

PAPER NAME

FUNGSI CARRY CADDY DALAM MENYIMPAN PERALATAN DAN PEMBERSIH PADA KAMAR TAMU DI SWISS-BELHOTEL HARBOUR

AUTHOR

LISA

WORD COUNT

6908 Words

CHARACTER COUNT

46280 Characters

PAGE COUNT

54 Pages

FILE SIZE

1.6MB

SUBMISSION DATE

Jan 25, 2023 12:09 PM GMT+7

REPORT DATE

Jan 25, 2023 12:10 PM GMT+7

● 46% Overall Similarity

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

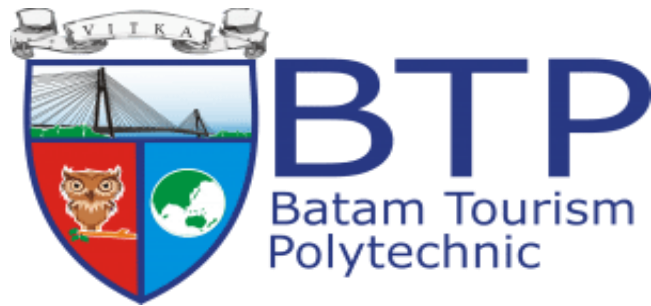
- 43% Internet database
- 15% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 38% Submitted Works database

● Excluded from Similarity Report

- Manually excluded sources

**FUNGSI CARRY CADDY DALAM MENYIMPAN PERALATAN
DAN PEMBERSIH PADA KAMAR TAMU
DI SWISS-BELHOTEL HARBOUR BAY BATAM**

PROPOSAL PROYEK AKHIR



**OLEH
LISA
2019010029**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DIVISI KAMAR
POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
2022**

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

7 Menurut Undang-Undang No.10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata, yang dimaksud dengan pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata yang didukung oleh berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan masyarakat, pengusaha, pemerintah dan pemerintah daerah. Industri pariwisata dapat diartikan sebagai sehimpunan bidang usaha yang menghasilkan berbagai jasa dan barang yang dibutuhkan oleh mereka yang melakukan perjalanan wisata. Menurut S. Medlik, setiap produk, baik yang nyata maupun maya yang disajikan untuk memenuhi kebutuhan tertentu manusia, hendaknya dinilai sebagai produk industri. Jika kesatuan produk hadir di antara berbagai perusahaan atau organisasi sedemikian rupa sehingga memberi ciri pada keseluruhan fungsinya serta dapat menempatkannya dalam kehidupan sehari-hari, hendaknya dinilai sebuah industri.

17 Ruang lingkup industri pariwisata menyangkut berbagai sektor ekonomi, salah satunya adalah penginapan. Industri penginapan atau *lodging industry*, 17 yang terdiri dari hotel, *motel*, *resort*, kondominium, wisma, *apartment* dan *homestay*, merupakan aspek-aspek yang dapat diakses dalam pengembangan bidang kepariwisataan. Hal-hal yang perlu diperhatikan dalam pengembangan industri penginapan dapat berupa; pelayanan, kebersihan, kenyamanan, keamanan, 74 makanan dan minuman, fasilitas dan hiburan.

Hotel sebagai salah satu bentuk *lodging industry* memiliki sejarah yang sangat panjang. Awal mula munculnya hotel adalah pada zaman

romawi, dimana pada saat itu rumah penginapan disebut sebagai *mansiones* yang berada⁶⁹ disepanjang jalan utama di kota yang disewakan kepada para⁶⁹ *pelancong*, yang biasanya berjarak antara satu rumah dengan rumah lainnya. Awalnya rumah penginapan hanya menyediakan fasilitas untuk tidur saja dan pada abad pertengahan rumah penginapan baru mulai menyediakan⁵⁷ fasilitas pendukung lainnya, seperti bar, salon dan kedai makanan. Untuk hotel modern sendiri baru lahir di abad ke 18, yang terletak pada kota besar Eropa dan Amerika.³² Pada abad ke 19 hotel modern mulai menyebar ke beberapa kota besar lainnya seperti London, Paris, New york, Boston, San Fransisco dan kota-kota lainnya. Secara umum hotel memiliki pengertian sebagai salah satu bangunan atau²⁸ salah satu jenis akomodasi yang menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman dan jasa lainnya, juga fasilitis pendukung seperti *cafe*, bar, *pool*, sauna spa, *ballroom* dan lainnya yang diperuntukkan bagi masyarakat umum. Begitu banyak hotel⁵⁶ yang tumbuh dan berkembang di Negara Kesatuan Republik Indonesia, salah satunya terdapat⁷⁶ di kota Batam, Provinsi Kepulauan Riau yaitu⁹ Swiss-Belhotel Harbour Bay Batam.

Swiss-Belhotel Harbour Bay Batam merupakan hotel yang dibangun¹³ pada tahun 1986 oleh Peter Gautschi dengan pusat hotel yang berlokasi di Hongkong. Hotel ini sendiri baru¹³ mulai memasuki pasar Asia pada tahun 1997. Hingga saat ini sudah ada sekitar 32 hotel yang sudah dibuka,¹³ walaupun terdiri dari banyak hotel. Perusahaan ini mampu menawarkan di semua aspek, mulai dari hotel, apartemen, klub dan golf, termasuk manajemen operasional, manajemen proyek, pemasaran, penjualan, hubungan masyarakat, dan jasa keuangan. Swiss-Belhotel Harbour Bay Batam, seperti

layaknya hotel berbintang yang ada di seluruh dunia memiliki beberapa departemen didalamnya, salah satu diantaranya adalah *housekeeping department*. *Housekeeping department* adalah departemen yang bertanggung jawab menata peralatan, menjaga kebersihan, memperbaiki kerusakan, dan memberi dekorasi dengan tujuan agar hotel tampak rapi, bersih, menarik dan menyenangkan penghuninya. Peranan *housekeeping* sangat penting, oleh karenanya harus ditangani oleh orang-orang yang profesional, cekatan, dan terampil (Surya, 2019: 96).

Housekeeping department memiliki tanggung jawab yang sangat besar. Peran *housekeeping department* suatu hotel yaitu menangani kebersihan, kerapian, keindahan area dan fasilitas hotel. Hasil kerja dari *housekeeping department* akan membuat tamu merasa nyaman selama berada hotel. Banyak atau sedikit tamu yang menginap di hotel sangat dipengaruhi oleh kondisi kamar, jika kamar selalu bersih, rapi, aman, serta nyaman, pasti para tamu yang menginap merasa senang dan akhirnya akan menjadi *repeater*, mereka akan menceritakan kesan yang menyenangkan selama menginap di hotel kepada teman-temannya sehingga akan mendatangkan tamu menginap di hotel sehingga banyak mendatangkan profit bagi hotel.

Dalam menjaga kebersihan hotel, *housekeeping department* di Swiss-Belhotel Harbour Bay Batam memerlukan banyak sekali peralatan dan perlengkapan untuk operasional. Namun tidak semua peralatan dan perlengkapan bisa diletakkan di *trolley housekeeping*, karena ruang yang tersedia terbatas. Untuk itu di butuhkanlah suatu wadah yang dapat mempermudah membawa peralatan dan perlengkapan kebersihan kamar

tamu, wadah tersebut dikenal dengan nama *carry caddy*. Oleh karena banyak sekali barang-barang dengan ukuran kecil yang sulit untuk diletakkan di *trolly* serta banyak sekali peralatan kebutuhan kebersihan kamar yang mengandung bahan kimia dan bakteri, sehingga untuk mengurangi dan menghindari kotoran dan bakteri menyebar yang membuat kebutuhan kamar lainnya menjadi ikut kotor juga, maka digunakanlah *carry caddy* untuk menyimpan peralatan dan pembersihan kamar tamu, namun *room attendant* kadang masih sering meletakkan botol *chemical* di *trolly* tempat *aminities guest* berada sehingga itu membuat *aminities guest* memiliki kemungkinan terkena bahan kimia yang bisa saja keluar dari wadah saat penggunaannya.

Dengan adanya *carry caddy* asumsinya dapat memberikan ruang yang lebih dalam menyimpan peralatan kebersihan kamar, akan tetapi apakah benar *carry caddy* bisa memberi ruang lebih untuk penyimpanan peralatan dan pembersih kamar tamu?, berdasarkan deskripsi⁵² diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Peran Carry Caddy Dalam Menyimpan Peralatan Dan Pembersih Pada Kamar Tamu Di Swiss-Belhotel Harbour Bay⁶⁰ Batam.”**

1.2 Ruang Lingkup

Ruang lingkup dalam penelitian ini, peneliti fokuskan kepada peran *carry caddy* dalam menyimpan peralatan dan pembersih pada kamar tamu di Swiss-belhotel Harbour Bay³⁴ Batam.

1.3 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah pada penelitian ini yaitu:

1.3.1 Bagaimana kondisi *carry caddy* di Swiss-Belhotel Harbour Bay Batam?

1.3.2 Bagaimana penyimpanan peralatan dan pembersih kamar tamu di Swiss-Belhotel Harbour Bay Batam?

1.3.3 Bagaimana peran *carry caddy* dalam menyimpan peralatan dan pembersih pada kamar tamu di Swiss-Belhotel Harbour Bay Batam?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1.4.1 Untuk Mengetahui kondisi *carry caddy* di Swiss-Belhotel Harbour Bay Batam.

