

PAPER NAME

**ANALISIS KINERJA ROOM ATTENDANT
DALAM MENJAGA KUALITAS KEBERSIH
AN PADA KAMAR DI ASTON BATAM HO
TEL &**

AUTHOR

NUR SITI FATIMAH

WORD COUNT

9110 Words

CHARACTER COUNT

56121 Characters

PAGE COUNT

66 Pages

FILE SIZE

3.4MB

SUBMISSION DATE

Dec 19, 2022 11:51 AM GMT+7

REPORT DATE

Dec 19, 2022 11:53 AM GMT+7

● **54% Overall Similarity**

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

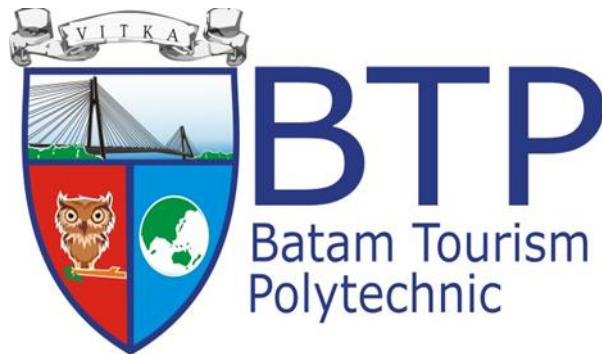
- 47% Internet database
- 14% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 41% Submitted Works database

● **Excluded from Similarity Report**

- Manually excluded sources

**ANALISIS KINERJA ⁷ROOM ATTENDANT DALAM MENJAGA
KUALITAS KEBERSIHAN PADA KAMAR DI ASTON BATAM
HOTEL & RESIDENCE**

PROYEK AKHIR



OLEH

NUR SITI FATIMAH

2019010041

⁵⁴PROGRAM STUDI MANAJEMEN DIVISI KAMAR

POLITEKNIK PARIWISATA BATAM

2022

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pariwisata merupakan suatu industri yang berkembang pesat hingga saat ini. Pariwisata juga dapat menambah pendapatan bagi daerah maupun negara. Perkembangan pariwisata tentunya ⁹² bisa menarik wisatawan untuk berkunjung ke tempat wisata. Kunjungan wisatawan ke objek wisata, ¹⁰⁰ bisa membawa dampak yang baik bagi pertumbuhan perekonomian daerah. Dari sektor pariwisata yang sudah merambah ke berbagai daerah ini, mampu meningkatkan pendapatan daerah itu sendiri yang termasuk juga menambah devisa negara.

¹⁷ Sektor pariwisata saat ini sedang banyak mendapatkan perhatian dari pemerintah pusat maupun daerah. Perannya dalam meningkatkan pendapatan ekonomi negara dapat membantu menyuplai anggaran bagi kebutuhan negara pada bidang lainnya. Selain itu, sektor pariwisata juga dapat memberikan dampak positif bagi peningkatan ekonomi masyarakat sekitar. Potensi alam di Indonesia sangat memiliki nilai jual yang tinggi untuk dijadikan ladang bisnis dalam sektor pariwisata. Ragam bentang alam dari dataran tinggi hingga dataran rendah maupun perbukitan sangat potensial untuk dikelola secara layak agar bisa dijadikan destinasi wisata baik alami maupun buatan (Wulandari, 2018). Dalam (Maharani et al., 2022).

²³ Dalam Undang-Undang Nomor 10 tahun 2009 Tentang Kepariwisataan menyatakan bahwa Penyelenggaraan Kepariwisataan ditujukan untuk meningkatkan pendapatan nasional dalam rangka

meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat, memperluas dan pemeratakan kesempatan berusaha dan lapangan kerja, mendorong pembangunan daerah, memperkenalkan dan mendayagunakan obyek dan daya tarik wisata di Indonesia serta memupuk rasa cinta tanah air dan mempererat persahabatan antar bangsa. Dalam (Pantow et al., 2019).

⁴² Pariwisata merupakan suatu perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau lebih dengan tujuan antara lain untuk mendapatkan kesenangan dan memenuhi hasrat ingin mengetahui sesuatu. (Gretzel et al, 2016). Dalam (Ferdiansyah, 2020).

⁵ Menurut Muljadi (2012:8), pariwisata merupakan aktivitas perubahan tempat tinggal sementara dengan pelayanan dan produk hasil industri pariwisata yang mampu menciptakan pengalaman perjalanan bagi wisatawan dan tidak ada hubungannya dengan kegiatan untuk mencari nafkah. Dalam (Nurhayati & Balfas, 2021).

Salah satu komponen pendukung dari kegiatan pariwisata adalah industri perhotelan. ⁶¹ Hotel adalah badan usaha yang bergerak di bidang jasa dan akomodasi yang menyediakan jasa penginapan untuk para tamu. Fasilitas yang dimiliki hotel merupakan sarana dan prasarana yang paling utama. Selain itu, hotel juga menyediakan pelayanan makan dan minum juga menyediakan tempat tinggal bagi tamu. Keberadaan suatu hotel sangat memberikan kemudahan bagi tamu untuk menginap dan mendapatkan pelayanan yang baik. Sebagai industri jasa, dalam memberikan pelayanan, peran karyawan sangat penting terutama dari segi *grooming, greeting, attitude*,

skill dan *knowledge* akan berpengaruh sekali pada penampilan maupun kinerja.

¹⁸ Menurut Sulastiyono (2011:5), “Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan, minuman, dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus”. Dalam (Amalia, 2021). Pengertian hotel menurut Surat Keputusan Menteri Pariwisata, Pos, dan Telekomunikasi No. KM 37/PW.340/MPPT-86 dalam Sujatno (2008:3), adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman, serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial. Dalam (R. Kurniawan & Pariwisata BSI Yogyakarta, 2017).

²⁰ Aston Batam Hotel & Residence adalah Hotel yang berasal dari manajemen ²⁰ Archipelago international yang berada di Batam Saat ini. Aston Batam Hotel berlokasi di jantung kota Batam Tepatnya di Nagoya, yang ²⁰ berada di jalan Sriwijaya No 1. Yakni kampung ²⁰ pelita. Hotel Aston ini berjarak sekitar 5 menit dari tengah pusat keramaian Nagoya, juga tidak jauh dari Harbour Bay Terminal sekitar 15 menit dengan berkendara roda Empat. ⁶⁵ Aston batam yakni ⁶ perpaduan antara apartemen dan hotel. Hotel aston di batam sah ⁶ dibuka pada tanggal 09 september 2017. Aston batam & Residence ini memiliki sebanyak 10 lantai pada hotel, 22 lantai digedung Apartemen, Lift tamu 3 dan 2 eskalator.

Aston Batam Hotel & Residence mempunyai 305 kamar, pada gedung hotel 232 kamar dan pada gedung apartemen 73 kamar. Aston Batam merekomendasikan kamar yang bersih dan nyaman, tipe kamar yang dimiliki diantaranya ⁶ tipe *superior, deluxe, family, dan suite* pada gedung kamar. dan beberapa kamar pada gedung Apartemen. Semua kamar dilengkapi dengan fasilitas dan standar internasional. Memiliki kasur *Hollywood twin* dan *double*, juga kamar mandi menggunakan *shower* serta *bathtub* di dalam kamar mandi.

⁸ Salah – satu bagian yang sangat berperan penting dan berpengaruh dalam pelayanan dan berjalannya operasional dengan baik adalah departemen *housekeeping*. *Housekeeping* adalah departemen yang memiliki peranan yang cukup vital dalam memberikan pelayanan kebersihan kamar tamu dan kenyamanan kebersihan ruang hotel. *Housekeeping* sangat penting kedudukannya dalam suatu hotel, sebab *housekeeping* adalah bagian yang bertugas dan bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapian, keindahan, dan kenyamanan diseluruh area hotel kecuali *kitchen*. Dalam *housekeeping department*, tugas menyiapkan kamar-kamar yang akan dijual yang lengkap dengan fasilitas-fasilitas di lakukan oleh *room attendant* (petugas pembersih kamar). Selama tamu menginap, *guest supplies* dan *guest amenities* juga menjadi kelengkapan kamar hotel, dan ini dipersiapkan oleh *room attendant*. ⁸ Selain mengutamakan pelayanan kebersihan kamar, *housekeeping* juga sangat mengutamakan kualitas pelayanan, keramahan terhadap tamu selama menginap di hotel.

¹ Menurut Rumecko (2009:7) *Housekeeping* atau tata graha ialah salah satu bagian yang ada di dalam hotel yang menangani hal-hal yang berkaitan

dengan keindahan, kerapian, kebersihan, kelengkapan, dan kesehatan seluruh kamar, termasuk area-area umum lain agar seluruh tamu maupun karyawan dapat merasa nyaman dan aman berada di dalam hotel. Dalam (R. Kurniawan & Pariwisata BSI Yogyakarta, 2017). Menurut Aulia Fadhli (2017: 50), “*room attendant* secara spesifik merupakan petugas *floor section* yang menjaga kebersihan, kerapian, kenyamanan dan kelengkapan kamar-kamar tamu.” Dalam (Tio et al., 2021).

Karyawan departemen *housekeeping* yaitu *room attendant* adalah petugas yang menjaga kebersihan, kerapian, kenyamanan dan kelengkapan kamar-kamar tamu. *Room attendant* merupakan petugas yang melaksanakan pemeliharaan kamar-kamar hotel, seperti kebersihan, keindahan, dan kenyamanan bagi tamu selama berada di hotel. *Room attendant* mempunyai peran penting dalam meningkatkan pemeliharaan kebersihan pada setiap kamar tamu. *Room attendant* selalu bertemu dengan tamu sehingga *room attendant* juga dituntut memiliki penampilan baik dan rapi meliputi tingkah laku kejujuran, sopan santun pada tamu, maupun atasan. Sebagai petugas yang berada di bagian *floor section* tentunya *room attendant* memprioritaskan kenyamanan dan kebersihan pada kamar yang tamu gunakan untuk menginap.

Berdasarkan survey, peneliti mendapatkan permasalahan yaitu saat *room attendant* melakukan pembersihan kamar pada saat tamu selesai *check out* dari hotel, petugas *room attendant* tidak melakukan double check sehingga ada beberapa kelengkapan atau bagian dari langkah kebersihan tidak dilakukan sehingga perannya sebagai seorang *room attendant* tidak maksimal dalam melakukan perawatan dan pemeliharaan kebersihan kamar. Dalam

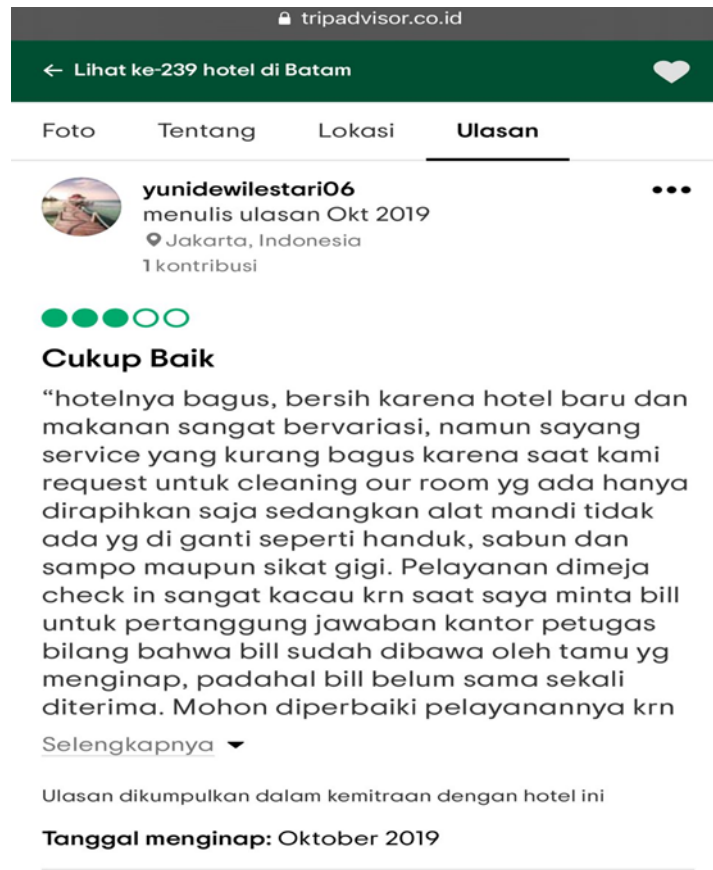
hotel telah ditetapkan prosedur bekerja yang berlaku, seperti halnya prosedur membersihkan kamar yang harus sesuai. Petugas *room attendant* tidak cukup jeli dalam ketepatan bekerja, sehingga kebersihan kamar masih kurang detail, seperti melewati pembersihan pada *exhaust*.

