

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pembangunan industri pariwisata saat ini berperan penting tidak hanya dalam meningkatkan devisa negara akan tetapi juga memberikan kesempatan kerja dan untuk meningkatkan pendapatan industri. Segala upaya yang berkaitan dengan kepariwisataan merupakan hasil usaha yang bersifat komersial dengan tujuan utama untuk meningkatkan devisa negara. Disamping itu, pertumbuhan kepariwisataan juga bertujuan untuk memelihara dan melestarikan keindahan alam dan kebudayaan Indonesia. (Diayudha, 2020)

Ini berarti, upaya meningkatkan pariwisata di Indonesia berhubungan langsung dengan potensi yang dimiliki oleh Indonesia untuk mendukung pariwisata tersebut. (Ismayanti, 2020)

Sebuah hotel dikelola untuk menyediakan akomodasi menginap bagi para tamu dalam upaya mendukung berlangsungnya industri pariwisata. Fasilitas yang disediakan untuk para tamu biasanya bervariasi antara satu hotel dengan hotel yang lainnya untuk menarik wisatawan berkunjung.

Pemilik hotel umumnya bertujuan menarik pelanggan disegmentasi tertentu melalui model penetapan harga dan strategi pemasaran atau melalui berbagai layanan yang ditawarkan. Fasilitas-fasilitas hotel tidak hanya menampilkan mutu dan kenyamanan tetapi juga kepastian keamanan dan jaminan

kebersihan. Operasional hotel wajib memberikan mutu, kenyamanan, dan jaminan kebersihan diatas dengan membangun hubungan disetiap departemen.

Sebagai industri yang bergerak di bidang jasa, hotel perlu menyediakan berbagai kebutuhan dan fasilitas secara *professional* kepada tamu baik mau yang menginap maupun yang menyewa fasilitas hotel tersebut. Hotel sendiri memiliki beberapa departemen yang memfasilitasi kebutuhan dan fasilitas tersebut. Secara umum hotel biasa nya memiliki 8 departemen, diantaranya *Front Office Department, Food and Beverage service, Food and Beverage product, Accounting Department, Departemen Personalia, Engineering Department, Marketing Departement, Security Department, dan Housekeeping Department*. Tiap departemen memiliki fungsi dan tugasnya masing-masing untuk setiap operasional hariannya.(Banyuari, 2016)

Adapun departemen yang bertanggung jawab dalam menjaga memelihara kebersihan disebuah hotel adalah departemen *housekeeping*. Selain menjaga kebersihan, departemen *housekeeping* juga bertanggung jawab untuk memberikan rasa aman dan nyaman kepada tamu selama di dalam hotel. Adapun rasa aman yang diberikan terutama selama tamu di dalam kamarnya.

Berkaitan dengan bertanggung jawab *housekeeping department* diatas, maka para karyawan didepartemen ini dituntut untuk memiliki perilaku, pengetahuan, dan keterampilan tentang bagaimana menjaga kerapihan dan kebersihan ruangan hotel dengan menggunakan teknik dan prosedur serta peralatan yang benar. Adapun *housekeeping department* membawahi beberapa seksi-seksi di dalamnya. (Orbani, 2017)

Adapun seksi-seksi tersebut diantaranya ya, *public area, laundry, garden, room section*. *Room section* itu sendiri adalah seksi yang bertanggung jawab terhadap kebersihan, kenyamanan, keamanan tamu di dalam kamar hotel.

Seksi ini bertanggung jawab terhadap pemeliharaan kamar tamu hotel, yang meliputi kebersihan, kerapian, keindahan dan kenyamanan tamu di hotel. Selain unsur-unsur penting itu, pihak seksi kamar dituntut untuk memberikan pelayanan sebaik-baiknya sehingga tamu merasa puas selama tinggal di hotel dan berharap tamu kembali lagi. Dalam memberikan pelayanan itu, *room section* di bantu petugas yang biasa disebut *room attendant*. Dalam menjalankan tugasnya seorang *room attendant* tidak hanya harus memiliki penampilan baik dan rapi tetapi juga tingkah laku, kejujuran, sopan santun pada tamu, atasan maupun teman sejawat.

Adapun sebutan untuk petugas pria adalah *room boy* sedangkan untuk petugas wanita disebut *room maid*. Pada prinsipnya kebersihan merupakan faktor yang sangat sensitif untuk dijaganya oleh *room attendant* untuk memberikan kenyamanan kepada tamu. Tamu akan melihat kebersihan lingkungannya seperti kamar, *area* sekitarnya bahkan kebersihan karyawan. Oleh karena itu, sangat penting untuk menjaga dan meningkatkan kebersihan dilingkungan hotel dan kebersihan dari setiap *room boy* maupun *room maid*.

