rapih. Kemudian masukan sisi *sheet* kiri dan kanan ke bawah tempat tidur dengan membuat sudut 45°.

Penemuan yang Berkaitan dengan SOP Hotel

Setelah melaksanakan penelitian di hotel, peneliti mengetahui bagaimana penerapan SOP hotel. Selain untuk mengetahui kemampuan *making bed* pada pelaksanaan PI, peneliti juga mengetahui beberapa penemuan tambahan. Salah satu penemuan tersebut adalah menerapkan standar *grooming* sesuai SOP hotel yang dipergunakan sebelum praktik kerja dilakukan oleh karyawan atau peserta *traine*.

Mahasiswa sebagai peserta *traine* telah memenuhi standar *grooming* yang ditetapkan sesuai SOP Hotel. Hotel yang dijadikan sebagai tempat pelaksanaan PI menerapkan standar *grooming* untuk peserta *traine* yaitu menggunakan seragam dengan tanda pengenal, celana kain berwarna hitam, sepatu pentopel warna hitam, mengenakan krudung untuk wanita dan rambut tidak melebihi daun telinga untuk laki-laki (SOP Hotel *Isola Resort & Meeting Services*, 2017. hlm 01).

Seperti yang kita ketahui kunci keberhasilan dalam menghasilkan pelayanan yang tinggi untuk memuaskan pelanggan, salah satunya yaitu dijalankannya SOP. SOP merupakan sebuah standar dimana pengertian akan standar adalah suatu aturan khusus, prinsip atau tindakan yang ditetapkan sebagai acuan untuk karyawan atau pekerja dalam menjalankan tugas secara konsisten (Kotshever dan Luciani, 2007, hlm. 188).

Sumber daya manusia berperan penting dalam hal menjalankannya SOP, karena mereka adalah orang-orang yang

menjalankannya SOP Hotel. Adanya SOP yang terstandarisasi juga masih belum cukup untuk menciptakan sebuah pelayanan yang terbaik. Hal ini dikarenakan pada proses pelaksanaan SOP masih ditemukan kesenjangan yang mengakibatkan hasil yang didapatkan kurang mampu dengan hasil yang diinginkan. Terciptanya SOP akan menghasilkan pelayanan yang terbaik, hal tersebut akan menjadi nilai lebih yang dimiliki hotel untuk bersaing dengan hotel lainnya. Begitupun juga untuk mahasiswa agar selalu menerapkan SOP dimanapun praktik berlangsung agar mahasiswa ketika terjun ke dunia kerja kelak mempunyai bekal pengetahuan, kemampuan dan kompetensi yang dibutuhkan industri.

SIMPULAN

Kesimpulan penelitian disusun berdasarkan tujuan penelitian, hasil penelitian dan pembahasannya. Kesimpulan yang meliputi kemampuan mahasiswa dalam *making bed* pada pelaksanaan Praktik Industri (PI) di hotel yang dapat dikemukakan sebagai berikut:

1. Kemampuan mahasiswa dalam persiapan (*stripping bed*) *duvet* menunjukkan bahwa lebih dari setengahnya mahasiswa sudah sesuai SOP hotel pada capaian kemampuan sangat mampu.
2. Kemampuan mahasiswa dalam proses pelaksanaan *making bed duvet* menunjukkan bahwa lebih dari setengahnya mahasiswa sudah sesuai SOP hotel pada capaian kemampuan sangat mampu.

Kemampuan *making bed duvet* pada pelaksanaan PI di hotel meliputi tahap persiapan (*stripping bed*) *duvet*, dan proses pelaksanaan *making bed duvet* telah menunjukkan lebih dari setengahnya mahasiswa telah melaksanakan praktik *making bed duvet* sesuai dengan SOP hotel dan berada pada kriteria sangat mampu.

