

ANALISIS PERENCANAAN KEBUTUHAN TENAGA KERJA TERHADAP BEBAN KERJA KARYAWAN BAGIAN SPA PADA HOTEL KOMUNE BALI DI GIANYAR

**Oleh :
Ni Kadek Yuli Arassari**

ABSTRAKSI

Tujuan dilaksanakannya penelitian ini adalah untuk mengetahui jumlah karyawan bagian *spa* yang seharusnya dan yang senyatanya yang dibutuhkan pada Hotel Komune Bali di Gianyar tahun 2017 pada semester I dan II. Jumlah responden penelitian adalah 10 orang karyawan bagian *spa* dengan waktu pengamatan selama 5 hari. Analisis data terdiri dari analisis beban kerja dan analisis kebutuhan karyawan bagian *spa*.

Hasil penelitian diketahui bahwa, kebutuhan karyawan bagian *spa* yang seharusnya dan yang senyatanya yang dibutuhkan pada Hotel Komune Bali di Gianyar tahun 2017 pada semester I dan II, adalah : Tahun 2017 semester I diketahui jumlah karyawan bagian *spa* yang seharusnya adalah sebanyak 13 orang, sedangkan jumlah karyawan bagian *spa* yang senyatanya adalah sebanyak 13 orang. Mengacu pada jumlah karyawan bagian *spa* yang senyatanya maka memerlukan penambahan karyawan sebanyak 3 orang dibandingkan dengan jumlah karyawan pada tahun 2016 semester I sebanyak 10 orang karyawan bagian *spa*. Tahun 2017 semester II diketahui jumlah karyawan bagian *spa* yang seharusnya adalah sebanyak 15 orang, sedangkan jumlah karyawan bagian *spa* yang senyatanya adalah sebanyak 15 orang. Mengacu pada jumlah karyawan bagian *spa* yang senyatanya maka memerlukan penambahan karyawan sebanyak 5 orang dibandingkan dengan jumlah karyawan pada tahun 2016 semester II sebanyak 10 orang karyawan bagian *spa*. Disarankan bagi manajemen Hotel Komune Bali di Gianyar, yaitu : sebaiknya memperhatikan jumlah tenaga kerja yang diperlukan, serta tidak mengesampingkan kualitas tenaga kerja yang diinginkan, dengan melakukan perencanaan kebutuhan tenaga kerja agar tidak ada kekurangan karyawan.

Kata Kunci : Perencanaan Karyawan Bagian Spa.

ABSTRACTION

The purpose of this research is to get the number of spa worker the should and in fact that actually needs in Komune Hotel Bali in Gianyar in the first second semester in 2017. The research respondents number is 10 spa worker within five days observation. The data analysis consist of workload analysis and spa worker needs analysis.

The Result of this research is known that, the needs of spa worker that should and in fact that needs in Komune Hotel Bali in Gianyar of the firs and second semester in 2017 is : the first semester in 2017 the number of spa worker that should be is 13 people, while the number of spa worker in fact needs is 13 people. Refers to the number of spa worker so it require addition of 3 people compared with the in fact number of worker of the first semester in 2016 with 10 spa worker. In the Second semester in 2017. The number of spa worker that should be is 15 worker. Mean while in fact number of spa worker is 15 people. Refers to in fact number spa worker so it require addition 5 worker compared with the number of worker in the second semester in 2016 is 10 spa worker. Recomendation for Komune Hotel Bali management in Gianyar is : should pay attention to the number of worker needs, and not ruled out the worker quativity that needs, by planning the worker needs, so there is no shortage of worker.

“Key words : Spa Employment Planning “

PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi persaingan terjadi hampir pada semua bidang bisnis termasuk bidang pariwisata. Bali merupakan salah satu provinsi yang ada di Indonesia yang sektor perekonomiannya ditopang oleh industri pariwisata.