Namun problematika yang terjadi dilapangan adalah sulitnya menjaga keseimbangan antara kebersihan karyawan *room attendant* dengan banyaknya pekerjaan yang ditangani oleh karyawan *room attendant*. Banyak faktor yang

menyebabkan hal itu terjadi, salah satunya adalah kurangnya pemahaman tentang pelaksanaan pembersihan itu sendiri.

Pemahaman seorang *room attendant* tentang diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan karyawan terhadap kesehatan dan kebersihan yang baik, sehingga mampu mempengaruhi kreativitas dan tata cara pelaksanaannya. Menjaga kebersihan diri *staff room attendant* adalah pelaksanaan yang terbilang sulit. Hal ini membuat diri karyawan itu sendiri berhati-hati secara ekstra dalam menjaga kebersihan terlebih ruang lingkup kerja *staff* serta tempat umum maupun di *room attendant*. Seorang *room attendant* harus memiliki pengetahuan yang baik tentang pelaksanaan pembersihan kamar tamu mau pun kebersihan diri di manapun mereka berada. (Kurniawan, 2017)

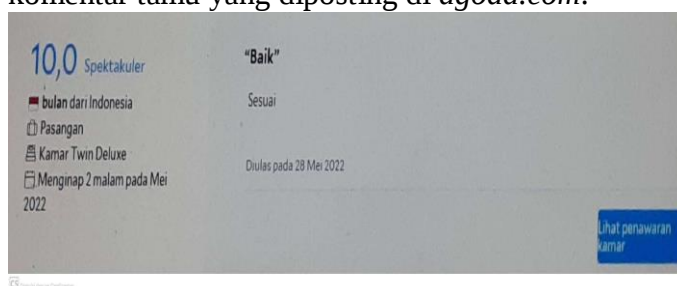
Jika *room attendant* tidak memiliki pemahaman ini, maka akan sangat mungkin memberikan pengalaman yang tidak menyenangkan bagi tamu hotel. Salah satu hotel di kota Batam yang memiliki standar operasional pembersihan kamar oleh *room boy* adalah Da Vienna *Boutique Hotel*. Da Vienna *Boutique Hotel* Batam adalah salah satu hotel bintang tiga yang sudah 7 tahun berdiri, berdiri sejak tahun 2015, dan berlokasi di Jl.Pembangunan, Lubuk Baja Kota, Kec. Lubuk Baja.

Penelitian ini akan dilakukan selama 3 bulan, dimulai dari bulan Mei 2022 sampai dengan September 2022. Adapun jumlah kamar di Da Vienna *Boutique Hotel* Batam 171 terdapat 6 tipe kamar yakni *suite executive (executive*

suite), deluxe king, suite junior, grand deluxe, twin deluxe (deluxe twin), dan superior.

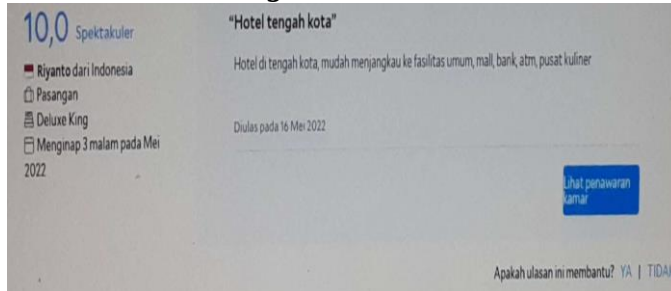
Da Vienna Boutique Hotel Batam dilengkapi dengan fasilitas diantaranya, *Ken yang japanesse fusion restaurant, Le lion d'or fine restaurant, Barletta dining & lounge, Flux digital area, steam room, concierge, meeting room, bar, Vienna gym, spa, bbq facilities, & banquet facilities.* Di Da Vienna Boutique Hotel Batam, tidak ada fasilitas *laundry*, sehingga tamu disarankan menggunakan jasa *laundry* diluar hotel, atau biasa disebut dengan *can door*.

Dari hasil observasi penulis ketika berkunjung ke Da Vienna Boutique Batam, penulis menemukan serta mendapat informasi dari *supervisor housekeeper* yang sekaligus bertanggung jawab menjalani tugas sebagai *Executive Housekeeper* yaitu Bapak Syukur Ziliwu, juga Ibu Eka Setianingsih yang menjabat sebagai *senior human resources department*. Dari kedua narasumber tersebut penulis mendapatkan informasi bahwa *room attendant* di Da Vienna Boutique Hotel Batam sudah cukup baik dalam melaksanakan peranannya sebagai *room attendant*. Bapak Syukur Ziliwu dan Ibu Eka Setianingsih juga menerangkan bahwa di hotel tersebut tidak memiliki *comment guest*, karena kebersihan di Da Vienna Boutique Hotel selalu dipastikan dengan sangat baik, dan para *staff* juga sangat ramah kepada pengunjung. Sehingga *complain* negatif dari tamu tidak didapatkan karena para *staff* hotel menjalankan tugas sesuai *SOP*. Hal ini bisa dibuktikan dengan beberapa komentar tamu yang diposting di *agoda.com*.