Menurut ulasan tamu yang terdapat di TripAdvisor mengenai kualitas kebersihan kamar tamu yang menginap masih kurang detail pada saat pembersihan pada kamar. berikut ulasan dari tamu yang menginap di hotel Aston.



Gambar 1. 1 Ulasan tamu.

Sumber: Trip Advisor



Gambar 1.2 Ulasan tamu

Sumber: Trip advisor

Adapun penilaian dari situs TripAdvisor, terdapat beberapa ulasan yang menunjukkan adanya ketidakpuasan tamu terhadap pelayanan kebersihan yang diberikan.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: "**Analisis Kinerja Room Attendant Dalam Menjaga Kualitas Kebersihan Pada Kamar Di Aston Batam Hotel & Residence**".

1.2. Ruang Lingkup

⁷⁸ Berdasarkan latar belakang di atas, penelitian ini memfokuskan kepada Analisis kinerja ⁷ *Room attendant* dalam menjaga kualitas kebersihan pada kamar di Aston Batam Hotel & Residence.

1.3. Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang dapat di ⁹⁹ ambil dari penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kualitas kebersihan kamar ¹⁰ di Aston Batam Hotel & Residence ?
2. Bagaimana Kinerja ⁷ *Room Attendant* dalam menjaga kualitas kebersihan pada kamar di Aston Batam Hotel & Residence ?

1.4. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ⁴⁹ ini adalah:

1. Untuk mengetahui kualitas kebersihan kamar di Aston Batam Hotel & Residence.
2. Untuk mengetahui Kinerja *Room Attendant* dalam menjaga kualitas kebersihan pada kamar di Aston Batam Hotel & Residence.

1.5. Manfaat Penelitian

⁶⁸ Adapun manfaat penelitian ini adalah:

1. Bagi penulis

Penelitian ini dapat memberikan pengalaman bagi peneliti bagaimana menjadi seorang petugas *housekeeping* bekerja di posisi *room attendant* agar dapat melaksanakan kinerja dan tanggung jawab dengan baik dalam memelihara dan melakukan perawatan kamar-kamar juga melaksanakan pekerjaan sesuai dengan aturan yang sudah di tentukan dari hotel,

sehingga penulis mendapatkan wawasan baru sebelum masuk ke dunia *industry* perhotelan.

2. Bagi Batam Tourism Polytechnic

Penelitian ini bisa membantu untuk mendapatkan teori di perkuliahan, juga bisa menjadi motivasi mahasiswa dalam menambah wawasan juga pengetahuan di bidang perhotelan tentang kinerja dan tugas yang di laksanakan seorang petugas *room attendant* .

3. Bagi hotel

Penelitian ini dapat mengevaluasi dan meningkatkan kualitas kebersihan bagi departemen *housekeeping* melaksanakan operasional sehingga lebih efisien dalam menggunakan waktu terkhususnya bagian *room attendant* dalam mengerjakan dan membersihkan kamar tamu.

8 1.6. Definisi Operasional

Definisi operasional dari penelitian ini adalah:

1. Analisis

35 Analisis adalah menguraikan satuan menjadi unit-unit terpisah, membagi satuan menjadi sub-sub atau bagian, membedakan antara dua yang sama, memilih dan mengenai perbedaan (diantara beberapa yang dalam satu kesatuan)".

2. Kinerja

5 Pengertian kinerja pegawai adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang di berikan kepadanya.

3. Room Attendant

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

4. Kualitas kebersihan

Kualitas kebersihan adalah kondisi nyaman dan terjaga tingkat kebersihannya yang terhindar dari suatu tempat tidak dalam keadaan kotor seperti sampah, bau, dan debu, di tempat tersebut.

5. Kamar

Kamar adalah bagian dari hotel yang memiliki pendapatan terbesar dari semua bagian yang ada di hotel.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1. Analisis

¹³ 2.1.1. Pengertian Analisis

Berdasarkan kamus besar bahasa Indonesia “ Analisis adalah penjabaran suatu pokok atas berbagai bagiannya dan pemilahan bagian itu sendiri serta hubungan antara bagian untuk memperoleh penjelasan yang tepat dan pemahaman arti keseluruhan. “.Menurut nana sudjana (2016:27) “Analisis yaitu usaha memilah suatu integritas menjadi unsur-unsur atau bagian-bagian sehingga jelas tingkatan atau susunannya.

“Menurut Abdul Majid (2013:54) “Analisis yakni (kemampuan menguraikan) adalah menguraikan satuan menjadi unit-unit terpisah, membagi satuan menjadi sub-sub atau bagian, membedakan antara dua yang sama, memilih dan mengenai perbedaan (diantara beberapa yang dalam satu kesatuan)”.

Dari beberapa paparan di atas, dapat disimpulkan bahwa analisis yaitu suatu kegiatan untuk menemukan temuan baru terhadap objek yang akan diteliti ataupun diamati oleh peneliti dengan menemukan keterangan yang tepat pada objek tersebut.

2.2. Kinerja

⁴⁴ 2.2.1. Pengertian Kinerja

Menurut Mangkunegara (2016:67) arti kinerja karyawan yaitu hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan

dalam mengerjakan tugasnya seperti dengan tanggung jawab yang di berikan kepadanya.

Menurut Alimisyah dan Padji,³¹ kinerja atau *performance* ialah suatu sebutan yang digunakan untuk sebagian atau seluruh tindakan atau kegiatan dari suatu organisasi pada suatu periode, sering dengan acuan pada sejumlah standar seperti biaya-biaya masa lalu atau diproyekkan, suatu efisiensi, pertanggung jawaban atau akuntabilitas manajemen dan semacamnya.

Menurut teori yang dikemukakan oleh Achmad (2017) menyatakan bahwa “*also added that work culture has a massive tendency to affect the performance of employees either positive or negatively*” yang artinya juga menyertakan bahwa budaya kerja memiliki kecenderungan besar untuk mempengaruhi kinerja karyawan baik positif maupun negative. Dalam (Ruswandi et al., 2019).

2.2.2. Indikator kinerja

⁵ Mengenai indikator kinerja karyawan, ada 4 indikator kinerja karyawan (Mangkunegara)yaitu :

1. Kualitas kerja, indikator yang memperlihatkan seberapa baik seorang karyawan menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan standarnya.
2. Kuantitas kerja, indikator yang memperlihatkan seberapa lama seorang karyawan menyelesaikan pekerjaan dalam sehari.
3. Pelaksanaan tugas, indikator yang menjelaskan seberapa jauh seorang karyawan dalam menjalankan pekerjaannya dengan akurat.

4. Tanggung jawab, indikator yang menjelaskan kesadaran akan kewajiban seorang karyawan terhadap pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan. Dalam (Hermawan & Rahadi, 2021).

2.3. Kualitas kebersihan

2.3.1. Pengertian kualitas kebersihan

Kualitas kebersihan adalah upaya yang dilakukan untuk menjadikan kondisi maupun suasana lingkungan sekitar bersih dan terjaga dari keadaan yang tidak bersih seperti berdebu ataupun kotor agar saat berada di lingkungan tersebut terasa nyaman. Kualitas kebersihan pada kamar juga sangat diprioritaskan untuk kebersihannya hal tersebut bisa memberikan kesan yang baik bagi tamu selama bermalam di hotel.

Petugas kamar adalah petugas *floor section* yang memiliki tugas untuk menjaga kebersihan, kenyamanan, dan kerapian.

Menurut Aulia Fadhli (2017: 50), “*room attendant* secara khusus adalah petugas *floor section* yang menjaga kebersihan, kerapian, kenyamanan dan kelengkapan kamar-kamar tamu.” Dalam (Tio et al., 2021).

2.3.2. indikator kualitas kebersihan

1. Bersih

Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia, bersih berarti bersih. Hal ini dapat dideteksi dengan penglihatan, sentuhan dan penciuman. Kebersihan ruangan yang konstan merupakan prasyarat untuk kenyamanan tamu yang sehat saat menggunakan ruangan Bebas dari kotoran, debu serta serangga-serangga kecil.

2. Wangi

Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia, wangi berarti suasana maupun kondisi berbau harum.

3. Rapi

Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia, rapi berarti tertata rapi. Ini bisa dinilai secara visual. Kondisi fasilitas di dalam kamar yang selalu rapi meninggalkan kesan yang menarik bagi kenyamanan para tamu saat menggunakan ruangan tersebut. Dalam (Sugiman, 2020).

2.4. Hotel

2.4.1. Pengertian Hotel

¹⁴ Pengertian hotel menurut Hotel Proprietors Act dalam (Agus Sulastiyono, 2016:5-6) adalah dalam suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus.

Sedangkan pengertian hotel sesuai surat keputusan Menparpostel No. KM.37/PW.340/MPPT-86 dalam (Agus Sulastiyono, 2016:6) disebutkan bahwa hotel adalah jenis akomodasi yang menerapkan sebagian atau semua bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan, dan minuman serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial. Dalam (Murdana, 2022).

⁵ Hotel sebagai salah satu komponen dalam industri pariwisata mempunyai peranan yang cukup penting dalam mendukung perkembangan

industri pariwisata. Secara umum, hotel beroperasi sebagai tempat menginap para wisatawan yang datang selama mereka melakukan perjalanan wisata. Hotel yakni akomodasi yang mempunyai fasilitas dalam membantu industri pariwisata seperti restoran, bar, tempat gym, ruang meeting, spa, dan juga tempat untuk memenuhi keperluan para tamu. Perkembangan industri perhotelan yang cepat membuat munculnya rivalitas yang ketat antar hotel apalagi dalam meningkatkan okupansi hotel. Dalam (Nurhayati & Balfas, 2021).

Mengingat hotel mempunyai fasilitas yang sangat memadai, maka penyelenggaraan acara pernikahan atau kegiatan lainnya sangatlah mungkin untuk di selenggarakan. Dalam sebuah bangunan hotel tentunya terdapat beberapa departemen yang membantu berjalannya usaha hotel tersebut. Beberapa departemen hotel menurut Komar (2014:9), adalah sebagai berikut:

1. *Front Office Department*

Front Office adalah tempat yang berada di depan hotel yang memiliki koneksi dengan tamu yang biasanya ditempatkan di lobi. *Front desk* adalah pusat aktivitas dalam *Front Office* karena tempat itu merupakan tempat tamu mendaftar, memesan kamar, dan *check out*.