Pembangunan kepariwisataan ditujukan untuk mengembangkan dan mendayagunakan berbagai potensi kepariwisataan nasional, memberikan nilai tambah ekonomi atas kepemilikan aset masyarakat setempat secara adil, memperkaya kebudayaan nasional, melalui pembangunan prasarana dan sarana kepariwisataan, pengembangan objek dan daya tarik wisata, peningkatan pemasaran dan promosi. Berkembang pesatnya industri pariwisata di daerah Bali, menuntut penyediaan akomodasi hotel sebagai salah satu komponen penting. Perkembangan dunia usaha khususnya industri perhotelan di Bali, dewasa ini dirasakan semakin maju dan pesat yang membawa dampak persaingan yang semakin tajam.

Manajemen perusahaan jika ingin mempertahankan dan meningkatkan keunggulan bersaing maka manajemen harus dapat meningkatkan kualitas dan kuantitas untuk menuju suatu usaha ke arah yang lebih baik. Perencanaan sumber daya manusia adalah merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk mengantisipasi permintaan-permintaan (*demand*) bisnis dan lingkungan pada organisasi di waktu yang akan datang, dan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan tenaga kerja yang ditimbulkan oleh kondisi-kondisi tersebut.

Perencanaan akan kebutuhan tenaga kerja perlu dipikirkan dalam suatu kurun waktu tertentu baik dalam jangka waktu pendek maupun jangka waktu panjang. Dalam menentukan kebutuhan tenaga kerja tersebut, hendaknya pimpinan dapat menentukan tenaga kerja yang diperlukan sesuai dengan syarat-syarat yang telah ditentukan oleh perusahaan serta dapat menentukan jumlah tenaga kerja yang benar-benar produktif untuk menyelesaikan beban kerja tertentu (Notoatmodjo, 2010 : 13). Penentuan kebutuhan

tenaga kerja yang tepat baik dari segi kuantitas maupun kualitas akan memberi keuntungan bagi perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa, antara lain pelayanan diberikan tepat pada waktunya, kualitas yang dihasilkan sesuai dengan yang ditetapkan, proses jasa dapat berjalan dengan lancar, biaya tenaga kerja dapat ditekan serendah mungkin sehingga pada akhirnya kelangsungan hidup perusahaan dapat dipertahankan.

Hotel Komune Bali sebagai tempat penelitian merupakan salah satu dari sekian akomodasi penginapan yang ada di Gianyar, yang berlokasi di Jalan Pantai Keramas, Keramas, Blahbatuh, Kabupaten Gianyar. Wisatawan yang berkunjung ke Hotel Komune Bali setiap tahunnya selalu mengalami peningkatan, sehingga kebutuhan akan sumber daya manusia perlu direncanakan kedepannya agar tidak terjadi kekurangan dan kelebihan tenaga kerja.

Hotel Komune Bali memiliki lima departemen yaitu *Front Office*, *Housekeeping*, *Restaurant*, *Kitchen*, *Spa* dan *Bar*. Diantara departemen yang ada, departemen *spa* hanya memiliki jam kerja 2 *shift* yaitu *morning shift* dan *middle shift*, berbeda dengan departemen lainnya yg memiliki 3 *shift* yaitu *morning shift*, *afternoon shift* dan *night shift*. Kecuali pada bagian *accounting* tidak ada pembagian *shift*, jam kerjanya adalah pada pukul 10.00-17.00 wita. Dari perbedaan tersebut perhitungan waktu standar tidak dapat dihitung secara bersamaan. Sehingga dalam penelitian ini hanya menganalisis di satu departemen saja yaitu departemen *spa*.

Departemen *spa* merupakan fasilitas pendukung keberadaan Hotel Komune Bali saat ini, *spa* sudah menjadi kebutuhan bagi wisatawan terutama bagi kaum hawa, bahkan wisatawan yang tidak menginap di Hotel Komune Bali pun tertarik untuk menikmati fasilitas *spa* yang di tawarkan. Fasilitas *spa* ini cukup berhasil dan sangat bermanfaat, karena selain meningkatkan *brand* hotel juga memperbanyak keuntungan bagi Hotel Komune Bali.