DAFTAR PUSTAKA

- Afia, Atep. (1996). *Perguruan Tinggi dan Pengembangan SDM. Jurnal DIGNA*, Vol.3 No. 9. [Online] Tersedia: <http://jurnal.pdii.lipi.go.id/admin/jurnal/39965.pdf>. [4 April 2017].
- Ali, M. (1985). *Penelitian Kependidikan Prosedur dan Strategi*. Bandung: Angkasa
- Bloom (1956). *A Taxonomy for Learning, Teaching, and Assesing*. New York
- Darsono, Agustinus. (1994). *Tata Graha Hotel (Housekeeping)*. Jakarta: PT.Gramedia Widiasarana Indonesia
- Departemen Pendidikan Kesejahteraan Keluarga. (2017). *Pedoman Praktik Industri*. Bandung
- Hanafi, I. (2012). *Re-Orientasi Keterampilan Kerja Lulusan Pendidikan Kejuruan*. Universitas Negeri Jakarta, Jakarta, Indonesia. Vol. 2 No. 1 Februari 2012
- Harjono. (2012). *Pencapaian Kerja Industri*. Bandung: PT. Remaja Rosdakaya
- Isola *Resort and Meeting Services*. (2017). *Standard Operational Prosedure*. Prosedur Penanganan Pembersihan Kamar
- Kemendikbud. (1997). *Penyelenggaraan Pendidikan Sistem Ganda Pada Sekolah Menengah Kejuruan*. Jakarta: Direktorat Pendidikan Mengengah Kejuruan
- Khasanah. (2014). *Standarisasi Penataan Guest Supplies Dalam Meningkatkan Jumlah Tamu Pada Hotel Brongto di Yogyakarta*. AKPAR BSI Yogyakarta, Indonesia. Vol. V No. 1 Maret 2014.
- Paramytha, G (2012). *Analisis Kesiapan Mahasiswa Dalam Melaksanakan Praktik Industri Fakultas Pendidikan Teknologi dan Kejuruan*. FKIP Universitas Negeri Semarang, NOSEL Vol. 1 No. 1, Juli 2012.
- Riduwan. (2004). *Belajar Mudah Penelitian Untuk Guru-Karyawan dan Peneliti Pemula*. Bandung: ALFABETA
- Rumekso. (2001). *Housekeeping Hotel*. Yogyakarta: Andi
- Rumekso. (2005). *Housekeeping Hotel Floor Section*. Yogyakarta: Andi
- Sugiono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta CV
- Suryabrata. (2004). *Kemampuan dan Faktor-faktor Yang Mempengaruhi*. Jakarta: Rineka Cipta
- Suwithi, Ni Wayan. (2008). *Akomodasi Perhotelan Jilid 2*. Jakarta: Depdiknas
- Tjitrokusmo, dkk (2013). *Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur Pembersih Kamar di Hotel Satelit Surabaya*. Universitas Kristen Petra, Surabaya, Indonesia
- Universitas Pendidikan Indonesia. (2015). *Pendoman Penulisan Karya Ilmiah Universitas Pendidikan Indonesia Tahun 2015*. Bandung: UPI Press
- Universitas Pendidikan Indonesia. (2016). *Kurikulum Program Studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga*. [Online]. Tersedia: <http://prodipkk.upi.edu/kurikulum> [5 Januari 2017]
- Universitas Pendidikan Indonesia. (2016). *Profil Fakultas Pendidikan Teknologi dan Kejuruan*. [Online]. Tersedia: <http://www.upi.edu/profil/fakultas#fakultas-pendidikan-teknik-dan-kejuruan/html> [5 Januari 2017]
- Wijaya M, Haryadi B. (2015). *Implementasi Sistem manajemen Kualitas Hotel X Dari Perspektif ISO 9001:2008*. Universitas Kristen Petra, Surabaya, Indonesia. AGORA Vol. 3, No. 1, (2015).
- Wikipedia. (2015). *Standar Internasional ISO 9001-2015, Sistem Manajemen Mutu*. [Online]. Tersedia: https://id.wikipedia.org/wiki/ISO_9000 [8 Januari 2017].