2. *Housekeeping Department*

Housekeeping adalah bagian pendukung utama dari *Front Office* yang memiliki tujuan untuk menyiapkan ruangan atau kamar kosong dan kamar yang bisa digunakan, membersihkan kamar-kamar yang telah terisi, dan membantu *Front Office* memberi tahu status kamar.

3. *Food and Beverage*

Department Food and beverage adalah penghasilan utama atau kedua bagi sebagian hotel. Biasanya penghasilan dari departemen mungkin bisa diukur tapi kurang dari pendapatan penyewaan kamar secara menyeluruh. Biasanya general manager hotel akan bertanggung jawab bagi departemen makanan dan minuman dalam pengurusan fasilitasnya.

4. *Marketing Department*

Marketing ialah departemen yang mempunyai tujuan untuk menawarkan produk yang dimiliki hotel. Biasanya dalam pemasaran guna menarik perhatian tamu hotel menggunakan brosur, papan reklame, dan media masa. Biasanya disebuah hotel ukuran penjualan bervariasi, dalam menangani para staff yang berkisar 5 sampai 10 orang para manager biasanya menggunakan sedikit waktunya. Adanya koordinasi kesemua bagian lain dalam hotel sangatlah penting guna melancarkan fungsi dalam bagian penjualan dan pemasaran.

5. *Accounting Department*

Accounting dalam sebuah hotel mempunyai tanggung jawab mengendalikan hal operasional keuangan. Staf *accounting* di perusahaan lokal, mereka mengumpulkan dan mengirimkan data serta bertanggung jawab untuk hasil operasi perhitungan secara aktual dalam pembentukan instansinya. Beberapa tanggung jawab yang dimiliki *accounting* mencakup membayar semua rekening, mengirim laporan, menerima pembayaran rekening yang diterima, menghitung informasi daftar gaji dan menulis daftar gaji. Juga mereka membuka rekening

bank, mengamankan uang perusahaan, mengatur semua kegiatan di bagian accounting.

6. *Engineering Department*

Adalah bagian perawatan dan perbaikan di sebuah hotel yang mempunyai tanggung jawab menjaga penampilan dari dua segi yaitu segi interior dan segi eksterior dalam hotel. Selain itu, bagian ini juga bertugas menjaga semua peralatan operasional. Karyawan dalam departemen ini memiliki keahlian, perbaikan, pemasangan pipa air, dan pemasangan instalasi listrik.

7. *Personnel Department*

Personnel departemen memiliki fungsi yaitu bertanggung jawab atas perencanaan, pengawasan, dan memiliki peran serta dalam masalah ketenaga kerjaan maupun administrasi yang berhubungan dengan personalia seperti gaji karyawan, penerimaan karyawan, program pelatihan. Departemen ini juga bertanggung jawab dalam menjalankan peraturan perusahaan, bekerjasama dengan departemen lain yang membutuhkan karyawan sesuai dengan standar peraturan dan prosedur yang telah ditentukan perusahaan serta mengevaluasi para karyawan dan memberikan program pelatihan. *Training officer, staf/clerk*, dan *security* merupakan beberapa departemen yang di bawah oleh *personnel departemen*. Dalam (R. Kurniawan & ¹⁰ *Pariwisata BSI Yogyakarta, 2017*).

2.5. Room Attendant

2.5.1. Pengertian Room Attendant

²Room attendant ialah petugas *floor section* yang menjaga kebersihan, kerapian, kenyamanan dan kelengkapan kamar- kamar tamu. Kamar yang bersih, nyaman, menarik, tenang, dan aman merupakan produk utama hotel yang harus diberikan kepada tamu yang menginap dan ²merupakan sumber pendapatan utama dari hotel (Ekawati, 2015). Room attendant harus memiliki sikap dan ⁹⁵Attitude yang baik terhadap tamu maupun rekan kerja yang ada di departemen lain.

Dalam menjalankan tugasnya room attendant ⁸⁵melaksanakan pembersihan, merapikan dan melengkapi kebutuhan kamar tamu. Sedangkan tugas ⁸⁸room supervisor adalah mengawasi proses pekerjaan yang dilakukan oleh room boy. ²(Fitrianda, 2016). Selain unsur- unsur penting itu pihak hotel khususnya departemen *Housekeeping* dituntut untuk memberikan pelayanannya yang istimewa kepada tamu melalui room attendant sehingga tamu merasa puas selama tinggal di hotel dan diharapkan dapat menjadi pelanggan tetap.

Section ini bertanggung jawab terhadap pemeliharaan kamar tamu hotel, yang meliputi kebersihan, kerapian, keindahan dan kenyamanan tamu di hotel. Selain unsur-unsur penting itu pihak housekeeping khususnya bagian kamar yaitu (*room section*) dituntut untuk memberikan pelayanan sebaik-baiknya sehingga tamu merasa nyaman selama tinggal di hotel dan menjadi pelanggan yang tetap (*repeat guest*). Untuk menjalankan pekerjaan dengan baik Di Room section seorang room boy harus mengetahui

peraturan atau ketentuan-ketentuan yang berlaku. Dalam (Handayani & Iman, 2021).

Menurut Aulia Fadhl (2017: 50), “*room attendant* secara spesifik merupakan petugas *floor section* yang menjaga kebersihan, kerapian, kenyamanan dan kelengkapan kamar-kamar tamu.” Dalam (Tio et al., 2021). Bagian yang berhubungan dengan pelayanan dalam memberikan kenyamanan dan kebersihan kamar tamu yang menginap ialah *Departemen Housekeeping* khususnya di bagian *Room Attendant*.

Room Attendant yakni bagian dari *Departemen Housekeeping* yang memiliki peran yang sangat penting dalam memberikan pelayanan yang baik kepada tamu di hotel. Pelayanan tamu yang diberikan *Room Attendant* yaitu tugas dan tanggung jawab terhadap kelengkapan fasilitas kamar, kenyamanan serta kebersihan. Dalam (Ruswandi et al., 2019).

Peranan *room attendant* memiliki suatu tanggung jawab masalah kamar pada suatu hotel secara langsung. Untuk menjaga mutu pelayanan setiap *room attendant* dituntut agar mempunyai *knowledge* dan keahlian yang sesuai dalam membersihkan kamar, melengkapi kamar dan menata kamar. Dalam (David & Jakim, 2019).

Adapun Tugas dan tanggung Jawab *Room Attendant* Menjadi seorang *room attendant* pastinya diuntut untuk mampu mengerjakan semua tugas dan tanggung jawab yang diberikan diantaranya adalah:

1. *Guest Relations* yakni adalah seorang *room attendant* harus ramah terhadap semua tamu yang menginap, mau menyapa dan memberikan kesan yang

hangat agar tamu merasa betah dan nyaman seperti berada di lingkungan rumah sendiri.

2. *Guest Safety* adalah tugas dan kewajiban *room attendant* mengenai hal keamanan tamu dan barang bawaan.

1) *Room attendant* harus memperhatikan keamanan dan kenyamanan di hotel selama tamu berada di hotel.

2) *Room attendant* harus melaksanakan pengecekan kamar sebelum digunakan tamu baik sebelum menginap dan sesudah tamu *check out*

3) *Room attendant* harus memeriksa secara teliti apakah kamar yang akan digunakan oleh tamu bersih dan *amenities* di dalam kamar tersebut lengkap.

4) *Room attendant* berkewajiban agar melaporkan ketika mendapatkan ketidak wajar²an yang di jumpai di kamar tamu kepada *housekeeping supervisor*.

3. *Room attendant* bisa meminta bantuan kepada departemen lain saat melakukan pembersihan kamar dan jika sewaktu-waktu ada fasilitas yang rusak. Misalnya departemen *engineering* membantu perbaikan Ac yang rusak di kamar saat *room attendant* mendapatinya di saat Mengerjakan kamar.

1) *Room attendant* mempunyai tugas untuk memelihara kebersihan ruang kamar tidur. yang akan di gunakan bagi tamu, diantaranya:

2) Mengerjakan pembersihan kamar dilakukan dari arah sebelum masuk kamar dengan dikerjakan mengikuti searah jarum jam.

- 3) Membersihkan bagian-bagian ¹⁶ peralatan yang terdapat di kamar seperti meja, kursi, *bed*, *exhaust*, televisi, lemari maupun Ac.
 - 4) Melakukan ⁹⁴ *making bed* sesuai dengan standar operasional prosedur.
 - 5) ² Membersihkan lantai kamar menggunakan *vacuum cleaner*.
4. Membersihkan Kamar Mandi juga termasuk bagian dari kamar yang harus dibersihkan adapun langkah-langkah dalam membersihkan kamar mandi sebagai berikut:.
- 1) ² *Room attendant* harus memakai sarung tangan ketika membersihkan *bathroom* pada kamar.
 - 2) Membersihkan *wastafel* dan kaca dimulai dari permukaan atas menuju bawah.
 - 3) Membersihkan *bathtub*, *shower stails* dan saluran pembuangan.
 - 4) Mengganti semua *amenities toiletries* dengan yang baru.
 - 5) Memastikan lantai kamar mandi kering dan tidak dalam keadaan basah.
5. Selain melaksanakan ⁷ tugas dalam hal membersihkan kamar tamu, ada pula tugas lain seperti:
- 1) Melakukan pergantian shift tiap pagi dan sore secara terjadwal.
 - 2) Melakukan serah terima tugas (*overhandle*) antar shift atas pengawasan *supervisor*.
 - 3) harus mengisi laporan harian sebelum meninggalkan tugas.
 - 4) Melakukan penanganan biaya operasional dengan tetap mengutamakan kualitas. Dalam (Nugraha & Setiyariski, 2019).

2.6. Kamar

2.6.1. Pengertian Kamar

Kamar adalah sumber pendapatan yang besar dari hotel dan bisa membantu pemasukan ke keuangan hotel tentunya, juga kamar memiliki fasilitas yang bisa digunakan oleh tamu dan mendapatkan *service* dari *staff room attendant* saat membutuhkan bantuan dan pelayanan.

1. Indikator Kualitas Kamar

Housekeeping department adalah departemen yang memiliki tugas dan tanggung jawab terhadap kebersihan di hotel baik luar maupun di dalam hotel, departemen ini juga memiliki peran yang sangat penting bagi hotel dalam hal menjaga dan memelihara kebersihan juga tidak hanya pada kamar saja difokuskan namun pada setiap sudut manapun *housekeeping* memiliki kepedulian pada kebersihan baik itu, koridor, *restroom* umum, *lobby*, *lift*, area parkir tamu, *basement* juga loker yang disediakan. Kualitas kebersihan di hotel memang menjadi hal yang harus diperhatikan agar tempat yang di jadikan bagi para tamu untuk menginap di hotel terasa nyaman juga bisa membuat kesan yang baik dari segi kebersihan selama tamu berada di hotel

Untuk menjaga kualitas kebersihan kamar seorang *room boy* dituntut melaksanakan tugas dalam memberikan pelayanan kebersihan dengan baik karena hal tersebut sangat penting untuk kualitas kebersihan di hotel sebab tamu yang datang dan menginap di hotel hal pertama yang akan dilihat dan dinilai oleh tamu yaitu dari segi kebersihan kamar yang dimiliki oleh hotel tersebut tentunya .