Spa adalah *Solus Per Aqua*, yang artinya terapi air. Dalam perkembangannya, *spa* menjadi suatu tempat kecantikan, perawatan tubuh, kesehatan, kebugaran dan kenyamanan. Selain itu manfaat *spa* juga dapat meningkatkan kekebalan tubuh, menghilangkan kecemasan, mengurangi stress dan kelelahan, mengembalikan keseimbangan alami tubuh, mencapai kebahagiaan, percaya diri serta memperlambat proses penuaan. Oleh sebab itu, *spa* menjadi pilihan utama bagi wisatawan yang menginap di Hotel Komune Bali setelah melakukan aktivitas berselancar dan menikmati wahana yang tersedia untuk merelaksasikan tubuh. Melihat demikian pentingnya fasilitas *spa* yang sangat berpengaruh terhadap keberhasilan manajemen hotel, maka dalam penelitian ini lebih ditekankan pada karyawan bagian *spa* tanpa mengabaikan peranan bagian lainnya.

Tingkat kunjungan tamu *spa* pada Hotel Komune Bali di Gianyar dari tahun 2014 Semester II sampai tahun 2016 Semester II mengalami fluktuasi setiap semesternya, dimana peningkatan jumlah kunjungan tertinggi terjadi pada tahun 2015 semester II sebanyak 3.767 orang. Dari perubahan tingkat kunjungan tamu *spa* yang ber fluktuasi, perlu di lakukan analisis kebutuhan sumber daya manusia setiap semesternya, agar jumlah tenaga kerja sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan. Banyaknya tingkat kunjungan tamu *spa* tergantung dari banyaknya jumlah kunjungan wisatawan setiap semesternya, sehingga pada periode yang akan datang kebutuhan karyawan bagian *spa* perlu direncanakan untuk dapat memenuhi target kunjungan tamu *spa*.

Target kunjungan tamu *spa* yang akan datang dapat dihitung dengan menggunakan metode peramalan berdasarkan data-data realisasi kunjungan tamu *spa* periode sebelumnya. Manfaat peramalan tersebut adalah untuk menentukan penggunaan karyawan bagian *spa* secara efektif artinya perbandingan antara beban kerja yang ada dengan jumlah sumber daya manusia harus tepat. Selama ini perusahaan belum pernah

melakukan perhitungan jumlah kebutuhan karyawan bagian *spa* dibandingkan dengan jumlah beban kerja yang ada, sehingga perlu diteliti lebih lanjut masalah yang terkait dengan kebutuhan karyawan bagian *spa* agar tidak terjadi kekurangan atau kelebihan tenaga kerja.

Pokok permasalahan penelitian ini berdasarkan latar belakang masalah yang dijelaskan, adalah :

”Berapa kebutuhan karyawan bagian *spa* yang seharusnya dan yang senyatanya yang dibutuhkan pada Hotel Komune Bali di Gianyar tahun 2017 pada semester I dan II?”

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan pada Hotel Komune Bali beralamat di Jalan Pantai Keramas, Desa Keramas, Kecamatan Blahbatuh, Kabupaten Gianyar. Alasan memilih lokasi penelitian adalah selama ini Hotel Komune Bali di Gianyar belum pernah melakukan perhitungan jumlah kebutuhan karyawan bagian *spa* dibandingkan dengan jumlah beban kerja yang ada sehingga perlu diteliti lebih lanjut masalah yang terkait dengan kebutuhan karyawan bagian *spa* agar tidak terjadi kekurangan atau kelebihan tenaga kerja.

Pada penelitian ini data yang diperoleh dari 10 karyawan bagian *spa* dianalisis dengan Metode Trend Regresi (*least square*). Analisis ini digunakan untuk menghitung atau mengetahui beban kerja yang harus diselesaikan. Beban kerja dapat diperoleh dengan cara mengalikan target kunjungan tamu *spa* dengan waktu standar karyawan bagian *spa*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebelum dianalisis kontribusi dan kebutuhan karyawan bagian *spa* yang seharusnya dan yang senyatanya dibutuhkan pada Hotel Komune Bali di Gianyar tahun 2017 pada semester I dan II, terlebih dahulu dihitung beban kerja dalam suatu periode jumlah kunjungan tamu *spa*.

Tabel 4.1 Jumlah Kunjungan Tamu *Spa* pada Hotel Komune Bali di Gianyar Tahun 2014 semester II sampai tahun 2016 semester II.