Gambar 1.1 Guest Review

Sumber: Website Agoda.com



Gambar 1.2 Guest Review Tamu Hotel

Sumber: Website Agoda.com

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan penulis, penulis mengamati pelaksanaan pembersihan kamar tamu oleh *room attendant*. Penulis merasa perlu untuk melakukan penelitian lanjutan untuk menganalisa proses pembersihan yang dilakukan oleh *room attendant*. Penulis merasa perlu menghubungkannya dengan standar operasional prosedur. Dari latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul pelaksanaan pembersihan kamar tamu oleh *room attendant* di Da Vienna Boutique Hotel Batam.

1.2. Ruang Lingkup

Ruang lingkup penelitian ini adalah pelaksanaan pembersihan kamar tamu oleh *room attendant*. merupakan jenis penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif. Metode pengumpulan data menggunakan observasi dan wawancara narasumber. Hasil dari penelitian ini adalah mendeskripsikan bagaimana prosedur pembersihan kamar di Da Vienna Boutique Hotel Batam.

1.3. Rumusan Masalah

Untuk mengetahui secara pasti tentang “Pelaksanaan Pembersihan Kamar Tamu Oleh *Room Attendant* Di Da Vienna *Boutique* Hotel Batam, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan pembersihan kamar tamu oleh *room attendant* di Da Vienna *Boutique* Hotel Batam?
2. Kendala apa yang di dapatkan oleh *room attendant* ketika melaksanakan Pembersihan kamar tamu di Da Vienna *Boutique* Hotel Batam?

1.4. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan pembersihan kamar tamu oleh *Room Attendant* di Da Vienna *Boutique* Hotel Batam.
2. Untuk mengetahui kendala apa yang di dapatkan oleh *room attendant* ketika melaksanakan pembersihan kamar tamu di Da Vienna *Boutique* Hotel Batam.

1.5. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang hendak di capai, maka penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat dalam pendidikan baik secara langsung maupun tidak langsung. Adapun manfaat penelitian adalah sebagai berikut:

1. Teoritis

- a. Memberikan sumbangan pemikiran bagi pembaharuan kurikulum dikampus poli teknik pariwisata batam yang terus berkembang sesuai dengan tuntutan masyarakat dan sesuai dengan kebutuhan perkembangan mahasiswa.
- b. Memberikan sumbangan ilmiah dalam ilmu Pariwisata Perhotelan, yaitu membuat inovasi penggunaan metode penelitian dalam mengembangkan kemampuan pariwisata.
- c. Sebagai pijakan dan referensi pada penelitian-penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan peningkatan kemampuan karya ilmiah serta menjadi bahan kajian lebih lanjut.

2. Praktisi

Secara praktis ini dapat bermanfaat sebagai berikut:

a. Bagi Hotel

Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan perbandingan bagi Da Viena *Boutique* Hotel Batam.

b. Bagi Kampus

Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi harapan bagi di *Batam Tourism Polytechnic* serta menambah ilmu pengetahuan di program studi manajemen divisi kamar. Selain itu diharapkan bisa menjadi referensi kelak untuk generasi-generasi berikutnya di program studi manajemen divisi kamar.

c. Bagi Pembaca

Sebagai bahan referensi bagi yang berminat pada penelitian selanjutnya.

d. Bagi Penulis.

Penelitian ini menjadi pengetahuan dalam menjaga kebersihan diri terutama jika penulis memasuki dunia kerja dan bisa jadi bahan acuan bagi penulis dalam dunia kerja nantinya jika berada di bidang yang sama.

e. Bagi Akademik.

Sebagai bahan pertimbangan dalam menyusun karya ilmiah yang tepat serta dapat menambah wawasan dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan sebagai referensi penelitian.

1.6. Definisi Istilah

1. Pelaksanaan adalah pelaksanaan keputusan kebijakan dasar, biasanya dalam bentuk undang-undang, namun dapat pula berbentuk perintah atau keputusan eksekutif yang penting ataupun keputusan peradilan.
2. *Room Attendant* atau petugas kamar adalah sebuah divisi yang secara spesifik ditugaskan untuk membersihkan dan menjaga kamar-kamar tamu sesuai standar. Tidak hanya itu, *room attendant* juga wajib memberikan pelayanan terbaik terhadap tamu-tamu yang menginap. Tentunya kebersihan kamar merupakan hal vital yang sangat mempengaruhi kualitas menginap tamu. Bagus tidaknya keadaan

kamar akan mempengaruhi pengalaman tamu dan berpengaruh langsung pada kepuasan tamu hotel tersebut selama mereka tinggal. Pekerjaan dari petugas kamar bisa dibilang cukup susah karena *complaint* yang datang dari tamu begitu banyak hubungannya dengan kamar.