Menurut Agusnawar, *room section* bertugas untuk menyiapkan kamar tamu di sebuah hotel. Tugas tersebut dilakukan langsung oleh *room boy* yang dikerjakan dengan baik akan membuat kamar menjadi bersih, nyaman, menarik, tenang, dan aman. Kondisi kamar seperti ini ialah produk utama suatu hotel. Produk utama tersebut diberikan kepada tamu yang menginap sebagai pembeli atau konsumen dengan pelayanan yang memuaskan. Kualifikasi produk utama suatu hotel harus dipenuhi oleh *room boy* agar tamu yang berada di hotel merasa puas dan mendatangkan keuntungan. Untuk menghandel pekerjaan tersebut, *room boy* harus memiliki keahlian yang maksimal untuk menyiapkan kamar tamu guna mencapai tingkat kerja yang diharapkan.

Menurut Agusnawar, adapun persyaratan yang harus dipenuhi dalam menjaga kualitas kamar agar tamu nyaman saat berada didalam kamar hotel: a. *clean* atau bersih, yaitu bersih dilihat dari segi kesehatan karena kebersihan didalam kamar tamu merupakan prioritas di dalam sebuah hotel. Kebersihan kamar tamu adalah bagian hotel yang pertama kali dinilai oleh tamu.

1. *Comfortable* atau menyenangkan, yaitu sekitar di tempat tinggal hotel yang bersih, menarik, tenang dan dengan pelayanan yang memuaskan akan membuat tamu merasa nyaman dan betah tinggal di hotel.
2. *Attractive* atau menarik, kebersihan kamar tamu yang didukung dengan perabotan dan riasan yang serasi bisa menjadikan keadaan nyaman dan membuat tamu betah berlama-lama..

3. *Safe* atau aman, adalah dimana para tamu merasa aman ketika berada di hotel juga tidak khawatir saat meninggalkan barang-barang berharga, karena hotel telah dilengkapi dengan keamanan yang bisa memantau keadaan kapanpun, dan keamanan dari kecelakaan sewaktu-waktu saat terjadi kebakaran.

3 Kebersihan, kerapian, dan keindahan adalah bagian-bagian penting yang sangat menentukan kualitas suatu kamar hotel. Setiap ruangan di hotel, terutama ruangan-ruangan umum dan kamar-kamar tamu harus selalu dipelihara agar tetap rapi dan bersih. Tamu yang merasakan puas atas pelayanan yang diberikan oleh pengelola hotel akan membuat tamu-tamu merasa betah saat berada di kamar saat menginap di hotel. Dalam (David & Jakim, 2019).

2.7. Klasifikasi Hotel

Menurut tingkatannya, hotel bisa di bedakan menurut kelasnya, 21 yaitu hotel bintang, hotel melati, wisma, dan guest house. Perbedaan keempat tingkatan hotel tersebut terletak pada jumlah dan tipe kamar juga fasilitas yang disediakan. Hotel berbintang sendiri dibedakan menjadi beberapa tingkatan yang diberi dengan tanda bintang 1 sampai 5 sesuai Surat Keputusan Dirjen Parpostal No. 22/U/VI/1978. Pemberian nilai terhadap rating hotel dilaksanakan oleh Dirjen Pariwisata setiap 3 tahun sekali berdasarkan kualifikasi berikut.

1. Hotel Bintang 1

- a. banyak kamar standar minimal 15 dan luas minimal 20 m²
- b. di dalam kamar mandi

2. Hotel Bintang 2

- a. banyak kamar standar 20 minimal dan luas 20 m²
- b. banyak kamar suite minimal 1 dan luas 44 m²
- c. tersedia kamar mandi di dalam, fasilitas bar, olah raga, lobi, jendela, ac, telepon dan tv.

3. Hotel Bintang 3

- a. banyak kamar standar minimal 30 dan luas 24 m²
- b. banyak kamar suite sebanyak 2 dan luas 48 m²
- c. tersedia kamar mandi didalamnya, fasilitas olah raga juga ada rekreasi, *bar, restaurant, valet parking*, lobi, telepon, tv, ac, jendela, dan penerangan.

4. Hotel Bintang 4

- a. banyak kamar standar 50 dan luas sekitar 24 m²
- b. banyak kamar suite 3 dan luas 48 m²
- c. memiliki luas lobi 100 m²
- d. memiliki water heater pada kamar mandi, fasilitas olah raga juga rekreasi, restoran, bar, ac, telepon, tv, jendela juga penerangan.

5. Hotel Bintang 5

- a. banyak kamar standar 100 dan luas 26 m².
- b. banyak kamar suite 4 dan luas 52 m².
- c. memiliki *bed* juga perlengkapan kamar yang terbaik.
- d. memiliki *water heater* pada kamar mandi, fasilitas olah raga, rekreasi, bar, *valet parking* dan untuk restoran buka 24 jam.

Sementara itu, berdasarkan jumlah kamarnya, hotel di bedakan menjadi:

- 5 1. Hotel kecil (*small hotel*) yakni hotel yang memiliki jumlah 25 kamar atau kurang.
2. Hotel sedang (*average hotel*) yaitu Hotel yang memiliki jumlah lebih dari 25 kamar.
- 36 3. Hotel menengah (*above average hotel*) yaitu Hotel yang memiliki jumlah lebih dari 100 kamar atau kurang dari 300 kamar.
4. Hotel besar (*large hotel*) yaitu Hotel yang memiliki jumlah kamar lebih dari 300 kamar.

Selain itu ada tambahan mengenai pengelompokan hotel menurut tipe/jenis tamu yang menginap, yaitu:

- 56 1. *Family Hotel* atau Hotel Keluarga yakni hotel yang mempunyai rancangan atau konsep diperuntukkan bagi keluarga.
2. *Business Hotel* atau Hotel Bisnis yakni hotel yang mempunyai konsep atau rancangan bagi para *businessman* atau pengusaha.
- 30 3. *Tourist Hotel* atau Hotel Wisatawan yakni hotel yang dirancang untuk para wisatawan atau turis.
4. Hotel Transit yakni hotel yang dirancang bagi orang-orang yang melakukan persinggahan sebentar dalam perjalanan.
5. Hotel perawatan Kesehatan atau *cure Hotel* yakni hotel yang diperuntukkan bagi orang-orang yang menginginkan penyembuhan penyakit atau meningkatkan kesehatannya.

6. *Convention Hotel* adalah hotel yang dirancang untuk penyelenggaraan *meeting, wedding, seminar*, dan sebagainya. Dalam (Muhamad Zaki Azhar Kompetitif et al., 2022).

2.8. Kajian Empiris

Kajian empiris yaitu hasil penelitian terdahulu yang memaparkan beberapa rancangan yang sejalan dan terkait dengan penelitian yang akan dilakukan. Dalam (TAUFIQ, 2020).

66
Tabel 2.8 Kajian Empiris

No	Peneliti/ Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Ruswandi, Ersy, dan Suryana / 2019).	Penerapan standar operasional prosedur dalam meningkatkan kinerja <i>room attendant</i> di hotel santika sukabumi tahun 2019	70 kinerja <i>room attendant</i> sudah baik akan tetapi masih ada beberapa poin yang harus ditingkatkan kembali kinerjanya.	Sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif	Waktu dan lokasi peneliti berbeda
2.	Musparni dan Samira, / 2021.	39 Pelaksanaan kinerja <i>roomboy</i> di <i>best western premier panbil</i> Batam	39 <i>Roomboy</i> kurang bertanggung jawab atas peralatan, perlengkapan dan Chemical yang di gunakan pada saat membersihkan kamar tamu di Best Western Premier Panbil Batam.	Sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif	Waktu dan lokasi peneliti berbeda

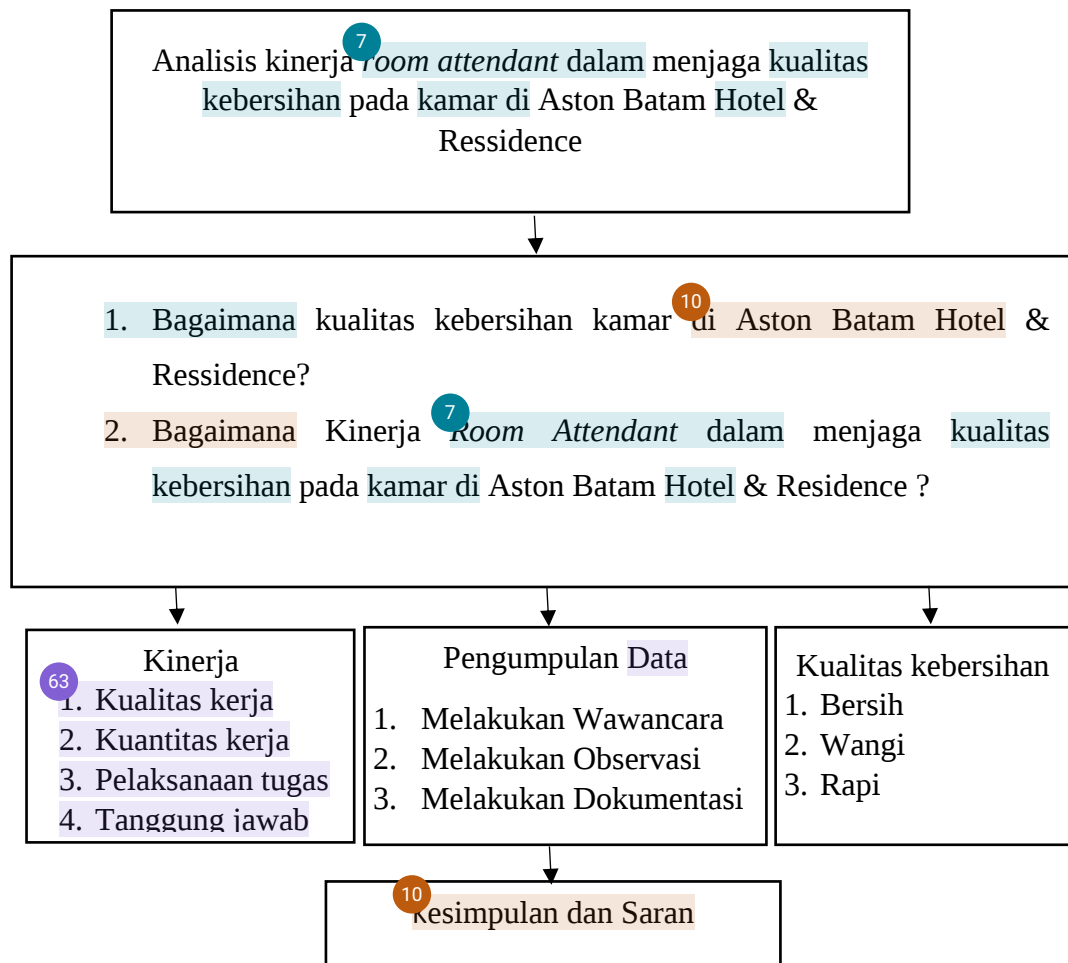
3.	Sugiman / 2020	11 Pengaruh kinerja <i>room attendant</i> terhadap tingkat kebersihan kamar di hotel Hyatt Regency Yogyakarta	Kecepatan yang dimiliki <i>room attendant</i> dalam pembersihan kamar di Hotel Hyatt Regency Yogyakarta masih terjaga dengan baik.	Sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif	Waktu dan lokasi peneliti berbeda
4.	Goguta, / 2019.	Analisis faktor-faktor penyebab kinerja <i>room attendant</i> terhadap pemenuhan standar waktu hotel di sintesa peninsula hotel manado.	82 hasil penelitian di temukan bahwa kinerja <i>room attendant</i> dalam membersihkan kamar tidak sesuai dengan standar waktu yang di tentukan oleh hotel.	Sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif	Waktu dan lokasi peneliti berbeda
5.	Rahmita & Sultan Padiansyah, / 2021.	19 Kinerja <i>roomboy</i> dalam meningkatkan kualitas pelayanan kamar di Oasis Atjeh Hotel Banda Aceh	34 Tugas dan tanggung jawab Roomboy melalui kegiatan penataan dan kebersihan kamar di Oasis Atjeh Hotel Banda Aceh, meliputi cara membersihkan kamar, menata furnitur kamar, dan memastikan kelengkapan fasilitas kamar dilakukan sesuai dengan SOP.	Sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif	Waktu dan lokasi peneliti berbeda

Sumber : Data di olah oleh penulis, 2022

2.9. Kerangka Berpikir

Kerangka berfikir adalah titik tolak berfikir logika penelitian yang anggapan dasarnya diterima oleh peneliti. Kerangka berfikir merupakan pijakan atau dasar dalam menyelesaikan masalah yang akan diteliti. Dalam (Murdiyanto, 2020).