1.4.2 Untuk mengetahui penyimpanan peralatan dan pembersih kamar tamu di Swiss-Belhotel Harbour Bay Batam.

1.4.3 Untuk mengetahui peran *carry caddy* dalam menyimpan peralatan dan pembersih pada kamar tamu di Swiss-Belhotel Harbour Bay Batam.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi orang banyak, antara lain sebagai berikut:

1.5.1 Bagi Penulis

Penelitian dapat menambah wawasan penulis, baik secara pemahaman maupun penerapannya, terutama dalam penulisan karya ilmiah. Serta menambah koleksi pengetahuan penulis tentang *lodging industry*.

1.5.2 Bagi Akademik

Tulisan ini diharapkan bisa menambah ilmu pengetahuan bagi almamater serta menjadi referensi untuk penulis berikutnya yang ingin meneliti dengan tema yang sama.

1.5.3 Bagi Hotel

Dengan adanya penelitian ini diharapkan bisa menjadi masukan dan acuan pembuatan standar operasional prosedur penggunaan media atau wadah dalam menyimpan peralatan dan pembersih pada kamar tamu yang mungkin akan sangat membantu pihak hotel umumnya dan *housekeeping department* khususnya.

1.6 Definisi Istilah

³¹ Definisi istilah adalah pengertian yang lengkap tentang sesuatu istilah yang mencakup semua unsur yang menjadi ciri utama istilah itu. Adapun yang menjadi definisi istilah pada penelitian ini adalah:

⁴⁷ 1.6.1 Peran adalah tindakan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dalam suatu peristiwa.

1.6.2 *Carry caddy* adalah sebuah kotak terbuka yang digunakan sebagai penyimpanan alat kebersihan dan pembersih kamar tamu di hotel.

²⁷ 1.6.3 Peralatan pembersihan adalah semua peralatan yang digunakan selama proses pembersihan maupun peralatan yang digunakan setelah proses pembersihan selesai, untuk membersihkan peralatan pembersih yang telah digunakan dalam menyiapkan *guestroom*.

BAB II

5 TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Fungsi

Pengertian fungsi menurut Kamus Lengkap Bahasa Indonesia (2008) adalah merupakan kegunaan suatu hal, daya guna serta pekerjaan yang dilakukan. Adapun menurut The Liang Gie dalam Zainal (2013) definisi fungsi adalah sekelompok aktivitas yang tergolong pada jenis yang sama berdasarkan sifatnya, pelaksanaan ataupun pertimbangan lainnya. Definisi tersebut memiliki persepsi yang sama dengan definisi fungsi menurut Sutarto dalam Zainal (2011), yaitu Fungsi adalah rincian tugas yang sejenis atau erat hubungannya satu sama lain untuk dilakukan oleh seorang pegawai tertentu yang masing-masing berdasarkan sekelompok aktivitas sejenis menurut sifat atau pelaksanaannya. Sedangkan pengertian singkat dari definisi fungsi menurut Moekijat dalam Zaina (2011), yaitu fungsi adalah suatu aspek khusus dari suatu tugas tertentu. Fungsi merupakan suatu kegunaan yang dimiliki oleh benda atau sesuatu sistem.

2.2 Carry Caddy

2.1.1 Definisi Carry Caddy



Gambar 2.1 Carry Caddy
Sumber: <http://hotelku.com>

Hotel pasti memiliki dan menyediakan *carry caddy* terutama departemen *housekeeping*, karena saat membersihkan kamar *room attendant* akan membutuhkannya sebagai tempat penyimpanan alat kebersihan kamar. *Carry caddy* sendiri memiliki istilah sebuah kotak terbuka yang digunakan sebagai tempat menyimpan peralatan serta pembersih. Umumnya kotak ini memiliki ukuran kecil karena hanya memuat peralatan dan pembersih yang berukuran kecil.

Carry caddy sendiri berfungsi untuk menyimpan peralatan dan pembersih kamar tamu agar tersimpan dan tertata dengan rapi sehingga lebih memudahkan juga pekerjaan. Dengan adanya kotak tempat untuk menyimpan barang ini, sesuatu mengandung kuman atau pembersih yang mengandung zat kimia dapat dijauhkan dari barang kebutuhan tamu di kamar, sehingga tamu tidak perlu khawatir dengan perlengkapan yang digunakan selama menginap di hotel, karena hotel sudah pasti akan menjamin keselamatan setiap tamu yang menginap di hotel.

2.1.2 Indikator *carry caddy*

Dengan adanya *carry caddy* akan mempermudah dalam menyimpan peralatan dan pembersih kamar yang berukuran kecil. *Carry caddy* terbuat dari plastik, jadi lebih mudah digunakan dan lebih ringan untuk dibawa.

2.1.3 Fungsi *carry caddy*

Carry caddy memiliki fungsi sebagai tempat penyimpanan alat dan pembersih dengan ukuran yang lebih kecil yang digunakan oleh

room attendant dan *public area attendant* untuk membersihkan area masing-masing.

2.1.4 Manfaat *carry caddy*

Dengan adanya *carry caddy* akan lebih memudahkan *room attendant* dan *public area attendant* dalam menemukan alat dan pembersih berukuran kecil yang mereka butuhkan, sehingga tidak membuang waktu terlalu banyak dalam mencari alat yang dibutuhkan saat sedang bertugas.

2.3 Alat Kebersihan

2.3.1 Definisi Alat Kebersihan

Ada banyak sekali alat kebersihan di departemen *housekeeping* yang tentunya memiliki ukuran yang berbeda, mulai dari yang besar dan terletak ditroli dengan cara digantung sampai ukuran peralatan yang berukuran kecil dan diletakkan dalam *carry caddy* untuk memudahkan *room attendant* memabawanya saat akan membersihkan kamar

Alat kebersihan atau yang lebih sering disebut peralatan kebersihan adalah alat pembersih yang memiliki fungsi utama untuk menghilangkan ataupun membersihkan noda pada komponen benda datar, tegak, bertekstur, bercelah pada suatu benda dan benda yang bergerak maupun tidak bergerak.

2.3.2 Indikator Alat Kebersihan

Alat kebersihan menjadi salah satu barang paling penting dalam membersihkan suatu *area*, dengan adanya alat kebersihan

akan memudahkan kita dalam mengerjakan sesuatu yang berhubungan dengan kebersihan.

2.3.3 Jenis dan Fungsi Alat Kebersihan

Disini akan di jelaskan peralatan kebersihan yang dibawa dengan menggunakan *carry caddy*. Tentunya alat kebersihan tersebut memiliki fungsi dan perannya masing-masing dalam membersihkan kamar. Berikut adalah alat-alat kebersihan yang ada dalam *carry caddy*,

2.3.3.1 Sikat

Terdapat banyak sekali jenis sikat di hotel, namun tidak semua bisa di masukkan kedalam *carry caddy* dan tidak semuanya juga terdapat di hotel dan membedakan sikatnya adalah bahan yang digunakan. Bahan dasar sikat ada yang halus, kasar, *medium*, dan tentu saja modelnya yang berbeda-beda, tergantung dimana sikat itu akan digunakan untuk membersihkan daerah mana.

2.3.3.1.1 Sikat jamban (*toilet bowl brush*), sikat ini memiliki fungsi untuk membersihkan *closet* dan juga urinoir di *restroom*



Gambar 2.2 Toilet bowl brush
Sumber: <https://my-best.id/19802>

2.3.3.1.2³³ Sikat tangan (*hand brush*), sikat ini memiliki fungsi untuk membersihkan kotoran ataupun noda yang menempel pada linen, namun bisa juga untuk membersihkan urinoir juga dan *vanity area*.



Gambar 2.3 *Hand brush*
Sumber: <https://www.ruparupa.com>

2.3.3.1.3 Sikat Baja (*steel brush*), sikat ini memiliki fungsi⁴ untuk membersihkan noda yang sangat melekat di lantai.



Gambar 2.4 *Steel brush*
Sumber: <https://teknikmesinpedia.blogspot.com>

2.3.3.2 Penampungan (*Cointainer*)

Penampungan ini biasanya digunakan untuk menampung alat ataupun cairan kebersihan kamar.

2.3.3.2.1 Botol Semprot (*Bottle spray*), biasanya digunakan untuk menampung air ataupun cairan pembersih, seperti kaca, lantai, toilet dan lainnya.



Gambar 2.5 *Bottle Spray*
Sumber: <https://www.acehardware.com>

2.3.3.3 Linen (Lap)

Salah satu peralatan kebersihan hotel adalah linen, terdapat banyak jenis linen di departemen *housekeeping* dan tentu saja setiap linen memiliki fungsinya masing-masing dan kegunaannya masing-masing, tergantung bahan dasar pembuatannya, sehingga tidak akan merusak perabotan di hotel. Berikut adalah linen yang di simpan di dalam *carry caddy*,

2.3.3.3.1 Lap Lembut/ Serat Mikro (*Soft Cloth/ Microfiber*), memiliki fungsi untuk membersihkan perabotan hotel tanpa air.