3. *Room Boy* (pramugraha) ialah petugas *floor section* yang menjaga kebersihan, kerapian, keindahan, kenyamanan, dan kelengkapan kamar-kamar tamu. Pengerjaan tugas sehari-hari yang tidak atau kurang sempurna dapat berakibat fatal pada hotel, maka dari itu diperlukan seorang *Room Boy* yang minimal harus mengetahui tugas yang dibebankan memperhatikan penampilan, mau dan dapat bekerja sama, dan *cost conscious* (kesadaran akan perlunya penghematan).
4. *Housekeeping* terdiri dari dua kata yaitu “*house*” yang berarti rumah dan “*keeping*” yang berarti memelihara. Secara umum *housekeeping* adalah sebuah manajemen yang bertanggung jawab dalam mengurus kebutuhan rumah tangga. Misalnya memasak, membersihkan setiap sudut ruangan, mengurus tagihan, dan berbelanja. *Housekeeping* juga dapat disebut sebuah departemen operasional dalam suatu hotel atau pun apartemen yang mengurus segala kebutuhan hotel terkait dengan perawatan dan kebersihan hotel. *Housekeeper* yang bertugas pada *departemen housekeeping*.
5. *Room Attendant* adalah posisi didalam departemen *housekeeping* yang bertanggung jawab dalam kebersihan kamar dan memperhatikan kerapian dan kelengkapan kamar sebelum digunakan oleh tamu hotel. Dalam membersihkan kamar tamu dihotel, tentu seorang *room attendant* harus mengetahui bagaimana standar operasional prosedur (*SOP*) dalam membersihkan kamar tamu.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pengertian Hotel

Hotel adalah 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.

Hotel adalah salah satu bentuk usaha yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa kepada para tamu hotel baik secara fisik, psikologi maupun keamanan selama tamu mempergunakan fasilitas atau menikmati pelayanan dihotel. (Kemenkraf, 2020).

Hotel merupakan bagian integral dari usaha pariwisata yang menurut keputusan Menparpostel disebutkan sebagai usaha akomodasi yang dikomersialkan dengan menyediakan fasilitas-fasilitas yaitu kamar tidur atau kamar tamu, makanan dan minuman, pelayanan-pelayanan penunjang lain seperti: fasilitas olahraga, fasilitas *laundry*, dan sebagainya.

Maka dari beberapa pernyataan itu dapat disimpulkan bahwa hotel adalah suatu akomodasi yang menyediakan jasa penginapan, makan, minum, dan bersifat umum serta fasilitas lainnya yang memenuhi syarat kenyamanan dan dikelola secara komersil. (Yulhaslinda, 2021)

2.1.1. Pelaksanaan Pembersihan Kamar Hotel

Menurut Sulastyono (2016) juga menambahkan bahwa kebersihan dapat dihasilkan jika peralatan pembersihan dan *supplies* lengkap dan layak untuk digunakan serta metode pembersihan yang berdasarkan dengan *SOP* (*Standar Operational Procedure*) pembersihan yang berdasarkan dengan *SOP* yang ada.

Hal ini juga diperkuatkan Menurut oleh Widjaya (2015) yang mengatakan bahwa: “Penanganan pembersihan kamar tamu akan dapat dilaksanakan secara efektif apabila semua peralatan pembersihan, *chemical* dan *supplies* tersedia sesuai kebutuhan”. *Supplies* tersedia sesuai kebutuhan”. Dalam pelaksanaan pembersihan kamar dihotel juga memerlukan beberapa peralatan yang layak dan lengkap serta beberapa bahan-bahan pembersih yang sesuai dengan kegunaannya.

Menurut Komar (2014) dalam sesuai dengan kegunaannya. Menurut Komar (2014) dalam bukunya juga mengatakan bahwa “Semakin baik peralatan yang digunakan, maka bukunya juga mengatakan bahwa “Semakin baik peralatan yang digunakan, maka produkaktivitas kerja yang dicapai akan semakin tinggi karena mereka dapat bekerja dengan baik, cepat, efektif”.

2.1.2. Housekeeping.

Kata Housekeeping berasal dari kata house yang berarti rumah, wisma, hotel, dan *to keep* yang berarti merawat atau memelihara. Jadi *housekeeping* adalah bagian atau *department* yang mengatur atau menata peralatan, menjaga kebersihan, memperbaiki kerusakan, dan memberi dekorasi dengan tujuan agar hotel tampak rapi, bersih, dan menarik menyenangkan penghuninya.