Bagan 2.9. Kerangka Berpikir



Sumber : Data diolah peneliti, 2022

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Desain penelitian

Metode²⁹ yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Menurut Sugiyono (2019: 18) mengemukakan bahwa metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, sebagai lawannya adalah eksperimen. Dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci.³⁷ Penelitian ini bertujuan untuk membuat deskripsi mengenai situasi-situasi atau kejadian-kejadian dimana kegiatan tidak hanya merupakan pengumpulan dan penyusunan data, namun juga menganalisis serta menafsirkan data-data untuk memperoleh maknanya. Dalam (Widiastuti et al., 2022)

3.2. Sumber Data Penelitian

Menurut (Sugiyono, 2018), sumber data⁴³ adalah subjek dari mana data diperoleh. Jika peneliti menggunakan kuesioner dalam pengumpulan datanya, maka sumber data disebut responden. Jika penelitian menggunakan teknik observasi, sumber data bisa berupa benda atau proses sesuatu. Dalam (Jurnal et al., 2022)

3.2.1. Data Primer

Data primer adalah data yang diambil langsung dari subjek survei, dan sumber survei primer didapatkan dari responden dan pihak hotel untuk menjawab pertanyaan survei.⁹⁸ Dalam hal ini

yang menjadi responden adalah tamu hotel yang menginap tentang pelayanan yang diberikan dan data yang terkait dengan survey. Dalam (D. Kurniawan, 2022).

3.2.2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang didapatkan dari sumber tertentu (perpustakaan), arsip/dokumen yang berasal dari hotel, literatur, jurnal, dan artikel terkait penelitian yang memuat informasi tentang topik penelitian ini. Dalam (D. Kurniawan, 2022).

3.3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan alat-alat ukur yang diperlukan dalam melaksanakan suatu penelitian. Instrumen pengumpulan data merupakan alat yang digunakan untuk mengumpulkan data berupa check list, pedoman wawancara, hingga kamera untuk foto atau merekam gambar. Dalam (BRENDA, KUSUMANINGRUM, 2020)

3.3.1. Wawancara

Wawancara adalah pertemuan antara dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab dengan narasumber, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu Esterberg dalam (Dr. Sugiyono, Metode Penelitian Manajemen, 2018). Dalam (BRENDA, KUSUMANINGRUM, 2020)

3.3.2. ¹² Dokumentasi

Teknik dokumentasi menurut (Dr.Sugiyono, Metode Penelitian Manajemen, 2018) adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berbentuk laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data kemudian ditelaah. Dalam (BRENDA, KUSUMANINGRUM, 2020)

3.3.3. ⁵ Observasi

Teknik observasi adalah salah satu teknik pengumpulan data, untuk memperoleh data-data deskriptif. Menurut (Dr.Sugiyono, Metode Penelitian Manajemen, 2018) observasi adalah kegiatan pencantuman penelitian terhadap suatu objek. Dalam (BRENDA, KUSUMANINGRUM, 2020)

3.4. ⁹ Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif merupakan kegiatan yang dilakukan secara terus-menerus sepanjang penelitian, mulai dari pengumpulan data hingga tahap penulisan laporan (Afrizal, 2014:176). Dalam (Faradilla, 2021).

3.4.1. ²² Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini data diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Pengumpulan data dilakukan dalam waktu yang lama sehingga akan diperoleh banyak data dan

sangat bervariasi. Pada pelaksanaannya hasil wawancara yang dilakukan dengan informan pada masing-masing unsur, baik pemerintah, kelompok organisasi, atau dengan masyarakat akan dicocokkan dengan data yang didapat pada saat observasi dan dari dokumentasi, sehingga tidak ada data yang diragukan dan sudah sesuai dengan kenyataan di lapangan. Dalam (Cookson & Stirk, 2019).

3.4.2. ⁹ Reduksi Data

Diartikan sebagai kegiatan memilih data yang penting dan tidak relevan dari data yang telah dikumpulkan. Dengan cara ini, data yang direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan akan memudahkan peneliti untuk mengumpulkan data selanjutnya dan mencarinya bila diperlukan. Dalam (Faradilla, 2021).

3.4.3. ⁹ Penyajian Data

Adalah penyajian informasi yang terstruktur. sebuah tahap lanjutan analisis dimana peneliti menyajikan hasil penelitian dalam bentuk kategori atau pengelompokan. Matriks dan grafik sangat bermanfaat untuk menyajikan hasil penelitian yang merupakan hasil penelitian agar lebih efektif. Dalam (Faradilla, 2021).

3.4.4. Penarikan Kesimpulan

⁹ Adalah tahap lanjutan di mana peneliti menarik kesimpulan dari temuan data. Ini merupakan interpretasi dari

hasil temuan wawancara atau dokumen. Setelah kesimpulan diambil, peneliti kemudian memeriksa kembali kebenaran interpretasi dengan cara mengecek ulang reduksi data dan proses penyajian untuk memastikan tidak ada kesalahan yang telah dilakukan. Dalam (Faradilla, 2021).

²⁴3.5. Lokasi dan Jadwal Penelitian

Penelitian ini dilakukan di ⁶Aston Batam Hotel and Residences terletak di pusat Nagoya di Kota Batam, provinsi Kepulauan Riau. Lebih tepatnya di Jalan Sriwijaya No.1 kampung Pelita, Nagoya Batam. Adapun ⁶⁹waktu penelitian ini dilakukan dari bulan Agustus sampai Desember 2022. peneliti sajikan dalam bentuk tabel berikut :

No	Kegiatan	Waktu Kegiatan							
		Mei	Juni	Juli	Agustus	September	Oktober	November	Desember
1.	Observasi								
2.	Pengajuan judul								
3.	Penyusunan proposal penelitian								
4.	Seminar proposal penelitian								
5.	Pengumpulan dan								
6.	Pengolahan data								
7.	Penulisan proyek akhir								
8.	Seminar hasil penelitian proyek akhir								

Tabel 3.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian

Sumber : Data diolah oleh peneliti, 2022

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian

4.1.1. Profil Aston Batam Hotel & residence



Gambar 4.1. 1 Logo Aston Batam Hotel & Residence

Sumber: ²⁰ Aston Batam Hotel & Residence

Aston Batam Hotel & Residence adalah hotel yang berasal dari manajemen Archipelago International yang berada di Batam saat ini. Aston Batam Hotel and Residence berlokasi di jantung kota Batam Tepatnya di Nagoya, ⁶ di provinsi kepulauan Riau. Yang berada di jalan Sriwijaya No 1 yaitu kampung pelita. Hotel Aston ini berjarak sekitar 5 menit dari tengah pusat keramaian Nagoya juga tidak jauh dari Harbourbay Ferry Terminal sekitar 15 menit dengan berkendara roda Empat. ⁶⁵ Aston Batam yakni perpaduan antara Apartemen dan Hotel. Hotel Aston di Batam ⁶ sah dibuka pada tanggal 09 September 2017. Aston Batam Hotel & Residence memiliki sebanyak 10 lantai pada hotel, 22 lantai di gedung Apartemen, lift Tamu 3 dan 2 eskalator.

Aston Batam Hotel & Residence mempunyai 305 kamar, pada gedung hotel 232 kamar dan pada gedung Apartemen 73 Kamar.

Aston Batam Merekomendasikan kamar yang bersih dan nyaman, tipe kamar yang tersedia diantaranya tipe superior, deluxe, family dan suite pada gedung kamar. dan beberapa kamar pada gedung Apartemen. Semua kamar dilengkapi dengan fasilitas dan standar internasional, memiliki kasur *Hollywood twin* dan *double*, juga kamar mandi menggunakan shower serta bathtub di dalam kamar mandi. Berikut beberapa fasilitas yang dimiliki Aston Batam Hotel & Residence diantaranya yaitu:

4. a. Akomodasi Kamar

Adapun jenis-jenis kamar yang tersedia di Aston Batam Hotel & Residence:

Tabel 4.1.1. Jenis Kamar Hotel dan kamar Apartemen di Aston Batam Hotel & residence.

No .	Jenis	Jumlah
1	Suite	8
2	Family	8
3	Studio	16
4	Deluxe twin	87
5	Deluxe king	113
6	3 Bed Room	20
7	2 Bed Room	28
8	Suite	15
9	Studio Plus	10

Sumber : Aston Batam Hotel & Residence (2022)

d. Restoran

Di Aston Batam Hotel & Residence juga terdapat beberapa restaurant dan bar yang terbagi sebagai berikut:

1) Basil Restaurant



Gambar 4.1.1. 1 Basil Restoran

Sumber : Aston Batam Hotel & Residence (2022)

Basil restoran yaitu tempat sarapan untuk tamu yang bermalam di hotel, sarapan dimulai dari jam 06.30 pagi. Restoran ini menyediakan jenis Sarapan *Asian* dan *western*.

2) Gravity Ten Bar



Gambar 4.1.1. 2 Gravity Ten Bar

Sumber : Aston Batam Hotel & Residence (2022)

Gravity ten terletak di lantai 10 di gedung hotel Aston. Bar ini bisa diakses oleh tamu yang menginap. Di gravity ten

ini tamu dapat mencoba berbagai minuman dengan harga yang
berbagai ragam. Gravity ten bar ini menyajikan makan malam
berupa barbeque sepuasnya bagi tamu yang ingin menikmati
barbeque.

3) Peppermint Lounge



Gambar 4.1.1. 3 peppermint lounge

Sumber : Aston Batam Hotel & Residence (2022)

Peppermint lounge adalah tempat *break* dan santai
terletak di *lobby* tepatnya di pintu utama depan hotel. Lounge
ini menyajikan makanan ringan, kue dan minuman berkafein
maupun *mocktail* dengan promo yang berbeda setiap harinya.
Peppermint lounge mulai buka pada jam 11.00 pagi sampai
jam 23.00 malam.

c. Meeting Room

Aston batam hotel & residence juga memiliki fasilitas ruang pertemuan atau rapat. Adapun fasilitas ruang pertemuan atau rapat yang tersedia diantaranya:

1) Grand Lotus Ballrom



Gambar 4.1.1. 4 Grand Lotus Ballrom

Sumber : Aston Batam Hotel & Residence (2022)

Grand Lotus berada di Mezzanine floor memiliki pintu masuk berbeda dengan Aston Batam Hotel. Untuk mencapai ballroom pengunjung bisa menggunakan akses eskalator. Pada setiap meeting room di fasilitasi dengan proyektor dan memiliki break out yang bisa dipakai untuk setting Coffee Break. Terdapat dua meeting room dilengkapi dengan panggung yang bisa digunakan untuk gathering dalam skala kecil. Grand Lotus Ballrom bisa menampung 857 orang dalam theatre style, round tables 400 orang, classroom 429 orang, u-shape 300 orang dan memiliki luas sebesar 780 m².