Gambar 2.6 *Soft Cloth/ Microfiber*
Sumber: <https://swipe-all.com>

2.3.3.3.2 Lap Katun (*Cotton Cloth*), memiliki fungsi untuk membersihkan benda dengan bahan dasar kaca, seperti jendela dan cermin, tujuan penggunaan kain ini adalah agar tidak meninggalkan bekas atau pun bercak air pada kaca, jadi kaca tidak akan terlihat kotor.



Gambar 2.7 *Cotton Cloth*
Sumber: <https://swipe-all.com>

2.3.3.3.3 Lap Kanebo (*Kanebo*), kanebo ini memiliki fungsi untuk menyerap permukaan yang basah, jadi biasa kanebo digunakan pada permukaan yang basah, karena bisa menyerap air dalam jumlah banyak.



Gambar 2.8 Canebo

Sumber: <https://swipe-all.com>

2.3.3.3.4 Lap Handuk (*Towel*), linen ini biasa digunakan untuk membersihkan tumpahan seperti kecap, minyak, saos dan lainnya, karna²⁹ terbuat dari serat kain, sehingga lebih cepat dan mudah dalam menyerap cairan yang tumpah.



Gambar 2.9 Towel

Sumber: <https://swipe-all.com>

2.3.3.3.5 Lap Elektrostatik (*Elelctrostatic*), linen ini biasanya digunakan untuk membersihkan furniture yang terbuat dari kayu, karena berbahan dasar elektrostatik dengan kata lain mengandung magnet, jadi linen ini bukan

hanya bisa membersihkan debu dari permukaan, melainkan juga bisa menarik dan menjaga agar partikel kecil debu tetap menempel pada kain.



Gambar 2.10 *Electrostatic*
Sumber: <https://swipe-all.com>

2.3.3.4 Alat Pelindung

Dalam menjalankan tugasnya, karyawan *housekeeping* harus menggunakan alat keselamatan untuk menghindari mereka celaka akibat terkena cairan yang mengandung bahan kimia berbahaya.

2.4.3.1 Sarung Tangan (*Hand Glove*), memiliki fungsi sebagai perlindungan terhadap kulit dari cairan berbahaya yang mengandung zat kimia.



Gambar 2.11 *Hand Glove*
Sumber: <https://akomodasiperhotelan.wordpress.com>

2.3.3.5 Alat Pendukung

Selain alat kebersihan di atas, masih ada beberapa alat pendukung lainnya yang juga sangat dibutuhkan saat membersihkan kamar.

2.3.3.5.1 Spons (*Sponge*), biasa digunakan untuk membersihkan *wash bashin*, namun juga digunakan untuk meratakan cairan pembersih kaca, sehingga kotoran yang menempel pada kaca bisa terangkat dengan baik.



Gambar 2.12 *Sponge*

Sumber: <http://indahwidayani.blogspot.com/>

2.3.3.5.2 Pengering Kaca (*Squeezes*), alat ini digunakan untuk membersihkan cairan pembersih di kaca agar terlihat mengkilap dan tidak meninggalkan bercak air pembersih di kaca. Jadi alat ini digunakan untuk menghilangkan cairan pembersih yang sudah di aplikasikan di kaca, dan tidak di peruntukkan untuk perabotan hotel yang terbuat dari kaca, seperti peralatan makan.



Gambar 2.13 Squeeze

Sumber: <http://indahwidayani.blogspot.com/>

2.4 Pembersih

2.4.1 Definisi Pembersih

Pembersih memiliki banyak macam, mulai dari pembersih muka sampai pembersih dalam rumah tangga. Namun pembersih yang digunakan di hotel tentu adalah cairan pembersih, jadi cairan pembersih ini memiliki peran penting dalam menjaga kebersihan hotel. Demi menjaga kebersihan hotel dan kenyamanan tamu selama menginap, maka diperlukan cairan pembersih untuk menghilangkan noda ataupun kotoran yang menempel di lantai, kaca ataupun *toilet bowl*, bukan hanya membersihkan, tapi juga untuk menghindari kuman yang menempel pada permukaan.

2.4.2 Indikator Pembersih

Dengan adanya pembersih, maka kotoran dan debu yang menempel bisa diangkat dan permukaan yang terlihat akan menjadi bersih, sehingga tamu yang menginap di hotel juga akan menjadi nyaman selama berada di lingkungan hotel.

2.4.3 Jenis dan Fungsi Pembersih

Ada banyak sekali cairan pembersih yang digunakan di hotel dan tentunya setiap cairan memiliki fungsinya masing-masing, namun mungkin banyak orang yang berpikir bahwa cairan pembersih di hotel hanya satu, namun nyatanya tidak, karna hotel memiliki lebih dari satu jenis cairan pembersih dan untuk membedakannya bisa mellaui warna cairannya dan juga bau cairannya.

2.4.3.1 Pembersih Lantai (*Floor Cleaner*), pembersih lantai ini

memiliki fungsi untuk membersihkan dan menghilangkan noda dilantai hotel, sehingga akan terlihat bersih. Pembersih lantai di hotel identik dengan warna merah dan biasanya pembersih lantai akan memiliki bau wangi buah, sehingga aroma yang tercium setelah digunakan adalah wangi buah yang bisa membuat tamu merasa nyaman.



Gambar 2.14 *Floor Cleaner*

Sumber: <https://merkbagus.id/pembersih-lantai-keramik/>

2.4.3.2 Pembersih Jamban (*Toilet Bowl Cleaner*), pembersih ini digunakan untuk membersihkan *toilet bowl* dari noda dan kotoran yang menempel pada permukaan. Pembersih ini biasanya identik dengan warna merah juga, namun aroma yang tercium dari pembersih ini lebih menyengat dari pada pembersih lantai, jadi walaupun warnanya sama dengan pembersih lantai, namun baunya lebih menyengat.



Gambar 2.15 Toilet Bowl Cleaner

Sumber: <https://merkbagus.id/pembersih-lantai-keramik/>

2.4.3.3 Pembersih Kaca (*Glass Cleaner*), pembersih ini khusus untuk membersihkan semua yang terbuat dari bahan dasar kaca, kecuali peralatan makan. Pembersih ini bisa menghilangkan noda dan kotoran yang menempel pada kaca dan juga menghilangkan noda air yang membekas pada kaca. Cairan ini berwarna biru dan memiliki bau yang sangat khas.



Gambar 2.16 Glass Cleaner

Sumber: <https://www.rumah.com/panduan-properti/pembersih-kaca-35446>

2.4.3.4 Pembersih Serbaguna (*Multi Purpose Cleaner*), pembersih

ini bisa digunakan untuk membersihkan seluruh permukaan yang terkena noda dan kotoran, namun pembersih ini biasanya digunakan hanya saat cairan pembersih khusus area tersebut habis. Cairan ini berwarna hijau dan baunya wangi, namun tidak sewangi pembersih lantai yang memiliki wangi buah.



Gambar 2.17 Multi Purpose Cleaner

Sumber: <https://iclean.co.id/>

2.5 Hotel

2.5.1

Definisi Hotel²⁴

Hotel merupakan sebuah bangunan ataupun perusahaan yang menyediakan jasa. Pada umumnya jasa yang ditawarkan oleh hotel adalah penginapan. Namun masih ada banyak jasa lainnya yang ditawarkan oleh suatu hotel. Seperti menyediakan makanan dan minuman, membuat restoran atau *café*, bisa⁶ menggelar sebuah acara dan lain sebagainya. Seluruh fasilitas yang ada didalam hotel diperuntukkan bagi pengunjungnya. Secara umum hotel diketahui sebagai tempat menginap atau beristirahat bagi seseorang.

³⁷ Menurut KBBI, hotel merupakan bangunan yang menyewakan kamarnya sebagai tempat menginap dan tempat makan orang-orang yang sedang berada dalam sebuah perjalanan.

Menurut Kamus Oxford, hotel adalah⁴⁵ sebuah bangunan, tempat dimana orang-orang tinggal dan umumnya mereka tinggal dalam waktu yang singkat.

Menurut American Hotel & Motel Association, hotel adalah⁶ tempat yang menyediakan beberapa hal, seperti penginapan, makanan dan minuman.

⁶ Menurut Endar Sri, 1996, hotel adalah sebuah bangunan yang pengelolaannya dilakukan secara komersial.

Menurut Lawson, 1997, hotel adalah sarana yang digunakan sebagai tempat tinggal umum bagi para wisatawan

2.5.2 Karakteristik Hotel

2.5.2.1 ⁶ Padat modal dan Karya

Pengertian hotel ada industry yang tergolong padat modal dan karya artinya adalah dalam mengelola sebuah hotel diperlukan modal usaha yang cukup besar, selain itu hotel juga membutuhkan tenaga kerja yang cukup banyak.

2.5.2.2 Dipengaruhi Keadaan

Hotel sangat dipengaruhi oleh keadaan sekitarnya. Dengan menggantung kepada sektor yang ada disekitarnya.