Housekeeping Department adalah bagian dari hotel yang bertanggung jawab atas kebersihan, kerapian, dan kenyamanan kamar (*guest room*), ruangan umum, *restaurant*, *bar* dan *outlet* lain. *Housekeeping Department*, bagi sebagian besar hotel, merupakan sumber pendapatan yang paling besar, karena tamu yang menginap tentu mengeluarkan uang yang banyak untuk sewa bila dibandingkan dengan uang yang harus dibayarkannya untuk makan dan minum serta pengeluaran yang lain.

Sebagai sumber pendapatan, *housekeeping department* harus ditangani oleh tenaga-tenaga terampil dan *professional*. Fungsi *housekeeping* dalam hotel sangat penting. Kelancaran penyiapan dan pemeliharaan kebersihan kamar ditentukan oleh *housekeeping* oleh karena itu maka *housekeeping* harus di perhatikan dengan baik agar para tamu betah tinggal dihotel. (Mukhlis, 2018)

2.1.3. Room Attendant

Room Attendant adalah petugas kamar tamu yang mempunyai tanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapian dan kelengkapan kamar. Adapun petugas yang melaksanakan pembersihan, merapikan dan melengkapi kebutuhan tamu di kamar

adalah pramugraha atau (*room boy*) sedangkan pengawasan terhadap prose pekerjaan yang dilaksanakan oleh *room boy* tersebut adalah *Room supervisor*. (Setiawati, 2014)

2.2. Tugas *Room Attendent*

Menurut Rumekso (2009) dalam penelitian (Krestanto, 2019) “baik buruknya kamar hotel tergantung dari kualitas *room boy* hotel tersebut. untuk itu seorang *room boy* harus memenuhi persyaratan dan kriteria khusus serta harus mentaati peraturan yang berlaku”. Tugas dan tanggung jawab *Room boy/Room Attendant* sebagai berikut :

- 1) Mengelola kamar yang menjadi tanggung jawabnya Baik buruknya kamar sangat tergantung pada *room boy/room attendant*, baik yang berhubungan dengan ketelitian, kerajinan, maupun kualitas. *Room Boy* yang rajin, teliti dan terampil dalam bekerja akan menghasilkan kamar yang bersih, rapi, lengkap dan nyaman. Bila ada kerusakan pada perlengkapan di dalam kamar maka harus segera dilaporkan kepada atasan (*Floor supervisor*) agar segera di buatkan *Work Order (WO)* kepada *engineering department* agar di perbaiki. Semua perlengkapan yang ada didalam harus dalam kondisi siap pakai. Oleh sebab itu *room boy* harus mengerjakan kamar dengan teliti dan memeriksa semua perlengkapan yang ada di dalamnya.
- 2) Melayani tamu. Di dalam memberikan pelayanan kepada para tamu tidak dibatasi waktunya, sebab setiap saat tamu dapat meminta pelayanan, baik pagi, siang, sore, maupun malam hari.
- 3) Melaksanakan perintah atasan melaksanakan perintah atasan, baik yang terkait dengan tugas sehari-hari seperti membersihkan kamar, menyiapkan kamar-kamar

ar yang akan segera di tempati oleh tamu maupun tugas-tugas tambahan untuk perawatan kamar.

- 4) Menjalin kerjasama antar *Room Boy* Ketika sedang bertugas mengetahui ada *room boy* lain yang belum selesai mengerjakan sedangkan dia sudah selesai, maka ia harus membantu teman lain yang belum selesai. Jika ada *room boy* yang memerlukan tambahan *sheet*, *pillowcase*, serta *towel*, ia dapat memperolehnya dari *room boy* lain yang berlebih serta telah selesai dalam melaksanakan tugasnya.
- 5) Menjalin kerja sama dengan seksi-seksi lain yang ada didalam *housekeeping department*:
 - a) Dengan *linen section* Semua *linen supplies* yang digunakan *room boy* disiapkan dan dipenuhi oleh *linen section*. Bila *room boy* memerlukan tambahan *sheet*, *pillow case*, *towel* dan lainnya, ia pasti menghubungi *linen section* untuk menginformasinya. Begitu pula jika *room boy trolley* sudah penuh *linen supplies* yang kotor dan kamar, *room boy* akan menghubungi *linen section* untuk mengambil/ menurunkankannya agar dapat secara dicuci.
 - b) Dengan *laundry section* Dipagi hari, ketika *room boy* melakukan *checking room* dan menjumpai ada pakaian tamu yang akan dicuci, *room boy section* agar mengambilnya. Bila tamu menelepon sebelum keluar kamar, memberitahu bahwa di kamar ada cucian, petugas *laundry* dapat meminta bantuan *room boy* untuk membukakan pintu kamar. Pada siang atau sore hari *room boy* membantu petugas *laundry* untuk membukakan pintu-pintu kamar tamu untuk mengembalikan pakaian yang sudah bersih dan rapi.
 - c) Pakaian seragam *room boy* yang kotor juga dicuci di *laundry section* ini. Dengan

public area section.