2) Cypress meeting room



Gambar 4.1.1. 5 Cypress meeting room

Sumber : Aston Batam Hotel & Residence (2022)

Cypress⁴ meeting room yaitu ruang rapat yang dapat menampung 536 orang dalam *theatre style*, *round tables* 250, *classroom* 268, *u-shape* 100 dan mempunyai⁴ luas sebesar 509 m².

3) Lily meeting room



Gambar 4.1.1. 6 Lily meeting room

Sumber : Aston Batam Hotel & Residence (2022)

Lily meeting room adalah meeting room yang bisa menampung 150 orang dalam *theatre style*, *round tables* 70, *classroom* 75, *u-shape* 60 dan mempunyai luas sebesar 111 m².

4) *Orchid meeting room*



Gambar 4.1.1. 7 Orchid Meeting Room

Sumber : Aston Batam Hotel & Residence (2022)

Orchid⁴ meeting room yaitu ruang rapat yang dapat menampung 150 orang dalam *theatre style*, *round tables* 70, *classroom* 75, *u-shape* 60 dan mempunyai⁴ luas sebesar 111 m².

5) *Dahlia meeting room*



Gambar 4.1.1. 8 Dahlia Meeting Room

Sumber : Astn Batam Hotel & Residence (2022)

Dahlia⁴ meeting room yakni ruang rapat yang dapat menampung 129 orang dalam *theatre style*, *round tables* 60, *classroom* 64, *u-shape* 60 dan mempunyai luas sebesar 97 m².

6) *Pink rose meeting room*



Gambar 4.1.1. 9 Pink rose Meeting Room

Sumber : Aston Batam Hotel & Residence (2022)

⁴*Pink rose meeting room* adalah ruang rapat yang bisa menampung 86 orang dalam *theatre style*, *round tables* 40, *classroom* 43, *u-shape* 36 dan mempunyai luas sebesar 74 m².

7) *Gerbera meeting room*



Gambar 4.1.1. 10 Gerbera Meeting Room

Sumber : Aston Batam Hotel & Residence (2022)

⁴*Gerbera meeting room* yaitu ruang rapat yang dapat menampung 43 orang dalam *theatre style*, *round tables* 20, *classroom* 21, dan mempunyai luas sebesar 53 m².

8) Violet meeting room



Gambar 4.1.1. 11 Violet Meeting Room

Sumber : Aston Batam Hotel & Residence (2022)

Violet ⁴meeting room yaitu ruang rapat yang dapat menampung 49 orang dalam theatre style, round tables 23, classroom 24, u-shape 20 dan mempunyai luas sebesar 66 m².

d. Fasilitas ⁴lainnya

Selain fasilitas-fasilitas di atas, aston batam hotel & residence juga menyediakan fasilitas-fasilitas lainnya yang menunjang kenyamanan tamu yang menginap di aston batam hotel & residence, antara lain:

1) Swimming pool



Gambar 4.1.1. 12 Swimming pool

Sumber : ²⁰Aston Batam Hotel & Residence (2022)

Aston Batam Hotel & Residence memiliki dua kolam renang. Kolam renang pertama terletak di belakang lobby hotel atau samping kanan restourant. Kolam renang kedua nantinya berada di lantai 10 dan berkonsep indoor.

2) Spa

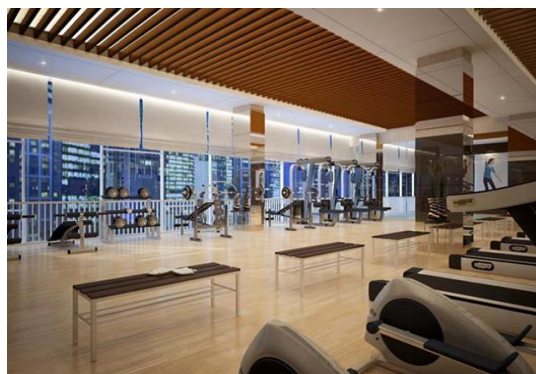


Gambar 4.1.1. 13 spa

Sumber : Aston Batam Hotel & Residence (2022)

Fasilitas spa ini terletak di lantai 10.

3) Gym



Gambar 4.1.1. 14 Gym

Sumber : Aston Batam Hotel & Residence (2022)

Selain fasilitas lainnya aston juga memiliki Gym yang berada di lantai 10 dekat dengan gravity ten bar dan bisa dicapai oleh tamu maupun pengunjung.

4) Mushola



Gambar 4.1.1. 15 Mushola

Sumber : Aston Batam Hotel & Residence (2022)

Mushola pada hotel aston batam & residence terletak pada lantai 1.

⁷⁹ 4.1.2. Visi dan misi Aston Batam Hotel & residence

a. Visi

Diakui secara luas sebagai perusahaan perhotelan terpilih bagi tamu, pemilik, dan karyawan di mana pun kami beroperasi.

²⁴ b. Misi

Memberikan lebih dari apa yang diharapkan oleh tamu di semua hotel kami, membantu karyawan dalam mengembangkan karirnya dan mendukung para pemilik

hotel dalam hal merancang, menciptakan dan mengelola hotel mereka menjadi yang terbaik di kelasnya.

4.1.3. Struktur Organisasi Aston Batam Hotel & residence

Berikut dibawah ini struktur organisasi Aston Batam Hotel & residence:



Gambar 4.1. 3 struktur organisasi Aston Batam Hotel & Residence.

Sumber : Aston Batam Hotel & Residence (2022).

4.1.4. ⁴ Deskripsi Informan

a. Deskripsi Informan Hotel

Informan Hotel adalah mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi-informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian. Berikut adalah identitas informan internal dalam penelitian ini.

Tabel 4.1.4 ⁴ Deskripsi Informan

Nama	Jenis kelamin	Umur	Pendidikan Terakhir	Tempat Tinggal	pekerjaan
Rano Priyatno	Laki-Laki	39	D1	Batam	EHK
Khailir Azmi	Laki-Laki	28	SMA	Batam	Staff RA
Ambrosius	Laki-Laki	24	SMK	Batam	SPV RA
Sapta	Laki-Laki	30	S1	Batam	Tamu

Sumber : Olahan Peneliti (2022).

4.1.5. Hasil Temuan Data

4 Berdasarkan rumusan masalah yang terdapat dalam penelitian ini, berikut akan disajikan hasil temuan data yang diperoleh melalui berbagai 75 teknik pengumpulan data yakni wawancara, dokumentasi, dan observasi yang telah dilakukan penulis.

4 Berikut ini akan dijabarkan mengenai hasil temuan data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan Housekeeping Department dan Tamu 10 di Aston Batam Hotel & Residence, 3 orang yang bertugas di Housekeeping Department serta dokumentasi dan observasi 91 yang di lakukan sendiri oleh penulis.

a. Hasil temuan data menggunakan teknik wawancara

1. Bagaimana kualitas kebersihan kamar di Aston Batam Hotel & Residence ?

a. Bapak Rano Priyatno /39 tahun/ Executive Housekeeper di 10 Aston Batam Hotel & Residence. Selaku Executive Housekeeper di Aston Batam Hotel & Residence dan sudah bekerja 5 bulan di Aston Batam Hotel & Residence, Bapak Rano Priyatno menjelaskan kepada penulis bahwa kualitas kebersihan kamar di Aston Batam Hotel & Residence sudah bagus dan *room attendant* melaksanakan pembersihan kamar sesuai dengan SOP pada hotel.

- b. Bapak Khailir Azmi / 28 tahun / *Staff Room Attendant* di Aston Batam Hotel & Residence. Bapak Azmi sudah bekerja selama 5 tahun di Aston Batam Hotel & Residence dalam hal kualitas kebersihan kamar di Aston sangat di prioritaskan untuk memberikan service terbaik pada tamu yang menginap di hotel.
- c. Ambrosius / 24 tahun / *supervisor room attendant* di Aston Batam Hotel & Residence. Ambrosius sudah bekerja selama 5 tahun 4 bulan di Aston Batam Hotel & Residence. Ambrosius mengatakan bahwa untuk kualitas kebersihan kamar di Aston sangat baik dan petugas *room attendant* selalu merawat dan memelihara kebersihan pada kamar tamu.
- d. Bapak Sapta / 30 tahun / tamu di Aston Batam Hotel & Residence. Bapak sapta mengatakan bahwa untuk kualitas kebersihan kamar di Aston sangat baik dan petugas *Room Attendant* di Aston sangat memperhatikan kebersihan kamar mulai dari bagian bed dan bathroom.
2. Bagaimana kinerja ⁷ *Room Attendant* dalam menjaga kualitas kebersihan pada kamar di Aston Batam Hotel & Residence ?

- a. Bapak Rano Priyatno /39 tahun/ *Executive Housekeeper* di Aston Batam Hotel & Residence. Selaku *Executive Housekeeper* di Aston Batam Hotel & Residence dan sudah bekerja 5 bulan di Aston Batam Hotel & Residence, Bapak Rano Priyatno menjelaskan kepada penulis bahwa kinerja *Room Attendant* sudah cukup baik terhadap kebersihan kamar, hanya saja ada beberapa step pembersihan kamar yang di lewatkan saat pembersihan pada kamar dan untuk itu perlu di perhatikan lagi kedepannya.
- b. Bapak Khailir Azmi / 28 tahun / *Staff Room Attendant* di Aston Batam Hotel & Residence. Bapak Azmi sudah bekerja selama 5 tahun di Aston Batam Hotel & Residence dalam hal kinerja *room attendant* dalam menjaga kualitas kebersihan, petugas *room attendant* mengandalkan *Team Work*, Loyalitas dan bertanggung jawab terhadap tugas yang di jalankan.
- c. Ambrosius / 24 tahun / *supervisor room attendant* di Aston Batam Hotel & Residence. Ambrosius sudah bekerja selama 5 tahun 4 bulan di Aston Batam Hotel & Residence. Ambrosius mengatakan bahwa untuk kinerja *room attendant* dalam membersihkan kamar

sudah bagus, karena *room attendant* mengutamakan kecepatan, kecekatan dan ketelitian.

- d. Bapak Sapta / 30 tahun / tamu di Aston Batam Hotel & Residence. Bapak sapta mengatakan bahwa untuk kinerja *room attendant* di Aston sudah bagus, setiap petugas yang membersihkan kamar selalu mengutamakan sisi kebersihan baik pada bed dan bathroom.

4. b. Hasil Dokumentasi

Melalui data yang dikumpulkan penulis dari hasil dokumentasi dan informasi langsung dari assistant Human Resource di Aston Batam & Residence, terdapat hasil temuan data yang mendukung penulis dalam melakukan pengumpulan dokumen mengenai Analisis Kinerja Room Attendant dalam menjaga kualitas kebersihan pada kamar di Aston Batam Hotel & Residence, yakni standar operasional *Housekeeping Department* di Aston Batam Hotel & Residence

POLICIES & PROCEDURE HOUSEKEEPING DEPARTMENT

Subject: DOCUMENT MATRIX		No: 001 - HKPP-V003-1-1-2022
Effective Date: January 2022	Supersedes:	Total Page(s): 1
Issued by: Corporate EHK	Reviewed & Approved by Winston Hanes	Distributed: All HK Departments

General Overview.