2.5.2.3 Melakukan pemasaran secara bersamaan

Hotel bukan hanya sekedar menyediakan, tetapi juga menghasilkan, jadi hotel akan sekaligus ⁶ memasarkan produknya secara bersamaan dengan tempat jasa dari pelayanannya dihasilkan.

2.5.2.4 ⁶ Beroperasi sehari penuh

Hotel beroperasi selama 24 jam dalam sehari, yang artinya hotel beroperasi seharian penuh dalam setahun tanpa adanya hari libur, termasuk pelayanann yang diberikan kepada tamu hotel.

2.5.2.5 ⁶ Mengutamakan pelayanan pelanggan

Hotel memperlakukan semua pelanggannya seperti seorang raja. Karna bagi hotel pelanggan itu ibarat partner dalam berusaha. ⁵⁵ Semakin banyak pelanggan yang

menggunakan fasilitas hotel, semakin banyak pula keuntungan yang bisa hotel dapatkan.

2.5.3 ⁶⁵ Jenis-jenis Hotel

2.5.3.1 City hotel

Hotel ini umumnya ditemukan di kota besar dan biasa dijadikan sebagai tempat peristirahatan sementara masyarakat

2.5.3.2 Residential Hotel

Hotel ini biasanya terletak dipinggiran kota-kota besar dan biasanya letak hotel ini jauh dari keramaian kota.

2.5.3.3 Resort Hotel

Hotel ini biasanya terletak disekitar pegunungan, bukan hanya di pegunungan, hotel jenis ini juga bisa ditemukan di daerah pantai.

2.5.3.4 ²⁸ Motel

Motel atau yang dikenal sebagai motor hotel merupakan hotel yang terletak disepanjang jalan raya ataupun dipinggirannya. Hotel ini biasa berlokasi disekitar sebuah kota yang juga menghubungkan kota-kota lainnya. Hotel ini biasa sering ditemui dibatasan kota.

2.6 Kamar Hotel

Definisi kamar hotel adalah, sebuah kamar hotel merupakan sebuah ruangan tertutup tempat dimana orang bisa beristirahat tanpa dilihat ataupun diketahui oleh siapa pun, sehingga privasi seseorang bisa terjaga dengan

memiliki fasilitas yang memang tersedia didalam kamar, seperti kasur, kamar mandi, televisi, meja tulis dan lainnya.

Menurut KBBI³⁶ kamar adalah ruang yang bersekat tertutup dinding yang menjadi bagian rumah bangunan biasanya disekat atau dibatasi empat dinding.

2.7 Kajian Empiris

Kajian empiris atau bisa juga disebut sebagai metode penelitian terdahulu⁴⁹ memiliki peran yang sangat penting dalam⁴⁹ menjadi acuan penulis dalam melakukan penelitian. Penulis juga menambahkan beberapa referensi jurnal dan penulisan dari peneliti terdahulu yang memiliki keterkaitan dalam proses penelitian ini.

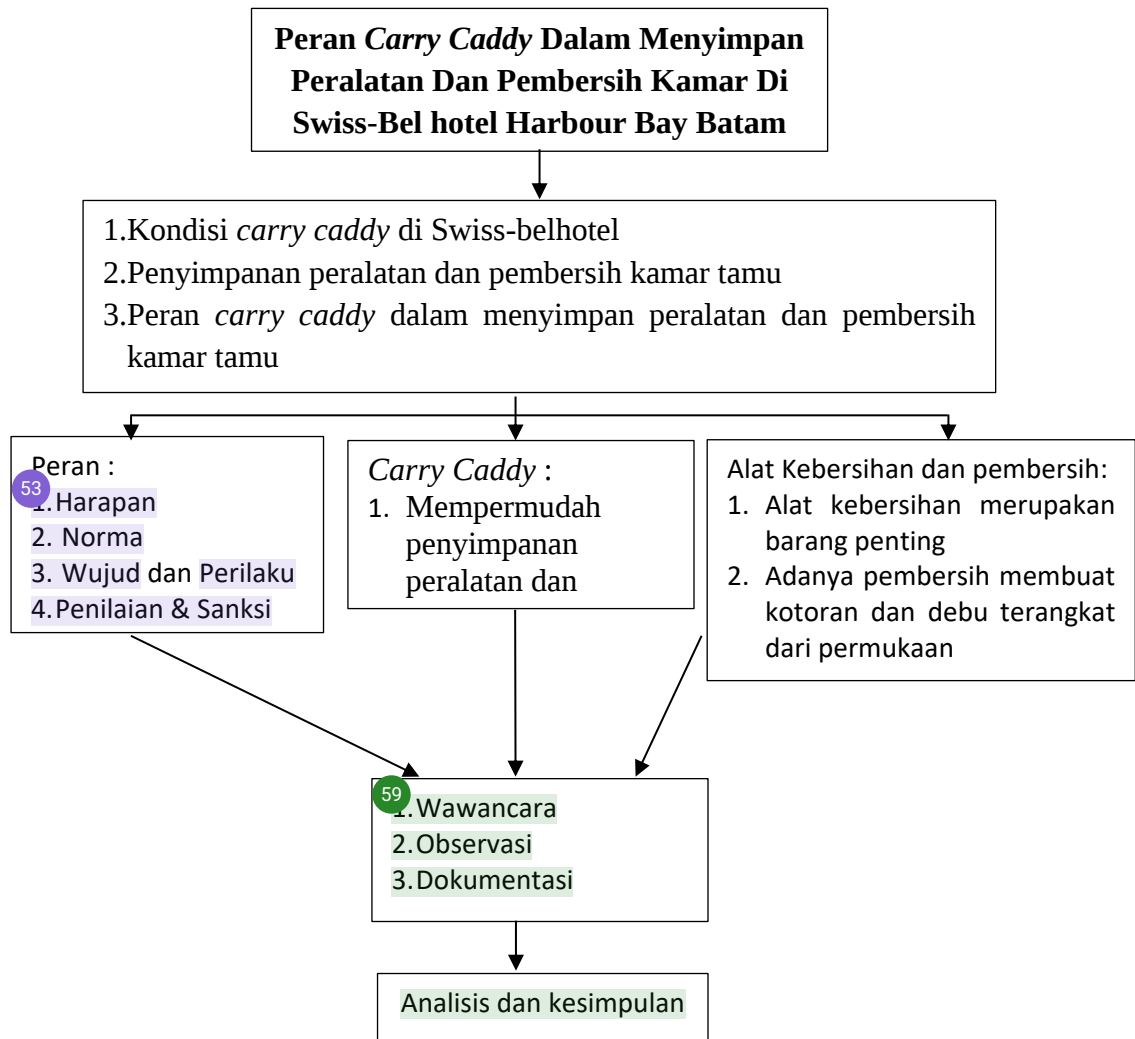
No	Penelitian/ Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Niken Dea Pitri, ⁸ Dian Prayogi (2018)	Pengaruh kelengkapan peralatan <i>room attendant</i> terhadap kinerja <i>housekeeping</i> di Hotel Santika Premiere Malang	Kelengkapan peralatan memiliki pengaruh penting terhadap kinerja <i>room attedant</i> dalam membesihka n kama tamu	Penelitian ini melakukan penelitian terhadap alat kebersihan	Perbedaannya terletak pada tempat penelitian dan teknik penelitian kuantitatif
2	Dinantie Rezkyta	Formulasi <i>Baking Soda</i>	Bahan alami yang sering	Penelitian ini menggunakan	Perbedaannya terletak pada

	Putri, Riza Taufik, Suryana H. Achmad	dan bahan alami sebagai pembersih kerak kamar mandi	di temui juga bisa digunakan sebagai bahan pembersih	teknik penelitian kualitatif	tempat penelitian dan yang di teliti adalah penggunaan bahan alami <i>baking soda</i> sebagai bahan pembersih
3	Erdian Susanto Ependi	Pelaksanaan standar operasional prosedur (SOP) dalam operasional kerja alat pembersih dengan menggunakan mesin oleh <i>houseman</i> di Hotel Sheraton Senggigi Beach Resort Lombok	Dalam menggunakan mesin saat melakukan pembersihan juga harus mengikuti prosedur agar dapat berjalan dengan baik dan area yang dibersihkan juga akan menjadi bersih	Penelitian ini melakukan penelitian terhadap alat kebersihan kamar dan sama-sama menggunakan teknik kualitatif	Perbedaannya terletak pada tempat penelitian, alat kebersihan yang diteliti adalah alat kebersihan yang menggunakan listrik dan menggunakan variabel standar operasional prosedur (SOP)
4	Superwiratni, Jefri Cania	Penggunaan abu gosok sebagai alat alternatif pengganti pembersih	Penggunaan abu gosok sebagai bahan pembersih juga sangat	Penelitian ini menggunakan teknik kualitatif	Perdaannya terletak pada tempat penelitian dan objek adalah kerak air pada

		19 kerak air yang ramah lingkungan pada bathroom di Hotel Ardan Bandung	berguna untuk membersihk an kerak air yang tidak mudah dibersihkan		bathroom
5	Taufik Nurfalah, Riza Taufiq	25 penggunaan peralatan kebersihan kamar vacuum cleaner di bagian housekeeping Arion Swiss- bel Hotel Bandung	Vaccum cleaner dapat membersihk an debu dan serpihan makanan yang jatuh diatas karpet kamar	Penelitian ini melakukan penelitian terhadap alat kebersihan kamar dan 58 sama-sama menggunakan jenis penelitian kualitatif	Perbedaaannya terletak pada tempat penelitian dan objek penelitian adalah vacuum cleaner

2.8 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir merupakan suatu dasar dari pemikiran yang didalamnya mencangkup penggabungan antara teori, fakta, observasi serta kajian pustaka, yang nantinya bisa dijadikan sebagai landasan dalam melakukan penulisan karya ilmiah. Karena menjadi dasar, kerangka berpikir ini dibuat ketika akan memaparkan konsep-konsep dari penelitian. Kerangka berpikir juga bisa dibilang sebagai visualisasi dalam bentuk bagan yang saling terhubung. Dengan bagan yang ada, dapat dikatakan bahwa kerangka berpikir adalah suatu alur logika yang berjalan dalam suatu penelitian.