Tahun	Jumlah Kunjungan Tamu <i>Spa</i>
(1)	(2)
2014 semester II	1.438
2015 semester I	882
2015 semester II	3.767
2016 semester I	3.613
2016 semester II	5.316
Jumlah	15.021

Sumber : Hotel Komune Bali di Gianyar (data diolah).

Waktu standar karyawan bagian *spa* pada Hotel Komune Bali di Gianyar untuk menyelesaikan pekerjaannya, dapat dilihat pada Tabel 4.2 berikut.

Tabel 4.2 Waktu Standar Karyawan Bagian *Spa* pada Hotel Komune Bali di Gianyar

No	Waktu Standar	Kesatuan Hasil	Jumlah
(1)	(2)	(3)	(4)
1	Waktu Lingkaran	Menit/orang	71,30
2	Waktu Keperluan Pribadi	Menit/hari	22,60
3	Waktu Kelelahan	Menit/hari	60
4	Waktu Keperluan Lain-lain	Menit/hari	45,20

Sumber : Hotel Komune Bali di Gianyar (data diolah).

Tingkat absensi dan tingkat perputaran karyawan bagian *spa* dapat dilihat pada Tabel 4.3 berikut ini.

Tabel 4.3 Tingkat Absensi dan Tingkat Perputaran Karyawan Bagian *Spa* pada Hotel Komune Bali di Gianyar

No	Keterangan	Persentase (%)
(1)	(2)	(3)
1	Tingkat absensi	0,05
2	Tingkat perputaran tenaga kerja	0

Sumber : Hotel Komune Bali di Gianyar

Analisis Target Kunjungan Tamu Spa

Target kunjungan tamu *spa* dihitung dengan menggunakan analisis trend regresi (*least square*).

Analisis Trend Regresi (*Least Square*)

Rumus trend regresi yaitu :

$$\hat{Y} = a + bX$$

Nilai a dan b yang dihitung lebih dahulu dengan rumus :

$$a = \frac{\Sigma Y}{n}$$

$$b = \frac{\Sigma XY}{\Sigma X^2}$$

Tabel 4.4 Perhitungan Target Kunjungan Tamu *Spa* Berdasarkan Metode Trend Regresi

Tahun	Jumlah Kunjungan Tamu <i>Spa</i> (Y)	Koding (X)	X ²	XY
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
2014 Semester II	1.438	-2	4	-2.876
2015 Semester I	882	-1	1	-882
2015 Semester II	3.767	0	0	0
2016 Semester I	3.618	1	1	3.618
2016 Semester II	5.316	2	4	10.632
Jumlah (Σ)	15.021	0	10	10.492

Sumber : Tabel 5.1 (data diolah).

Dari Tabel 4.4, maka dapat dihitung :

$$a = \frac{\Sigma Y}{n} = \frac{15.021}{5} = 3.004,20$$

$$b = \frac{\Sigma XY}{\Sigma X^2} = \frac{10.492}{10} = 1.049,20$$

Dengan diketahui a dan b maka persamaan garis menjadi :

$$\hat{Y} = 3.004,20 + 1.049,20 X$$

Target kunjungan tamu *spa* yang direncanakan yaitu :

$$\begin{aligned} \hat{Y} \text{ tahun 2017 semester I} &= 3.004,20 + 1.049,20 (3) \\ &= 3.004,20 + 3.147,60 \\ &= 6.151,80 = 6.152 \text{ orang} \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \hat{Y} \text{ tahun 2017 semester II} &= 3.004,20 + 1.049,20 (4) \\ &= 3.004,20 + 4.196,80 \\ &= 7.201 \text{ orang} \end{aligned}$$

Analisis Jumlah Kebutuhan Karyawan Bagian Spa

a. Analisis Karyawan Bagian Spa yang Seharusnya

Dengan mempergunakan analisis tenaga kerja yang seharusnya dapat dihitung jumlah karyawan bagian spa yang seharusnya dibutuhkan.

Hari kerja dalam satu bulan adalah 21 hari sehingga hari kerja selama satu semester adalah : $21 \text{ hari} \times 6 \text{ bulan} = 126 \text{ hari kerja}$.