- The Document Matrix is used by our company to control all of our SOP and P&P documents and to allow GM's and Executive Secretary's to see what documents are available and what the latest versions of the documents are.
- The Doc Matrix is kept on Google Drive and you should get access from the head office so you can check it on a monthly basis. These documents are also available on the Operational Microsites.
- The docs required can be requested to head office and they will be emailed to you.
- Our docs are updated frequently so you should check for the latest versions on a reg

PRIVATE PROPERTY

Contains private and/or proprietary information
May not be used or disclosed outside Archipelago International
Except pursuant to a written agreement.

Gambar 4.1. 5 Standar Operasional Prosedur Housekeeping Department

Sumber : Aston Batam Hotel & Residence (2022).

4

c. Hasil Observasi

Selain pengumpulan data dengan melakukan kegiatan wawancara dengan informan dan dokumen-dokumen yang diberikan penulis juga melakukan kegiatan observasi yang dilakukan secara mandiri dengan mengamati bagaimana Analisis Kinerja *Room Attendant* dalam menjaga kualitas kebersihan pada kamar di Aston Batam Hotel & Residence.

Berdasarkan kegiatan observasi yang dilakukan di Aston Batam Hotel & Residence penulis menemukan bahwa Analisis Kinerja *Room Attendant* dalam menjaga kualitas kebersihan pada kamar sudah dijalankan dengan baik dan benar, akan tetapi untuk pembersihan di kamar perlu diperhatikan lagi kedetailan nya pada saat pembersihan kamar terutama pada area *exhaust* pada kamar.

20

4.1.6. Analisis Data

Analisis data pada penelitian ini digunakan untuk melakukan pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Pada tahap ini dilakukan pemilahan tentang relevan tidaknya antara data dengan tujuan penelitian. Informasi dari lapangan sebagai bahan mentah diringkas, disusun lebih sistematis, serta

25

ditampilkan pokok-pokok yang penting sehingga lebih mudah dikendalikan.

- Analisis Kinerja ⁷Room Attendant dalam menjaga kualitas kebersihan pada kamar di Aston Batam Hotel & Residence
- ⁴Berdasarkan hasil temuan data yang diperoleh dari kegiatan wawancara, dokumentasi, dan observasi mengenai Analisis Kinerja ⁷Room Attendant dalam menjaga kualitas kebersihan pada kamar di Aston Batam Hotel & Residence, ditemukan hasil sebagai berikut:

Tabel 4.1.6 Analisis Kinerja Room Attendant

No	Sumber	Elemen Analisis Kinerja			
		Kualitas	Kuantitas	Pelaksanaan tugas	Tanggung jawab
1	Bapak Rano Priyatno	√	√	√	√
2	Bapak Khailir Azmi	√	√	√	√
3	Ambrosius	√	√	√	√
4	Bapak Sapta	√	√	√	√

Sumber : hasil olahan peneliti (2022)

Keterangan : √ = Ditemukan
 -= Belum ditemukan

⁵⁸Berdasarkan Tabel 4.1.6. di atas, terlihat bahwa dari keempat elemen Analisis Kinerja *room attendant* sudah dilaksanakan dengan baik didukung dari keterangan narasumber.

Tabel 4.1.7 kualitas kebersihan

No	Sumber	Elemen kualitas kebersihan		
		Bersih	Wangi	rapi
1	Bapak Rano Priyatno	√	√	√
2	Bapak Khailir Azmi	√	√	√
3	Ambrosius	√	√	√
4	Bapak Sapta	√	√	√

Sumber : hasil olahan peneliti (2022)

Keterangan : √ = Ditemukan
 -= Belum ditemukan

58

Berdasarkan Tabel 4.1.7. di atas, terlihat bahwa dari ketiga elemen Analisis Kinerja *room attendant* dalam menjaga kualitas kebersihan pada kamar sudah dilaksanakan dengan baik didukung dari keterangan narasumber.

4.2. ⁴ Pembahasan

Berdasarkan hasil temuan dan analisis data di atas, maka dapat dilakukan ⁵⁵ sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas kebersihan kamar di Aston Batam Hotel & Residence ?

Dari ⁹⁷ hasil wawancara, dokumentasi dan observasi penulis mendapatkan bahwa kualitas kebersihan adalah hal yang di prioritaskan di dalam sebuah departemen di hotel khususnya di *housekeeping department*. Untuk kebersihan kamar sangat di utamakan di hotel, ketersediaan kamar *ready* dan bersih menjadi kebutuhan bagi tamu yang menginap. Pemeliharaan, perawatan kamar tamu ⁸⁰ menjadi tugas dan tanggung jawab dari *staff room attendant*. Untuk menjaga kebersihan kamar tamu di perlukan proses yang di laksanakan oleh *staff room attendant* adapun proses membersihkan kamar tamu terdiri dari persiapan (*preparation*), pembersihan (*process*), dan pengecekan (*finishing*).

Adapun indikator pada kualitas kebersihan ada 3 yaitu : pertama adalah ¹⁶ Bersih, Hal ini dapat dideteksi dengan penglihatan, sentuhan dan penciuman. Kebersihan ruangan yang konstan merupakan prasyarat untuk kenyamanan tamu yang sehat saat menggunakan ruangan Bebas dari kotoran, debu serta serangga-serangga kecil. Kedua yaitu ¹⁶ Wangi, wangi berarti berbau sedap dan harum tidak menimbulkan bau yang tidak nyaman di dalam ruang. Dan ketiga adalah Rapi yaitu dimana kondisi dan keadaan ¹⁶ fasilitas

di dalam kamar yang selalu rapi dan tertata dengan menarik bagi kenyamanan tamu yang menginap. Berdasarkan pembahasan yang dijelaskan oleh penulis, maka dapat diuraikan bahwa kualitas kebersihan di Aston Batam & residence sudah bagus dan sudah dilaksanakan oleh *staff room attendant*.

2. Bagaimana Kinerja *Room Attendant* dalam menjaga kualitas kebersihan pada kamar di Aston Batam Hotel & Residence ?

Setelah melakukan pembahasan mengenai Bagaimana kualitas kebersihan kamar di Aston Batam Hotel & Residence, selanjutnya akan dibahas mengenai Bagaimana Kinerja *Room Attendant* dalam menjaga kualitas kebersihan pada kamar di Aston Batam Hotel & Residence. Kualitas kebersihan sangat penting diterapkan di dalam suatu hotel dengan itu untuk menghasilkan kamar yang kualitas kebersihannya terjaga dan terawat hal itu membutuhkan karyawan maupun *staff room attendant* di hotel yang menjalankan tugas dan tanggung jawab dalam pemeliharaan dan perawatan kamar.

selain kebersihan, kecepatan, dan ketelitian juga sangat diperlukan untuk menunjang kinerja dari *staff room attendant* dalam proses pembersihan kamar. Dalam proses pembersihan kamar tamu standar operasional prosedur sangat penting di jalankan sebab hal itu merupakan bagian dari langkah-langkah utama dalam menghasilkan kualitas kebersihan pada suatu kamar tamu. kinerja *staff room attendant* sangat mempengaruhi kualitas pembersihan kamar karena

room attendant memiliki peran penting dalam mempersiapkan ketersediaan kamar bagi tamu yang akan menginap. Adapun indikator kinerja di bagi menjadi 4 yaitu : pertama adalah ²⁷ Kualitas kerja, indikator yang menampilkan seberapa baik seorang karyawan menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan standarnya. Yang kedua yaitu Kuantitas kerja, indikator yang menampilkan seberapa lama seorang karyawan menyelesaikan pekerjaan dalam sehari.

Yang ketiga adalah Pelaksanaan tugas, indikator yang menampilkan seberapa jauh seorang karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya dengan akurat atau tidak ada kesalahan. Yang keempat yaitu ⁵ Tanggung jawab, indikator yang menampilkan kesadaran akan kewajiban seorang karyawan terhadap pekerjaan. Berdasarkan pembahasan yang dijelaskan oleh ⁴ penulis, maka dapat diuraikan bahwa kinerja *room attendant* di Aston Batam & residence sudah bagus dan sudah diterapkan hanya saja sedikit kurang detail pada saat proses pembersihan kamar.

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan data, penulis memperoleh kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian mengenai Analisis Kinerja ⁷Room Attendant Dalam Menjaga Kualitas Kebersihan pada kamar di Aston Batam Hotel & Residence sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini menunjukkan kualitas kebersihan kamar di Aston Batam Hotel & Residence sudah bagus dan staff nya melaksanakan pembersihan ⁷⁴kamar sesuai standar operasional prosedur yang telah ditetapkan dari hotel. Sebelum membersihkan kamar hal pertama yang harus di lakukan mengetuk pintu kamar dengan ucapan *housekeeping*, membuka *curtain* dan Pembersihan kamar dimulai dari *striping* sampah, *striping linen*, *take out* sampah, *making bed*, setelah itu lanjut ke *bath room*, setelah *bath room* selesai lanjut ke *dusting* dan *vacuuming* terakhir tutup *curtain* dan semprotkan *air freshner* setelah itu melakukan double chek setelah semua pemebersihan kamar selesai.
2. Hasil penelitian ini menunjukkan Kinerja ⁷Room Attendant dalam menjaga kualitas kebersihan pada kamar di Aston Batam Hotel & Residence sudah cukup baik. Untuk meningkatkan kinerja staff dalam melaksanakan tanggung

jawab terhadap pembersihan kamar tamu hal yang bisa tercapainya kinerja yang baik dan meningkatkan kualitas kerja dengan membangun *team work* dan *loyalitas* saat bekerja.

76
3.2.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Analisis Kinerja ⁷Room Attendant Dalam Menjaga Kualitas Kebersihan pada kamar di Aston Batam Hotel & Residence peneliti memiliki saran yang seperlunya dapat dijadikan kontribusi yang bermanfaat bagi lembaga maupun peneliti selanjutnya ⁷⁷terdapat beberapa saran yaitu sebagai berikut:

1. Bagi peneliti sebaiknya menciptakan karya ilmiah terbaru dan mengkaji lebih banyak sumber untuk dapat dijadikan referensi bagi penulis selanjutnya.
2. Bagi pihak hotel sebaiknya memberikan penghargaan kepada room attendant atas hasil kerjanya agar dapat meningkatkan kinerjanya.
3. Bagi Batam Tourism Polytechnic diharapkan memperbanyak referensi judul baru untuk menambah wawasan pembaca.

10 DAFTAR PUSTAKA

Amalia, M. (2021). Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur Pembersihan Kamar Tamu dengan Protokol Kesehatan di Ardan Hotel Bandung. *Jurnal Pariwisata Vokasi*, 2(2), 1–14.

BRENDA, KUSUMANINGRUM, D. A. (2020). *Jurnal Sains Terapan Pariwisata*. 5(2), 40–49.

84 Cookson, M. D., & Stirk, P. M. R. (2019). *Metodologi Penelitian Kualitatif*.

David, A. O., & Jakim, A. 10 (2019). *PERANAN ROOM ATTENDANT DALAM PELAYANAN TAMU DI HOTEL DAFAM LOTUS JEMBER (The Role Room Attendant of Guest Service At Dafam Lotus Hotel Jember)*.

51 Paradilla, D. (2021). *Strategi Komunikasi Pemasaran Garud Plaza Hotel Dalam Rangka Meningkatkan Minat Pengunjung Hiotel Di Masa Pandemi Covid-19*. 2, 1–14. 9 <http://repository.umsu.ac.id/handle/123456789/16296>

47 Ferdiansyah, H. (2020). Pengembangan Pariwisata Halal Di Indonesia Melalui Konsep Smart Tourism. *Tornare*, 2(1), 30. <https://doi.org/10.24198/tornare.v2i1.25831>

Goguta, O. (2019). "Analisis Faktor-Faktor Penyebab Kinerja Room Attendant.