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif atau metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk menentukan dan mendeskripsikan peristiwa maupun fenomena yang terjadi dilapangan dan menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta atau fenomena sebenarnya yang terjadi dilapangan. Definisi pendekatan kualitatif menurut Sugiyono (2011) adalah metode yang berdasarkan pada filsafat postpositivisme sedangkan untuk meneliti pada objek alamiah dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara triangulasi (gabungan). Analisis data bersifat induktif atau kualitatif dan hasil penelitian lebih menekankan makna daripada generalisasi.

Penelitian ini menghasilkan data deskripsif dari beberapa informan yang ditunjuk dan diyakini dapat membantu menjawab permasalahan yang ada dalam penelitian ini. Penelitian ini lebih mengutamakan kualitas data yang dihasilkan dilapangan dari informan kunci dan beberapa informan dengan menggali informasi seputar topik dari penelitian. Penelitian ini banyak memperoleh informasi dengan wawancara mendalam terhadap informan yang ditunjuk dan banyak mendapatkan fakta baru dilapangan.

3.2 Data Penelitian

Menurut Moleong (2014) mengatakan bahwa sumber data utama

dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Namun untuk melengkapi pada penelitian ini menggunakan dua sumber data yaitu:

3.2.1 Data Primer

Merupakan sumber data yang secara langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono:2016). Sumber data primer didapatkan melalui kegiatan wawancara dengan subyek penelitian dan bisa didapatkan dengan melakukan sebuah observasi atau pengamatan secara langsung dilapangan atau lokasi penelitian. Dalam penelitian ini data primer dapat berupa catatan hasil wawancara dan dengan observasi atau pengamatan langsung yang diperoleh melalui wawancara secara langsung kepada informan.

3.2.2 Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2016) bahwa data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data (melalui orang lain atau lewat dokumen). Sumber data sekunder digunakan untuk mendukung informasi yang didapatkan dari sumber data primer yaitu berupa bahan pustaka, literatur, buku, artikel, jurnal maupun penelitian terdahulu dan situs internet. Sumber data sekunder akan mempermudah peneliti untuk mengumpulkan data-data yang diperlukan dan untuk menganalisis hasil dari penelitian yang dikemudian hari dapat memperkuat temuan dan dapat menghasilkan penelitian yang

mempunyai tingkat kualitas yang tinggi.

3.2.2.1 Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan merupakan data sekunder yang dapat diperoleh melalui literatur yang digunakan sebagai bahan referensi peneliti untuk menyusun kajian pustaka atau teori-teori dalam penelitian misalnya seperti karya ilmiah, surat kabar, majalah, skripsi dan lain-lain untuk memperoleh teori dan konsep yang berhubungan dengan permasalahan dalam penelitian. Kegiatan ini akan dilakukan untuk mencari sumber data sekunder yang mendukung penelitian dengan menggunakan bahan dokumentasi (Moleong:2012).

3.2.2.2 Buku

Data sekunder yang dapat diperoleh dari berbagai sumber buku yang akan digunakan sesuai dengan kebutuhan pribadi peneliti.

3.3 Tempat dan Waktu Penelitian

² Penentuan lokasi dalam penelitian ini didasarkan atas beberapa pertimbangan teknis operasional dan kerangka teoritis penelitian. Lokasi penelitian dipilih untuk memperoleh data dan menunjang informasi mengenai topik penelitian, peneliti memutuskan untuk meneliti dengan terjun kelapangan dan menemui secara langsung informan guna untuk memperoleh data dan informasi untuk mendapatkan jawaban atas persoalan dalam penelitian yang dikaji. Lokasi penelitian dilakukan di Swiss-bel hotel yang beralamat di Jl. ⁶⁶ duyung sei jodoh, sungai jodoh, kecamatan batu ampar, ⁴² kota

Batam, Kepulauan Riau. Waktu penelitian dimulai pada bulan September 2022 sampai bulan November 2022.

¹ 3.4 Subyek dan Obyek Penelitian

3.4.1 ¹ Subyek Penelitian

Informan penelitian merupakan orang atau pihak yang berkaitan dengan penelitian yang dapat memberikan informasi mengenai berbagai kondisi yang ada di lokasi penelitian sehingga dapat memberikan data yang akurat kepada peneliti. Informan penelitian menurut Bagong Suyanto (2005) meliputi beberapa macam yaitu:

3.4.1.1 ¹ Informan Kunci (*Key Informan*) merupakan mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian.

3.4.1.2 ¹ Informan Utama merupakan mereka yang terlibat langsung dalam interaksi sosial yang diteliti.

3.4.1.3 Informan Tambahan merupakan mereka yang dapat memberikan walaupun tidak secara langsung terlibat dalam interaksi sosial yang diteliti. Informasi.

Menurut Gunawan Imam (2015) Informan pertama yang ditunjuk karena memang benar-benar ahli atau yang memiliki pengetahuan tentang informasi ¹ yang diperlukan itu disebut informan kunci (*key informan*). Dalam menetapkan informan, peneliti menggunakan teknik *purposive sampling*.

Menurut Sugiyono (2017) purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Dalam penelitian ini peneliti dalam menentukan informan kunci sesuai dengan kriteria. Dalam penetapan informan kunci yaitu seseorang yang mengetahui seluk beluk informasi dan dapat memberikan informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian.

3.4.2 Obyek Penelitian

Obyek penelitian adalah hal yang menjadi sasaran dalam penelitian. Menurut Supranto (2000) obyek penelitian adalah himpunan elemen yang dapat berupa orang, organisasi atau barang yang akan diteliti dan obyek penelitian merupakan pokok persoalan yang hendak diteliti untuk mendapatkan data secara lebih terarah. Obyek pada penelitian ini adalah Hotel.

3.5 Metode Pengumpulan Data

Pada penelitian ini metode pengumpulan data menggunakan beberapa metode diantaranya yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi

3.5.1 Wawancara

Wawancara merupakan percakapan dengan maksud tertentu yang dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai yang memberikan jawaban atas pertanyaan yang diajukan atau yang telah diberikan (Moleong:2014). Wawancara dilakukan dengan beberapa informan baik seorang informan kunci dan informan tambahan sebagai

informan pendukung. Peneliti melakukan wawancara lisan terhadap informan kunci, dibuktikan dengan rekaman kemudian disalin dalam bentuk teks yang dituangkan dalam penelitian ini.

Peneliti juga melakukan wawancara secara tertulis dengan mengajukan kepada informan baik informan kunci maupun informan pendukung dalam penelitian ini dengan mengajukan beberapa daftar pertanyaan sebagai bahan referensi atau pendukung pemecahan masalah dalam penelitian. Wawancara dapat dilakukan secara struktur dan dapat dilakukan melalui tatap muka langsung maupun melalui telepon, pada penelitian ini teknik wawancara yang digunakan peneliti menggunakan teknik wawancara terstruktur dan tidak struktur.

3.5.2 Observasi

Observasi merupakan suatu metode atau cara untuk menganalisis dan melakukan pencatatan yang dilakukan secara sistematis, tidak hanya terbatas dari orang, tetapi juga obyek-obyek alam yang lain (Sugiono:2010). Observasi adalah pencarian data dengan pengamatan secara langsung dan mempelajari hal-hal yang berhubungan dengan penelitian secara langsung.

Pada penelitian kualitatif teknik pengumpulan data dengan menggunakan metode observasi sangat diperlukan, observasi dilakukan peneliti dengan melakukan beberapa kali survei di Hotel, kemudian memilih lokasi penelitian untuk dilakukan penelitian dengan berbagai macam pertimbangan-pertimbangan

setelah diadakannya rangkaian survei. Dalam hal ini observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung tentang topik penelitian.

3.5.3 Dokumentasi

² Dokumentasi menurut Sugiyono (2015) merupakan suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan, angka, dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Dokumentasi merupakan alat pendukung dalam penelitian, dokumentasi termasuk salah satunya gambaran keadaan atau situasi hotel.