- 1) *Room Boy* sering meminta houseman (petugas *public area section*) untuk *making bed* bila tugas dan pekerjaan houseman sudah bisa ditinggalkan.
- 2) Pada siang dan sore hari, tugas *houseman* adalah membersihkan sampah yang ada di dalam *room boy trolley* serta koridor di sekitar area kerja *Room Boy*.
- 3) Didalam *VIP room* sering dipasang pot-pot tanaman sebagai penghias ruangan. Jika tanaman didalam ruangan ini sudah mulai menguning layu, *room boy* meminta bantuan gardener untuk mengganti dengan tanaman yang masih segar, diambil dari luar gedung.
- 4) Kadang-kadang tamu menghendaki tambahan meja dan kursi untuk mengerjakan tugas-tugasnya didalam kamar. *Room Boy* akan meminta bantuan houseman untuk mengambil dan memasangnya didalam kamar tersebut. (Hendry, 2019)

2.2.1. Persiapan *Room Attendant*

Jika sedang menginap di hotel, pasti kamu selalu merasa nyaman saat berada disana selama berjam-jam. Tak hanya karena kasurnya yang empuk dan seprai yang lembut, kamar hotel juga terkenal akan kebersihannya. Tempat tidur didalam kamar hotel merupakan '*center point*', yang Tempat tidur di dalam kamar hotel merupakan '*center point*' yang menjadi titik paling kritis dalam penataan sebuah kamar hotel. Perhatian tamu hotel akan tertuju pada penataan bed atau tempat tidur pada saat pertama kali memasuki ruangan, sehingga diperlukan ketelitian dan kecermatan dalam penataannya.

Room Attendant adalah posisi di dalam departemen *housekeeping* yang bertanggung jawab dalam kebersihan kamar dan memperhatikan kerapian dan kelengkapan kamar sebelum digunakan oleh tamu hotel. Dalam membersihkan kamar

tamu di hotel, tentu seorang *room attendant* harus mengetahui bagaimana standar operasional prosedur (SOP) dalam membersihkan kamar tamu.

Mengapa hal ini penting? Karena dengan mengikuti SOP pembersihan kamar, seorang *room attendant* dapat membersihkan kamar tamu secara efektif dan efisien. Seperti yang diketahui, *room attendant* tidak hanya membersihkan satu kamar tamu saja, melainkan 20 kamar atau lebih. Maka dari itu, membersihkan kamar tamu secara efisien menjadi sangat penting. Merapikan kamar dan menata tempat tidur biasa disebut dengan *making bed*.

Making Bed adalah mempersiapkan tempat tidur tamu yang merupakan salah satu tahapan pekerjaan yang paling penting yang harus dikerjakan oleh seorang *Room Boy* atau *Room Maid*. Dalam *making bed*, beberapa aspek penting harus diperhatikan, yaitu; kebersihan, kerapian, keindahan, ketelitian, dan kenyamanan. Tentu saja pengerjaannya harus sesuai dengan SOP (*Standard Operation Procedure*) yang telah ditetapkan oleh masing-masing hotel. Dalam Pembersihan kamar tamu ada beberapa tahapan yang harus dilalui atau dilakukan oleh *room attendant* Pada tahapan persiapan pembersihan kamar tamu ini, *room attendant* lakukan persiapan seperti berikut:

- a. Melapor ke *housekeeping office* dengan mengabsen didaftar hadir (*attendant record*) pada kolom *Time In*.
- b. Ambil *room assignment sheet* atau yang disebut daftar kamar-kamar yang perlu dibersihkan oleh *room attendant*. *room assignment sheet* ini disiapkan oleh *floor supervisor* untuk mengontrol pembagian *room attendant* dalam pembersihan semua kamar di hotel.

- c. Ambil kunci kamar (*master key*) sesuai daftar kamar pada *room assignment sheet*, selanjutnya tanda-tangani pada “*key log book*” pada kolom *key out*.
- d. Ikuti “*morning briefing*” yang dipimpin oleh *supervisor* untuk memperoleh info terkait kegiatan hotel misalkan: *EA (Expected Arrival)*, *ED (Expected Departure)*, *VIP (Vacant Important Person)*, dan sebagainya.
- e. *Room Attendant* pergi ke *section* masing-masing, selanjutnya persiapkan *trolley* dengan perlengkapan yang dibutuhkan. Selanjutnya, memeriksa semua kamar untuk pastikan status kamar sama sesuai dari sistem komputer sama dengan status fisik. Disamping itu, hal ini bertujuan untuk memeriksa *laundry* tamu, memeriksa kamar yang ada pertanda “*service*” dan “*dnd*” dan sebagai laporan untuk *room discrepancy*. Hasil pemeriksaan fisik ini akan disampaikan ke *floor supervisor* sebagai laporan *morning housekeeping report* sesudah dihimpun dari semua *room attendant* yang bekerja.
- f. *Room Attendant* siap lakukan pembersihan kamar. umumnya akan dimulai dari kamar-kamar yang ada sign “*make up room*”. (Wishu, 2006)