19 Handayani, R. D., & Iman, A. N. (2021). *Peranan Room Attendant dalam Pelayanan Make Up Room Guna Kenyamanan Tamu , di Grand Pasundan Convention Hotel Bandung*. 3(1), 38–42.

38 Hermawan, R., & Rahadi, D. R. (2021). Analisa Lingkungan Kerja dan Peningkatan Kinerja Karyawan melalui Motivasi: Studi Literatur. *Tirtayasa Ekonomika*,

16(1), 118. <https://doi.org/10.35448/jte.v16i1.10090>

Jurnal, S., Sosial, I.,⁴⁰ Setyawati, Y., Arwin, A., Yuliana, Y., Williny, W., & Arif, A. (2022). *Analisis Kualitas Pelayanan Pada Karibia Boutique Hotel Medan*. 1(2), 126–132. <https://doi.org/10.55123/sosmaniora.v1i2.401>

Kurniawan, D. (2022). *STUDI DESKRIPTIF TENTANG KINERJA ROOM BOY DALAM MENINGKATKAN KUALITAS*. 1(1), 1–6.

⁸ Kurniawan, R., & Pariwisata BSI Yogyakarta, A. (2017). Usaha Room boy Dalam Menjaga Standar Kebersihan Kamar Hunian Di Abadi Hotel Jogja. *Jurnal Khasanah Ilmu*, 8(1), 40–46. <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/khasanah/article/view/1936>

Muhamad Zaki Azhar Kompetitif, P., Masa, D. I., & Covid, P. (2022). *BOGOR*. 19.

³³ Murdana, I. K. (2022). Peranan Komunikasi Internal Pimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Di Hotel Ashyana Candidasa Beach Resort Karangasem, Bali. *Jurnal Kepariwisata*, 21(1), 46–56. <https://doi.org/10.52352/jpar.v21i1.486>

³² Murdiyanto, E. (2020). Metode Penelitian Kualitatif (Teori dan Aplikasi disertai Contoh Proposal). In *Lembaga Penelitian dan Pengabdian Pada Masyarakat UPN "Veteran" Yogyakarta Press*. http://www.academia.edu/download/35360663/METODE_PENELITIAN_KUALITAIF.docx

⁵³ Musparni, & Samira, D. (2021). Pelaksanaan Kinerja Roomboy di Best Western Premier Panbil Batam. *Jurnal Ilmiah Ekotrans & Erudisi*, 1(2), 89–95.

¹⁹ Nugraha, M. R., & Setiyariski, R. (2019). *Tugas dan Tanggung Jawab Room Attendant di Hotel the Luxton Bandung*. 3(2), 2686–2522.

² <http://ejurnal.ars.ac.id/index.php/JIIP>

⁴⁶ Nurhayati, N., & Balfas, S. (2021). Strategi Marketing Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta Dalam Mempertahankan Hunian Kamar Di Masa Pandemi Covid 19. *Jurnal Nusantara*, 4(2).

¹⁹ <http://jurnal.akpada.ac.id/index.php/nusantara/article/view/42%0Ahttps://jurnal.akpada.ac.id/index.php/nusantara/article/download/42/42>

¹⁹ Rahmita, P., & Sultan Radiansyah, M. (2021). Kinerja Roomboy Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kamar Di Oasis Atjeh Hotel Banda Aceh. *Jurnal Real Riset* |, 3(2), 206. <https://doi.org/10.47647/jrr>

¹⁵ Kuswandi, R. F., Sos, E. E. S., Par, M. M., Suryana, D., Achmad, H., & Par, M. M. (2019). *Penerapan Standar Operasional Prosedur Dalam Meningkatkan Kinerja Room Attendant Di Hotel Santika Sukabumi Tahun 2019*. 5(2), 1465–1469.

¹¹ Sugiman. (2020). *Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen PENGARUH KINERJA ROOM ATTENDANT TERHADAP TINGKAT KEBERSIHAN*. 2(2), 1–9.

⁵ TAUFIQ, A. (2020). Implementasi Nilai-Nilai Dan Kendala Penerapan Etika Bisnis Dalam Islam Studi Kasus Hotel Al- Badar Kota Makassar. ⁷² *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.

¹⁵ Tio, H., Rajagukguk, L., & Taufiq, R. (2021). *TINJAUAN KEBERSIHAN KAMAR DI HOTEL BINTANG MULIA BAGAN BATU SELAMA PANDEMIC COVID 19 (The Review Of The Room Cleanlinnes At The Hotel Bintang Mulia Bagan*

Batu During The Covid 19 Pandemic). 7(5), 1758–1765.

Widiastuti, D., Henriawan, D., & Nurfauzia, F. (2022). *Marketing Mix Analysis at Hotel Handayani Sumedang*. 4, 15–23. <http://repository.unpas.ac.id/56510/>

54% Overall Similarity

Top sources found in the following databases:

- 47% Internet database
- Crossref database
- 41% Submitted Works database
- 14% Publications database
- Crossref Posted Content database

TOP SOURCES

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	ejournal.bsi.ac.id Internet	5%
2	ejurnal.ars.ac.id Internet	3%
3	repository.unej.ac.id Internet	3%
4	Politeknik Pariwisata Lombok on 2022-01-28 Submitted works	3%
5	123dok.com Internet	3%
6	repository.uib.ac.id Internet	2%
7	vitka on 2022-05-19 Submitted works	2%
8	vitka on 2022-05-10 Submitted works	2%

9	repository.umsu.ac.id Internet	2%
10	vitka on 2022-09-20 Submitted works	1%
11	jurnal.ugp.ac.id Internet	1%
12	docplayer.info Internet	1%
13	repositori.unsil.ac.id Internet	1%
14	pdfs.semanticscholar.org Internet	1%
15	ejournal.ppb.ac.id Internet	1%
16	vitka on 2022-10-20 Submitted works	1%
17	journal.ikopin.ac.id Internet	<1%
18	core.ac.uk Internet	<1%
19	repository.pnb.ac.id Internet	<1%
20	vitka on 2022-12-19 Submitted works	<1%

21	repository.stie-mce.ac.id	Internet	<1%
22	eprints.umpo.ac.id	Internet	<1%
23	scribd.com	Internet	<1%
24	id.123dok.com	Internet	<1%
25	publikasiilmiah.unwahas.ac.id	Internet	<1%
26	liputan6.com	Internet	<1%
27	Universitas Sultan Ageng Tirtayasa on 2021-03-26	Submitted works	<1%
28	Universitas Merdeka Malang on 2021-08-30	Submitted works	<1%
29	smart.stmikplk.ac.id	Internet	<1%
30	vitka on 2022-05-22	Submitted works	<1%
31	publishing-widyagama.ac.id	Internet	<1%
32	UIN Sunan Gunung DJati Bandung on 2022-11-27	Submitted works	<1%

33	ejournal.radenintan.ac.id	Internet	<1%
34	journal.unigha.ac.id	Internet	<1%
35	Universitas Mulawarman on 2021-05-24	Submitted works	<1%
36	repository.nscpolteksby.ac.id	Internet	<1%
37	Universitas Singaperbangsa Karawang on 2021-04-19	Submitted works	<1%
38	ijsshr.in	Internet	<1%
39	media.neliti.com	Internet	<1%
40	journal.literasisains.id	Internet	<1%
41	Universitas International Batam on 2020-03-06	Submitted works	<1%
42	e-campus.iainbukittinggi.ac.id	Internet	<1%
43	vdokumen.com	Internet	<1%
44	eprints.undip.ac.id	Internet	<1%

45	eprints.upnyk.ac.id Internet	<1%
46	researchpublish.com Internet	<1%
47	researchgate.net Internet	<1%
48	repository.upi.edu Internet	<1%
49	vitka on 2022-05-19 Submitted works	<1%
50	vitka on 2022-08-04 Submitted works	<1%
51	repo.undiksha.ac.id Internet	<1%
52	Universitas Merdeka Malang on 2020-12-02 Submitted works	<1%
53	ejurnal-unespadang.ac.id Internet	<1%
54	vitka on 2022-05-10 Submitted works	<1%
55	nurmansayuti21.blogspot.com Internet	<1%
56	Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung on 2015-12-08 Submitted works	<1%

57	repository.unair.ac.id	Internet	<1%
58	moam.info	Internet	<1%
59	Udayana University on 2020-12-28	Submitted works	<1%
60	eprints.upnjatim.ac.id	Internet	<1%
61	Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung on 2015-12-17	Submitted works	<1%
62	vitka on 2022-04-05	Submitted works	<1%
63	jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id	Internet	<1%
64	eprints.walisongo.ac.id	Internet	<1%
65	vitka on 2022-05-10	Submitted works	<1%
66	vitka on 2022-12-15	Submitted works	<1%
67	repository.ar-raniry.ac.id	Internet	<1%
68	repository.unpar.ac.id	Internet	<1%

69	Universitas Nasional on 2022-02-05	<1%
	Submitted works	
70	libraryproceeding.telkomuniversity.ac.id	<1%
	Internet	
71	vitka on 2022-04-05	<1%
	Submitted works	
72	vitka on 2022-05-10	<1%
	Submitted works	
73	Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung on 2017-06-15	<1%
	Submitted works	
74	Universitas Pelita Harapan	<1%
	Submitted works	
75	digilib.uin-suka.ac.id	<1%
	Internet	
76	digilib.unila.ac.id	<1%
	Internet	
77	ojs.unimal.ac.id	<1%
	Internet	
78	repository.radenintan.ac.id	<1%
	Internet	
79	repository.unwim.ac.id	<1%
	Internet	
80	vitka on 2022-05-25	<1%
	Submitted works	

81	A.A. Istri Ngurah Dyah Prami, Ni Putu Widiasturi, I Kadek Ardi Ariesta...	<1%
	Crossref	
82	Universitas Nasional on 2020-12-22	<1%
	Submitted works	
83	Universitas Nasional on 2022-07-29	<1%
	Submitted works	
84	ejournal.uin-malang.ac.id	<1%
	Internet	
85	ejournal.upi.edu	<1%
	Internet	
86	erepo.unud.ac.id	<1%
	Internet	
87	hellocikarang.com	<1%
	Internet	
88	studiakultura.weebly.com	<1%
	Internet	
89	vitka on 2022-05-11	<1%
	Submitted works	
90	wakeikagoo.blogspot.com	<1%
	Internet	
91	Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung on 2017-06-20	<1%
	Submitted works	
92	Universitas Negeri Semarang on 2019-09-16	<1%
	Submitted works	

93	Universitas Pertamina on 2020-09-16 Submitted works	<1%
94	stipram on 2022-12-03 Submitted works	<1%
95	Universitas Merdeka Malang on 2021-08-18 Submitted works	<1%
96	Universitas Negeri Makassar on 2013-07-23 Submitted works	<1%
97	Universitas Terbuka on 2017-11-29 Submitted works	<1%
98	doku.pub Internet	<1%
99	id.scribd.com Internet	<1%
100	batamnews.co.id Internet	<1%

● Excluded from Similarity Report

- Manually excluded sources

EXCLUDED SOURCES

vitka on 2022-12-17	93%
Submitted works	
vitka on 2022-12-16	93%
Submitted works	
vitka on 2022-12-15	81%
Submitted works	
vitka on 2022-09-20	42%
Submitted works	
vitka on 2022-12-15	20%
Submitted works	
vitka on 2022-12-15	10%
Submitted works	
vitka on 2022-12-16	10%
Submitted works	