¹ 3.6 Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2010) metode penelitian kualitatif adalah suatu metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) yang dimana peneliti merupakan sebagai instrumen kunci, dari pengambilan sampel sumber data yang dilakukan dengan cara purposive, teknik pengumpulan triangulasi, analisa data yang bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan pada makna dari generalisasi.

3.7 Uji Kredibilitas Data

Pada saat teknik pengumpulan data, triangulasi sangat diperlukan karena sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah sama. Triangulasi digunakan semata-mata untuk mencari kebenaran tentang

beberapa fenomena, tetapi lebih pada peningkatan pemahaman peneliti terhadap apa yang telah ditemukan (Sugiyono:2015).

Teknik triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi sumber dan metode.

3.7.1 Triangulasi sumber adalah keabsahan data yang diperoleh agar mendapatkan informasi yang sesuai maka peneliti diharapkan melakukan perbandingan melalui pengecekan terhadap informasi yang didapat melalui waktu dan alat yang berbeda. Untuk memperoleh data yang berbeda dan hasil yang akurat antara informasi yang didapat dengan fakta dilapangan maka peneliti melakukan wawancara terhadap informan kunci dan informan tambahan¹ untuk mendapatkan keabsahan informasi.

Menurut Sugiyono (2016) triangulasi sumber yaitu mendapatkan data dari sumber yang berbeda-beda dengan teknik yang sama. Data dikaitkan absah apabila terdapat konsistensi atau kesesuaian antara informasi yang diberikan oleh informan satu dengan informan lainnya.

¹3.7.2 Triangulasi metode adalah dengan melakukan pengecekan data penelitian dengan teknik pengumpulan data yang berbeda yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Peneliti melakukan penelitian untuk melengkapi kekurangan informasi yang diperoleh untuk memperoleh kebenaran data yang diperoleh atau di *cross check* dengan metode tertentu. Peneliti membandingkan melalui data hasil observasi, wawancara dan diperkuat dengan dokumentasi

dan melalui teori-teori terkait topik penelitian.

3.8 ³ Narasi Data

Apabila data dinilai kredibel, maka selanjutnya peneliti menarasikan data tersebut sesuai aspek yang diteliti. Melalui narasi data tersebut, peneliti menggambarkan obyek penelitian secara rinci.

Menurut Sugiyono (2016) teknik analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Bila jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis terasa belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi, sampai tahap tertentu, diperoleh data yang dianggap kredibel. Teknis analisis data kualitatif merupakan aktifitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas sehingga datanya sudah jenuh.

3.8.1 Reduksi Data (*Data Reduction*)

Menurut Sugiyono (2016) data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu perlu dicatat secara teliti dan rinci. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal penting, lalu dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencari bila

diperlukan. Reduksi data dibantu dengan peralatan elektronik seperti komputer, dengan memberikan kode pada aspek tertentu.

3.8.2 Penyajian Data (*Data Display*)

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplay data, dalam penelitian kualitatif penyajian data ini dapat dilakukan dalam bentuk tabel, grafik, pie chart, pictogram, dan sejenisnya. Melalui penyajian data, maka data terorganisi, tersusun dalam pola hubungan sehingga, akan mudah dipahami. Dan yang paling sering digunakan untuk penyajian data dalam penelitian kualitatif adalah teks yang bersifat naratif.

3.8.3 Conclusion Drawing/Verification

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan atau verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung dalam pengumpulan data. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin yang dapat menjawab rumusan masalah dari awal penelitian, tetapi mungkin mungkin juga tidak karena telah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif bersifat sementara dan akan berkembang setelah peneliti berada di lapangan.

BAB IV PEMBAHASAN

4.1 Pembahasan

Carry caddy merupakan salah satu alat yang tidak bisa dihilangkan dari departemen *housekeeping*. Melalui kegiatan wawancara yang telah penulis lakukan ke beberapa *staff* yang ada di Swiss-belhotel, penulis mendapatkan beberapa jawaban yang berbeda untuk penelitian penulis. Berdasarkan jawaban yang telah penulis dapatkan, menyatakan bahwa *carry caddy* memiliki peran yang sangat penting untuk *room attendant* dan juga *public area attendant* karna bisa menyimpan berbagai jenis peralatan kecil, bukan hanya peralatan namun juga *chemical* yang digunakan untuk membersihkan noda-noda yang ada di kamar maupun *public area*.

Dalam penelitian ini penulis membahas tentang bagaimana kondisi *carry caddy* yang ada di Swiss-Belhotel, penyimpanan peralatan dan pembersih yang ada, serta peran *carry caddy* bagi *room attendant* yang melakukan pembersihan kamar tamu. Penelitian dilakukan agar bisa memberitahukan kondisi *carry caddy* yang di Swiss-belhotel, sehingga orang-orang yang akan menginap ataupun melakukan kunjungan kesana bisa mengetahui keadaan *carry caddy* disana.

4.1.1 Gambaran Umum



Gambar 4.1 Logo Swiss-Belhotel Harbour Bay
Sumber:Swiss-Belhotel Harbour Bay Batam

9 1. Sejarah Hotel

Swiss-Belhotel Internasional adalah perusahaan perhotelan internasional yang didirikan pada tahun 1987 oleh Peter Gautschiand di hongkong. Ini adalah salah satu grup manajemen hotel dunia. 11 Swiss-Belhotel International telah dipimpin oleh Presiden dan Ketuanya, Gavin Faull, selama 27 tahun terakhir. Dengan 10 lebih dari 145 hotel, resor dan proyek, Swiss-Belhotel International mengelola properti di 21 negara termasuk Kamboja, Cina, Indonesia, Malaysia, Filipina, Vietnam, Bahrain, Mesir, Georgia, Irak, Kuwait, Oman, Qatar, Arab Saudi, Amerika Serikat, Emirat Arab, Australia, Selandia Baru, Jerman, Swiss, dan Tanzania. Selain Group Corporate Head Office di Hong Kong, operasi Swiss-Belhotel International di seluruh dunia didukung oleh Group / Regional Operations and Development Offices di Shanghai (China), Hanoi (Vietnam), Jakarta & Bali (Indonesia), Baden (Swiss), Sydney (Australia), Auckland (Selandia Baru), Dubai (Uni Emirat Arab).

Swiss-belhotel sendiri memiliki lebih dari satu brand hotel, diantaranya :

- a) 22 Grand Swiss-Belhotel
- b) Grand Swiss-Belresort
- c) Swiss-Belhotel
- d) Swiss-Belresort
- e) Swiss-Belboutique
- f) Swiss-Belsuites

- g) Swiss-Belvillas
- h) Swiss-Belresidences
- i) Swiss-Belinn
- j) Swiss-Belcourt
- k) Swiss-Belexpress
- l) Zest Plus Hotel
- m) Zest Hotel
- n) Zest Ok Hotel

Swiss-belhotel juga memiliki visi dan misi untuk mengembangkan hotel, yaitu sebagai berikut:

9 Visi

Menjadi grup manajemen perhotelan internasional terkemuka yang memiliki reputasi global dalam komitmen terhadap manajemen dan layanan unggul, dan passion and professionalism sebagai esensi dari Swiss-Belhotel International.

Misi

Menjadi pemimpin dalam manajemen hotel internasional dengan menghadirkan perpaduan unik dari layanan profesional Swiss dan keramahan Asia.

2. Fasilitas Hotel

9 a. Kamar

Swiss-Belhotel Harbour Bay dilengkapi dengan 180 kamar, 1 kamar *house use* 179 kamar tamu, mulai dari Kamar Deluxe, Grand Deluxe, Suites dan ¹¹ President Suite. Seluruh kamar hotel dilengkapi

dengan fasilitas hotel terbaik seperti ²¹ LCD TV dengan saluran satelit, telepon IDD, akses internet kecepatan tinggi, kotak penyimpanan pribadi, pendingin ruangan dengan kontrol individual, mini bar, fasilitas pembuat kopi dan teh, *bathtub* atau *shower*. Akses internet WiFi juga tersedia diseluruh area hotel.

- **Deluxe**

Memiliki ukuran kamar 29 m², dan memiliki dua tipe bed yaitu *king size bed* dan *single bed*.



Gambar 4.2 Foto Kamar Deluxe
Sumber: Swiss-Belhotel Harbour Bay Batam



Gambar 2.3 Foto Kamar Deluxe
Sumber: Swiss-Belhotel Harbour Bay Batam

- Grand Deluxe

Memiliki ukuran kamar 42 m², dan memiliki satu tipe bed yaitu *king size bed*.



Gambar 4.4 Foto Kamar Grand Deluxe
Sumber: Swiss-Belhotel Harbour Bay Batam

- Suite

Memiliki ukuran kamar 109 m², dan memiliki satu tipe bed yaitu *king size bed, living room*.



Gambar 4.5 Foto Kamar Suite
Sumber: Swiss-Belhotel Harbour Bay Batam

- President Suite

Memiliki ukuran kamar 109 m², dan memiliki satu tipe bed yaitu *king size bed, living room, dining room*.