2.2.2. Membersihkan Ruang Kamar.

Room Attendant memiliki tugas untuk menjaga kebersihan ruang kamar tidur yang akan ditempati oleh tamu, diantaranya :

- a. Melakukan pembersihan kamar dimulai dari bagian terjauh dari pintu menuju ke arah pintu secara runtut membersihkan permukaan peralatan yang ada di kamar seperti meja, kursi, lemari, pintu, televisi, tempat tidur, dll.
- b. Melakukan *making bed* sesuai *SOP*.
- c. Membersihkan lantai kamar menggunakan *vacuum cleaner*.

- d. Membersihkan Kamar Mandi Bagian kamar ini juga harus dibersihkan ialah kamar mandi. Bagian ini sangat vital karena apabila kamar mandi ini kotor maka tamu bisa merasa tidak nyaman.
- e. Sebagai *room attendant* harus menggunakan sarung tangan ketika membersihkan kamar mandi.
- f. Sebagai *room attendant* harus membersihkan wastafel dan kaca dimulai dari bagian atas sampai bawah.
- g. Sebagai *room attendant* harus membersihkan *bathtub*, *shower stalls* dan saluran pembuangan.
- h. Sebagai *room attendant* harus semua digantikan *amenities toiletries* dengan yang baru.
- i. Sebagai *room attendant* harus memastikan lantai kamar mandi tidak dalam kondisi basah (menggenang). (Orbani, 2017)

2.2.3. Tugas Administratif

Selain itu juga menjalankan tugas dalam hal membersihkan kamar tamu ada hal pula tugas administratif lain seperti :

- a. Harus Melakukan pergantian *shift* tiap pagi dan sore secara Terjadwal.
- b. Melakukan serah terima tugas (*overhandle*) diantara *shift* atas pengawasan *supervisor*.
- c. Harus mengisi *report* hariannya sebelum meninggalkan tugasnya.
- d. Harus dilakukan pengendalian biaya operasionalnya dengan tetap diutamakan kualitas. (Kurniawan, 2017)

2.2.4. Perlengkapan *Room Amenities*

Untuk menunjang pekerjaan yang harus dilakukan oleh sebagai petugas *room attendant* maka ada beberapa hal perlengkapan yang dibutuhkan, diantaranya adalah:

No.	Komponen	Peralatan
1.	<i>Linen Supplies</i>	- <i>Sheet (double dan single)</i> - <i>Pillow cases</i> - <i>Towels (bath, hand, face)</i> - <i>Bath mat</i> - <i>Bathrobe</i>
2.	<i>Guest/Bathroom Supplies/Amenities:</i>	- <i>Soap (hand, bath)</i> - <i>Shampoo + Conditioner</i> - <i>Bath foam</i> - <i>Tooth Brush & Paste</i> - <i>Comb</i> - <i>Shower Cap</i> - <i>Sewing Kit</i> - <i>Shaving Kit</i> - <i>Tissue</i> <i>Sanitary/disposal bag</i>
3.	<i>Room Supplies</i>	- <i>Ashtray</i> - <i>Candle</i> - <i>Matches</i>

		- Glasses
4.	<i>Cleaning Supplies</i>	- Toilet Bowl brush. - Hand brush - Brooms - Cleaning Clothes (glass , floor, dust) - Dust and Wet Mops - Sponge - Spray Bottle - Rubber Gloves²⁶ - Protecting Eye Covering - Chemicals <i>Cleaning Buckets/ Hand Caddy</i>
5.	<i>Printing & Stationary Kit</i>	- Ballpoint - Pencil - Sticker - Writing paper/letter head - Fax paper - Envelope - Memopad - Post card - Guest comment

		- <i>Door knob menu</i> - <i>Don't disturb sign</i> - <i>Mini bar list</i> - <i>Laundry list</i> - <i>Laundry bag</i> - <i>Slipper</i>	Tabel 2.1 Room Amenities 2.2.5. Shift Kerja Room Attendant
--	--	---	---

Secara general, sebuah hotel biasanya akan membagi tugas *room attendant* dalam 2 atau 3 *shift*. Pembagian tersebut tergantung dari kebijakan manajemen hotel, besar kecilnya hotel dan banyak sedikitnya jumlah karyawan yang bekerja di hotel tersebut. Apabila jam kerja *room attendant* dibagi dalam 3 *shift*, maka pembagian kerjanya seperti berikut:

Tabel 2.2. Pembagian *Shift* I.