1) Tahun 2017 semester I

Jumlah kunjungan tamu spa yang ditargetkan sebanyak 6.152 orang.

Maka jumlah beban kerja yang ada adalah :

$$\text{Waktu lingkaran} = 6.152 \times 71,30 \text{ menit}$$

$$= 438.637,6 \text{ menit}$$

$$\text{Waktu keperluan pribadi} = 126 \times 22,60 \text{ menit}$$

$$= 2.847,6 \text{ menit}$$

$$\text{Waktu kelelahan} = 126 \times 60 \text{ menit}$$

$$= 7.560 \text{ menit}$$

$$\text{Waktu keperluan lain-lain} = 126 \times 45,20 \text{ menit}$$

$$= 5.695,2 \text{ menit}$$

$$\text{Jumlah beban kerja} = \frac{\quad}{\quad} = 454.740,4 \text{ menit}$$

Satu hari ditetapkan 9 jam kerja sehingga jam kerja selama tahun 2017 semester I = $126 \text{ hari} \times 9 \text{ jam} \times 60 \text{ menit} = 68.040 \text{ menit}$.

Karyawan bagian spa setiap harinya bekerja dalam 2 (dua) shift sehingga jumlah karyawan bagian spa yang seharusnya dibutuhkan untuk tahun 2017 semester I adalah :

$$454.740,4$$

$$\frac{\quad}{\quad} \times 1 \text{ orang} \times 2 \text{ shift} = 13,37 = 13 \text{ orang}$$

$$68.040$$

2) Tahun 2017 semester II

Jumlah kunjungan tamu *spa* yang ditargetkan sebanyak 7.201 orang.

Maka jumlah beban kerja yang ada adalah :

$$\text{Waktu lingkaran} = 7.201 \times 71,30 \text{ menit}$$

$$= 513.431,3 \text{ menit}$$

$$\text{Waktu keperluan pribadi} = 126 \times 22,60 \text{ menit}$$

$$= 2.847,6 \text{ menit}$$

$$\text{Waktu kelelahan} = 126 \times 60 \text{ menit}$$

$$= 7.560 \text{ menit}$$

$$\text{Waktu keperluan lain-lain} = 126 \times 45,20 \text{ menit}$$

$$= 5.695,2 \text{ menit}$$

$$\text{Jumlah beban kerja} = \frac{529.534,1 \text{ menit}}{}$$

$$529.534,1$$

$$\frac{529.534,1}{68.040} \times 1 \text{ orang} \times 2 \text{ shift} = 15,56 = 15 \text{ orang}$$

$$68,040$$

b. Analisis Karyawan bagian *spa* yang Senyatanya

Adapun perhitungannya karyawan bagian *spa* yang senyatanya adalah sebagai berikut :

$$\text{Tahun 2017 semester I} = 13 + (0,05\% \times 13) + (0\% \times 13)$$

$$= 13 + 0,00 + 0,00$$

$$= 13 \text{ orang}$$

$$\text{Tahun 2017 semester II} = 15 + (0,05\% \times 15) + (0\% \times 15)$$

$$= 15 + 0,00 + 0,00$$

$$= 15 \text{ orang}$$

SIMPULAN

Kesimpulan hasil penelitian kebutuhan karyawan bagian *spa* yang seharusnya dan yang senyatanya yang dibutuhkan pada Hotel Komune Bali di Gianyar tahun 2017 pada semester I dan II, adalah :

1. Tahun 2017 semester I diketahui jumlah karyawan bagian *spa* yang seharusnya adalah sebanyak 13 orang, sedangkan jumlah karyawan bagian *spa* yang senyatanya adalah sebanyak 13 orang. Mengacu pada jumlah karyawan bagian *spa* yang senyatanya maka memerlukan penambahan karyawan sebanyak 3 orang dibandingkan dengan jumlah karyawan tahun 2016 pada semester I sebanyak 10 orang karyawan bagian *spa*.
2. Tahun 2017 semester II diketahui jumlah karyawan bagian *spa* yang seharusnya adalah sebanyak 15 orang, sedangkan jumlah karyawan bagian *spa* yang senyatanya adalah sebanyak 15 orang. Mengacu pada jumlah karyawan bagian *spa* yang senyatanya maka memerlukan penambahan karyawan sebanyak 5 orang dibandingkan dengan jumlah karyawan tahun 2016 pada semester II sebanyak 10 orang karyawan bagian *spa*.