Gambar 4.6 Foto Kamar President Suit
Sumber: Swiss-Belhotel Harbour Bay Batam

b. Umum

Swiss-belhotel juga memiliki beberapa fasilitas yang dapat diakses dengan mudah dan nyaman selama menginap dengan jangka waktu tertentu, ada juga yang bisa diakses selama 24 jam, seperti *lobby lounge* dan wifi internet

- ²³ Swiss-Café Restaurant



Gambar 4.7 Foto Swiss-Café Restaurant
Sumber:Swiss-Belhotel Harbour Bay Batam

- ²³ Chinese Restaurant



Gambar 4.8 Foto Chinese Restaurant
Sumber:Swiss-Belhotel Harbour Bay Batam

- Lobby



Gambar 4.9 Foto Lobby
Sumber:Swiss-Belhotel Harbour Bay Batam

- Lounge dan Bar



Gambar 4.10 Foto Lounge dan Bar
 Sumber: ¹⁶Swiss-Belhotel Harbour Bay Batam

- Business centre



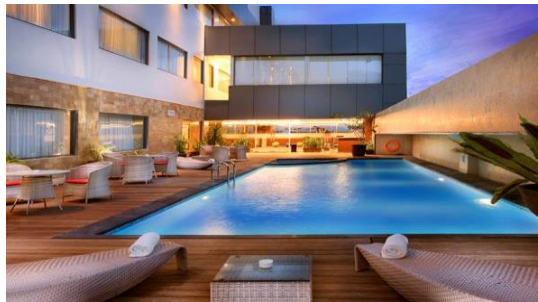
Gambar 4.11 Foto Bussines Centre
 Sumber: ¹⁶Swiss-Belhotel Harbour Bay Batam

- Ballroom



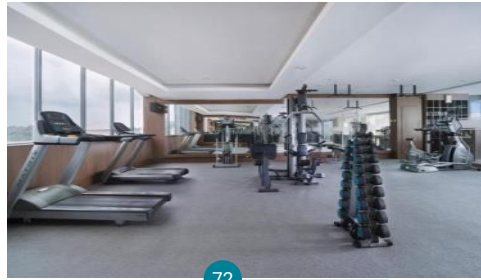
Gambar 4.12 Foto Ballroom
 Sumber: ¹⁶Swiss-Belhotel Harbour Bay Batam

- Kolam renang



Gambar 4.13 Foto Pool
 Sumber: ⁶⁴Swiss-Belhotel Harbour Bay Batam

- Fitness centre dan spa



Gambar 4.14 Foto Fitness Centre

Sumber: Swiss-Belhotel Harbour Bay Batam



Gambar 4.15 Foto Spa

Sumber: Swiss-Belhotel Harbour Bay Batam

4.2 Hasil

Melalui wawancara yang telah dilakukan, penulis mendapatkan jawaban dan pernyataan dari penelitian penulis.

4.2.1 Kondisi *carry caddy* di Swiss-Belhotel Harbour Bay

Kondisi *carry caddy* di Swiss-Belhotel sangat baik, bersih, rapi, kering dan juga sesuai standart. *Chemical* dan peralatan pembersih juga lengkap sesuai dengan sop yang ada, agar bagus saat dilihat oleh tamu hotel yang menginap disana. Jumlah *carry caddy* yang ada juga melebihi jumlah *trolly room boy*, ada sekitar enam *carry caddy* untuk pembersihkan kamar, dua untuk *public area* dan terdapat satu yang diletakkan di *office housekeeping* sebagai cadangan. Jika menemukan *carry caddy* yang rusak, maka tidak akan digunakan lagi, melainkan akan segera melakukan pemesanan *carry caddy* yang baru.

Penggunaan *carry caddy* di Swiss-Belhotel juga sangat teratur. Saat membersihkan kamar *room attendant* wajib membawa *carry caddy* lengkap dengan isinya, sedangkan untuk *public area* hanya di bawa saat melakukan pembersihan pertama. Penggunaan *carry caddy* sendiri tidak harus memiliki *skill* khusus dalam pengaplikasiannya karna penggunaannya sangat mudah.

4.2.2 Penyimpanan peralatan dan pembersih kamar di Swiss-Belhotel Harbour Bay Batam

Penyimpanan *carry caddy* di Swiss-Belhotel sangat baik, karena berisi berbagai jenis peralatan kecil yang sering digunakan dalam membersihkan kamar mandi ataupun toilet dan juga berbagai jenis *chemical* sesuai dengan kegunaannya. Menyimpan peralatan dan pembersih di *carry caddy* juga bisa menghindari kehilangan ataupun ketinggalan di kamar tamu, terutama pada *chemical*. Karena tumpahan *chemical* bisa menyebabkan kerusakan ataupun tidak sengaja dikonsumsi oleh anak kecil yang tidak mengetahui isinya, makanya *chemical* harus di isi didalam botol khusus agar bisa menghindari hal-hal yang tidak diinginkan terjadi.

4.2.3 Peran *carry caddy* dalam menyimpan peralatan dan pembersih kamar tamu Swiss-Belhotel Harbour Bay Batam

Peran *carry caddy* di Swiss-Belhotel sangat penting karna bisa menyimpan *chemical* dan juga peralatan pembersih berukuran kecil terlihat rapi serta lebih memudahkan dalam membawanya dan menemukannya saat akan digunakan. Dengan adanya *carry caddy*

juga membuat pekerjaan *room attendant* menjadi lebih efektif, karna tidak harus bolak-balik *pantry* untuk mengambil peralatan ataupun pembersih yang bisa menyebabkan kelupaan dan juga akan memakan waktu lebih lama dalam membersihkan kamar tamu yang bisa menurunkan kinerja *room attendant* sehingga kebersihan kamar pun menjadi menurun.

Menurut salah satu *staff housekeeping*, peran *carry caddy* seperti rumah, karna bisa membawa dan menuntun kita agar terhindari dari hal-hal yang mungkin terjadi. Seperti contohnya *chemical*, ada berbagai jenis *chemical* di hotel, ada yang netral, ada yang asam bahkan ada yang bisa merusak lantai kamar juga. Dengan adanya *carry caddy* maka akan lebih aman karna bisa di jaga juga.

5.1 Kesimpulan

Carry caddy merupakan salah satu alat yang tidak bisa dihilangkan dari departemen *housekeeping* karena *carry caddy* memiliki peran yang sangat penting untuk *room attendant* dan juga *public area attendant* karna bisa menyimpan berbagai jenis peralatan kecil, bukan hanya peralatan namun juga *chemical* yang digunakan untuk membersihkan noda-noda yang ada di kamar maupun *public area*.

Kondisi *carry caddy* di Swiss-Belhotel sangat baik, bersih, rapi, kering dan juga sesuai standart. *Chemical* dan peralatan pembersih juga lengkap sesuai dengan sop yang ada. Jumlah *carry caddy* yang ada juga melebihi jumlah *trolly room boy*, ada sekitar enam *carry caddy* untuk membersihkan kamar, dua untuk *public area* dan terdapat satu yang diletakkan di *office housekeeping* sebagai cadangan. Jika menemukan *carry caddy* yang rusak, maka tidak akan digunakan lagi, melainkan akan segera melakukan pemesanan *carry caddy* yang baru. Penggunaan *carry caddy* di Swiss-Belhotel juga sangat teratur.

Dengan menyimpan peralatan dan pembersih di *carry caddy* juga bisa menghindari kehilangan ataupun ketinggalan di kamar tamu, terutama pada *chemical*. Karena tumpahan *chemical* bisa menyebabkan kerusakan ataupun tidak sengaja dikonsumsi oleh anak kecil yang tidak mengetahui isinya.

Dengan adanya *carry caddy* juga membuat pekerjaan *room attendant* menjadi lebih efektif, karna bisa mengurangi waktu kerja *room attendant* saat membersihkan kamar tamu. Serta penggunaannya yang sangat mudah, sehingga

tidak diperlukan *skill* khusus dalam penggunaanya, jadi siapa pun bisa menggunakan *carry caddy*.

26 5.2 Saran

Saran adalah sebuah solusi yang ditujukan untuk menyelesaikan permasalahan yang dihadapi. Saran harus bersifat membangun, mendidik dan secara objektif dan sesuai dengan topik yang dibahas. Sehingga saran yang diberikan dapat menjadi suatu hal yang dapat membangun bagi pihak-pihak terkait dengan penulisan tugas akhir ini.

23
Selama menjalani kegiatan *on the job training* selama 6 bulan di Swiss-belHotel Harbour Bay , penulis mendapat banyak pengalaman dan pengetahuan dari menjalani kegiatan tersebut.

5.2.1 Bagi Penulis

Belajarlah yang rajin dan raih cita-cita setinggi-tingginya dan bisa bertindak dewasa dalam hal pola pikir dan berperilaku dalam menjalankan kegiatan *on the job training* agar 54 pelaksanaan kegiatan tersebut dapat berjalan dengan baik dan lancar, serta bersikap ramah dan sopan santun terhadap karyawan pada hotel tersebut

5.2.2 Bagi Akademik

Akademik perlu menekankan lebih lanjut mengenai tata krama atau etika yang baik yang harus diterapkan di dunia kerja agar mahasiswa/ mahasiswi tidak menimbulkan masalah dalam menjalani kegiatan *on the job training*. Penulis berharap dosen dapat *monitoring* terhadap mahasiswa/ mahasiswi yang sedang

melakukan *on the job training* baik secara *online* maupun *offline* agar mengetahui kendala pada hotel mengenai peserta kegiatan tersebut dan dosen bisa membantu mencari solusi untuk menyelesaikan kendala yang didapatkan hotel maupun mahasiswa/ mahasiswi tersebut.

5.2.3 Bagi Hotel

Kepada ¹⁶ *staff* Swiss-Belhotel Harbour Bay Batam penulis berharap agar tidak bosan untuk memberikan pengarahan dan bimbingan terhadap mahasiswa/ mahasiswi peserta *on the job training* yang akan datang. Penulis juga berharap Swiss-Belhotel Harbour Bay Batam mempertahankan kualitas kerja yang baik, baik dalam pelayanan tamu hotel maupun sesama *staff* sehingga menghasilkan kinerja yang sempurna.

DAFTAR PUSTAKA

Cania, J. (2020).¹⁹ Pengganti Pembersih Kerak Air Yang Ramah Lingkungan Pada Bathroom Di Hotel Ardan. *Jurnal Pariwisata Vokasi*, 1(1), 62–71.

CASAFRANCA LOAYZA, Y. (2018).¹⁵ PELAKSANAAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) DALAM OPERASIONAL KERJA ALAT PEMBERSIH DENGAN MENGGUNAKAN MESIN OLEH HOUSEMAN DI HOTEL SHERATON SENGIGI BEACH RESORT LOMBOK.

Nurfalah, T., & Taufiq, R. (2015).²⁵ PENGGUNAAN PERALATAN KEBERSIHAN KAMAR VACUUM CLEANER DI BAGIAN HOUSEKEEPING ARION SWISS-BELL HOTEL BANDUNG. 1(3), 2460–2466.

²⁰ Prayogi, D. (2018). Pengaruh Kelengkapan Peralatan Room Attendant Terhadap Kinerja Housekeeping Di Hotel Santika Premiere Malang. *Jurnal Pariwisata Pesona*, 3(1), 69–74. <https://doi.org/10.26905/jpp.v3i1.1406>

Putri, D. R., Taufik, R., Achmad, S. H., & Telkom, U. (2021). *Formulasi Baking Soda Dan Bahan Alami*. 7(5), 1471–1477.

https://www.gramedia.com/literasi/pengertian-hotel/#Pengertian_Hotel_dan_Karakteristiknya

⁴⁶ <https://hotel-management.binus.ac.id/2016/08/01/hotel-dan-sejarah-nya/>

<https://www.ptmitratama.com/2018/06/07/mengenal-berbagai-peralatan-yang-digunakan-oleh-petugas-cleaning>

⁴⁸ <https://www.sampoernauniversity.ac.id/id/contoh-kerangka-berpikir/#:~:text=Kerangka%20berpikir%20adalah%20suatu%20dasar,memaparkan%20konsep%2Dkonsep%20dari%20penelitian.>

<https://info.populix.co/articles/data-primer-adalah/>

⁴⁰ <https://dqlab.id/pengertian-data-sekunder-yuk-intip-seperti-apa-sih-jenis-data-ini-dalam-data-science>

<https://info.populix.co/articles/wawancara-adalah/>

<https://www.gurupendidikan.co.id/dokumen/>

⁵¹ <https://idcloudhost.com/pengertian-observasi-pengertian-fungsi-tujuan-dan-manfaatnya/>

35

<https://www.dqlab.id/data-analisis-pahami-teknik-pengumpulan-data#:~:text=Reduksi%20Data,-Reduksi%20data%20merupakan&text=Reduksi%20data%20merupakan%20penyederhanaan%2C%20penggolongan,dan%20memudahkan%20dalam%20penarikan%20kesimpulan.>

41

<https://www.dqlab.id/simak-contoh-penyajian-jenis-data-statistik-grafik#:~:text=Penyajian%20data%20merupakan%20salah%20satu,sederhana%2C%20jelas%20agar%20mudah%20dibaca>

LAMPIRAN

46% Overall Similarity

Top sources found in the following databases:

- 43% Internet database
- 15% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 38% Submitted Works database

TOP SOURCES

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

1	repository.usm.ac.id	9%
	Internet	
2	vitka on 2022-12-29	8%
	Submitted works	
3	123dok.com	4%
	Internet	
4	vitka on 2022-04-05	2%
	Submitted works	
5	repository.unimar-amni.ac.id	1%
	Internet	
6	gramedia.com	1%
	Internet	
7	id.scribd.com	1%
	Internet	
8	repository.unmuha.ac.id:8080	1%
	Internet	

9	repository.uib.ac.id	Internet	<1%
10	kc.umn.ac.id	Internet	<1%
11	Universitas International Batam on 2020-03-17	Submitted works	<1%
12	sampoernauniversity.ac.id	Internet	<1%
13	id.wikipedia.org	Internet	<1%
14	vitka on 2022-05-20	Submitted works	<1%
15	coursehero.com	Internet	<1%
16	repository.stp-bandung.ac.id	Internet	<1%
17	vitka on 2022-09-12	Submitted works	<1%
18	Universitas International Batam on 2018-10-04	Submitted works	<1%
19	jurnal.akparnhi.ac.id	Internet	<1%
20	elibrary.bsi.ac.id	Internet	<1%

21	swiss-belhotel.com	Internet	<1%
22	en.wikipedia.org	Internet	<1%
23	Universitas International Batam on 2018-10-03	Submitted works	<1%
24	Tarumanagara University on 2023-01-18	Submitted works	<1%
25	docplayer.info	Internet	<1%
26	itda.ac.id	Internet	<1%
27	karaengisla.wordpress.com	Internet	<1%
28	Universitas Sebelas Maret on 2018-12-16	Submitted works	<1%
29	kabar-terhangat.blogspot.com	Internet	<1%
30	Universitas Muria Kudus on 2016-04-06	Submitted works	<1%
31	a-research.upi.edu	Internet	<1%
32	hotel-management.binus.ac.id	Internet	<1%

33	student.blog.dinus.ac.id	Internet	<1%
34	vitka on 2022-12-28	Submitted works	<1%
35	State Islamic University of Alauddin Makassar on 2021-09-06	Submitted works	<1%
36	id.123dok.com	Internet	<1%
37	vitka on 2023-01-05	Submitted works	<1%
38	abstrak.uns.ac.id	Internet	<1%
39	files1.simpkb.id	Internet	<1%
40	repository.stei.ac.id	Internet	<1%
41	repository.iiq.ac.id	Internet	<1%
42	vitka on 2022-09-29	Submitted works	<1%
43	President University on 2017-01-25	Submitted works	<1%
44	vitka on 2022-09-20	Submitted works	<1%

45	vitka on 2022-10-20	<1%
	Submitted works	
46	Pusat Kurikulum dan Perbukuan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan...	<1%
	Submitted works	
47	text-id.123dok.com	<1%
	Internet	
48	Universitas Budi Luhur on 2023-01-09	<1%
	Submitted works	
49	repository.radenintan.ac.id	<1%
	Internet	
50	vitka on 2022-05-10	<1%
	Submitted works	
51	idcloudhost.com	<1%
	Internet	
52	Universitas Trilogi on 2023-01-12	<1%
	Submitted works	
53	ejournal.iain-tulungagung.ac.id	<1%
	Internet	
54	pakettourumroh murah2014.blogspot.com	<1%
	Internet	
55	Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia on 2015-08-26	<1%
	Submitted works	
56	irawan-art.blogspot.com	<1%
	Internet	

57	ruangliterasihotel.blogspot.com	<1%
	Internet	
58	vitka on 2022-12-20	<1%
	Submitted works	
59	vitka on 2023-01-07	<1%
	Submitted works	
60	vitka on 2023-01-19	<1%
	Submitted works	
61	vitka on 2023-01-24	<1%
	Submitted works	
62	Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia Jawa Timur on 2022-...	<1%
	Submitted works	
63	Keimyung University on 2022-03-24	<1%
	Submitted works	
64	Universitas International Batam on 2018-04-18	<1%
	Submitted works	
65	Universitas Pelita Harapan on 2019-11-15	<1%
	Submitted works	
66	erawisata.com	<1%
	Internet	
67	gap.web.id	<1%
	Internet	
68	journal.unilak.ac.id	<1%
	Internet	

69	panfamilyhotel.blogspot.com	<1%
	Internet	
70	repository.telkomuniversity.ac.id	<1%
	Internet	
71	bridgingtheruraldivide.com	<1%
	Internet	
72	Universitas Putera Batam on 2019-06-19	<1%
	Submitted works	
73	Sriwijaya University on 2022-07-13	<1%
	Submitted works	
74	Universitas Islam Majapahit on 2021-07-23	<1%
	Submitted works	
75	vitka on 2022-05-20	<1%
	Submitted works	
76	batamnews.co.id	<1%
	Internet	

● Excluded from Similarity Report

- Manually excluded sources

EXCLUDED SOURCES

vitka on 2022-08-31

Submitted works

33%