Saran

Dari hasil analisis dan simpulan, dapat penulis berikan saran dan diharapkan dapat bermanfaat bagi manajemen Hotel Komune Bali di Gianyar, yaitu sebagai berikut :

Manajemen Hotel Komune Bali di Gianyar sebaiknya memperhatikan jumlah tenaga kerja yang diperlukan, serta tidak mengesampingkan kualitas tenaga kerja yang diinginkan, dengan melakukan perencanaan kebutuhan tenaga kerja agar tidak ada kekurangan karyawan.

REFERENSI

- Badan Pusat Statistik Provinsi Bali. 2014. (Desember 26, 2016).
<https://bali.bps.go.id/lingTabelStatistik/view/id/136>.
- Budiasa, I Made. 2013. Skripsi : *Analisis Perencanaan Kebutuhan Karyawan Bagian Roomboy Pada Kayu Manis Private Estate di Jimbaran*. Denpasar : Fakultas Ekonomi Universitas Ngurah Rai.
- Dewi, Indah Sintia. 2008. *Skripsi : Perencanaan Tenaga Kerja Operasional pada Perusahaan Garmen PT. Karya Putra Bali di Kuta, Badung*. Denpasar : Fakultas Ekonomi Universitas Warmadewa.
- Fitrini. 2010. *Analisis Kebutuhan Tenaga Berdasarkan Beban Kerja di Instalasi Farmasi RSUD Pasaman Barat Tahun 2011*. Dalam *Jurnal Program Pasca Sarjana Universitas Andalas Sumatera Barat*.
- Gitosudarmo, Indriyo. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta : BPFEE.
- Handoko, T. Hani. 2012. *Manajemen Personalialia dan Sumber Daya Manusia Edisi 2*. Yogyakarta : BPFEE.
- Hariandja, Marihot Tua Efendi. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Pengadaan, Pengembangan, Pengkompensasian, dan Peningkatan Produktivitas Pegawai*. Jakarta : PT. Grasindo.
- Hasibuan, Malayu SP. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Keputusan Menteri Perhubungan No.PM10/PW.301/Thb-77 tentang Peraturan dan Klasifikasi Hotel. <http://anheyblog.blogspot.co.id/2012/02/klasifikasi-hotel.html>.
- Komaruddin. 2007. *Pengadaan Personalialia*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Mangkuprawira, S. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik*. Jakarta : PT. Ghalia Indonesia.
- Moekijat. 2008. *Analisis Jabatan*. Bandung : CV. Mandar Maju.
- Mathis, Robert L. dan Jhon H. Jackson. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Salemba Empat.
- Nawawi, H. Hadari. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis Yang Kompetitif*. Yogyakarta : UGM.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2010. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Riduwan dan Sunarto. 2012. *Pengantar Statistika Untuk Penelitian Pendidikan, Sosial, Ekonomi, dan Bisnis*. Bandung : Alfabeta.

- Rivai, Veithzal. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan, Dari Teori Ke Praktek*. Jakarta : PT. Rajagrafindo Persada.
- Sedarmayanti. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : PT. Refika Aditama.
- Siagian, Sondang P. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Sirait, Justine T. 2010. *Memahami Aspek-Aspek Pengelolaan Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi*. Jakarta : Grasindo.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta.
- Sulistiyono, Agus. 2008. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Jakarta : CV. Alfabeta.
- Sumartawan, Juli. 2014. Artikel : *Pengertian Spa Hotel* (Kamis, 19 Juni 2014). Dalam <http://www.sumartawan40.blogspot.co.id/2014/06/pengertian-spa-di-hotel.html>.
- Tohardi, Ahmad. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : CV. Mandar Maju.
- Umar, Husein. 2009. *Riset Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Winaya, Kuna. 2002. *Manajemen Sumber daya Manusia*. Denpasar : BPFU-Unud.
- Yoeti, Oka A. 2007. *Strategi Pemasaran Hotel*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.