No.	Pembagian <i>Shift</i>	Jam Kerja
1.	<i>Shift</i> Pagi	06.00 – 14.00
2.	<i>Shift</i> Sore	14.00 – 22.00
3.	<i>Shift</i> Malam	22.00 – 06.00

Apabila
jam kerja room

attendant dibagi dalam 2 *shift*, maka pembagian kerjanya seperti berikut:

Tabel 2.3. Pembagian *Shiff* II.

No.	Pembagian <i>Shift</i>	Jam Kerja
-----	------------------------	-----------

1.	<i>Shift Pagi</i>	07.00
2.	<i>Shift Sore</i>	15.00

2.2.6. Performa Kerja *Room Attendant*.

1) Persiapan Diri

Seorang *room attendant* harus benar-benar menjadi *room attendant* yang baik dan memperhatikan penampilannya. dalam melakukan tugasnya akan berhubungan langsung dengan tamu, oleh karena itu *room attendant* perlu memperhatikan kebersihan dan kerapiahannya, mulai dari ujung rambut sampai keujung kaki, antara lain:

a. Rambut.

Untuk pria-nya tidak dibenarkan berambut panjang, dan harus tersisir rapi. Untuk wanitanya, apabila rambutnya panjang ikat dengan rapi.

b. Kuku.

Tidak diperkenankan memiliki kuku yang panjang karena akan mengganggu kelancaran kerja, selain itu kuku yang panjang dapat merusak linen dan melukai tangan bila kukunya patah.

c. Gigi Dan Mulut.

Seorang *room attendant* harus memperhatikan gigi dan mulutnya, dan harus dirawat setiap hari sehingga bersih dan nafas terasa segar.

d. Tubuh.

Harus selalu membersihkan tubuhnya, dengan cara mandi sesuai dengan persyaratan (2 kali sehari) sehingga tubuhnya selalu tetap segar dan tidak menimbulkan

bau badan.

e. Uniform

Seorang *room attendant* harus selalu memakai seragam kerja yang telah ditentukan oleh manajemen hotel. Dalam memakai seragam kerja harus rapi dan menjaga kebersihannya. Sepatu juga harus selalu tetap bersih dan sebaiknya di semir agar terlihat mengkilap.(Wishu, 2020)

2.3.Kajian Empiris

Kajian empiris adalah kajian yang didapatkan dari penelitian yang telah dilakukan sebelumnya oleh peneliti.

Tabel 2.4 Penelitian Terdahulu

No	Penelitian/ Tahun	Judul penelitian	Hasil penelitian	Persamaan penelitian	Perbedaan penelitian
1.	Dinda Nira Aprilia (2022) (Christian Agus Chormel Liufeto)	Pelaksanaan <i>pe</i> <i>mbersihan</i> <i>kamar tamu</i> kualitas pelayanan kamar hotel di Hotel Aston Rasuna Jakarta.	Penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaaan pembersihan kamar tamu memiliki kualitas	Membahas tentang pelaksanaan pembersihaan kamar tamu hotel di suatu perusahaan.	Lokasi dan waktu penelitian, hotel yang dibahas dalam penelitian.

			pelayanan kamar hotel yang mana hasil tersebut ditunjukkan dari hasil uji regresi berganda.		
2.	Rizki Desi Wulansari (2022) (Christian Agus Chormel Liufeto).	Pelaksanaan pembersihan kamar tamu di <i>Grand Jatra Hotel</i> Pekanbaru.	Upaya agar tercapainya pembersihaan kamar tamu masih di <i>room section</i> belum mencapai standar sesuai <i>sop</i> hotel.	Sama-sama membahas tentang pelaksanaan di kamar tamu di hotel di <i>room section</i>.	Lokasi, waktu dan tempat penelitian.
3.	Vita Kristian nugraha/ (2022) (Feriana Susanti)	pelaksanaan pembersihan kamar tamu hotel pada karyawan <i>Room section</i> di <i>core</i>	Banyak keterampilan untuk mengatas berbagai masalah kebersihan dan	Sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif.	Lokasi dan waktu penelitian berbeda.

		hotel Yogyakarta.	peralatan section yang bersangkutan dibidang <i>housekeeping</i> di hotel tersebut, mulai dari pengaturan jadwal <i>treatment</i> , pembersihan dan memastikan fasilitas tersebut aman dan siap di gunakan.		
4.	Faqih Nur Fauzan. (2022)	pelaksanaan pembersihan kamar tamu hotel pada karyawan <i>Room</i>	<i>Room</i> <i>Attendant</i> di sala view di solo sangat berperas	Sama-sama meneliti upaya peningkatan, prosedur yang	1.waktu dan tempat penelitian. 2. judul penelitian.

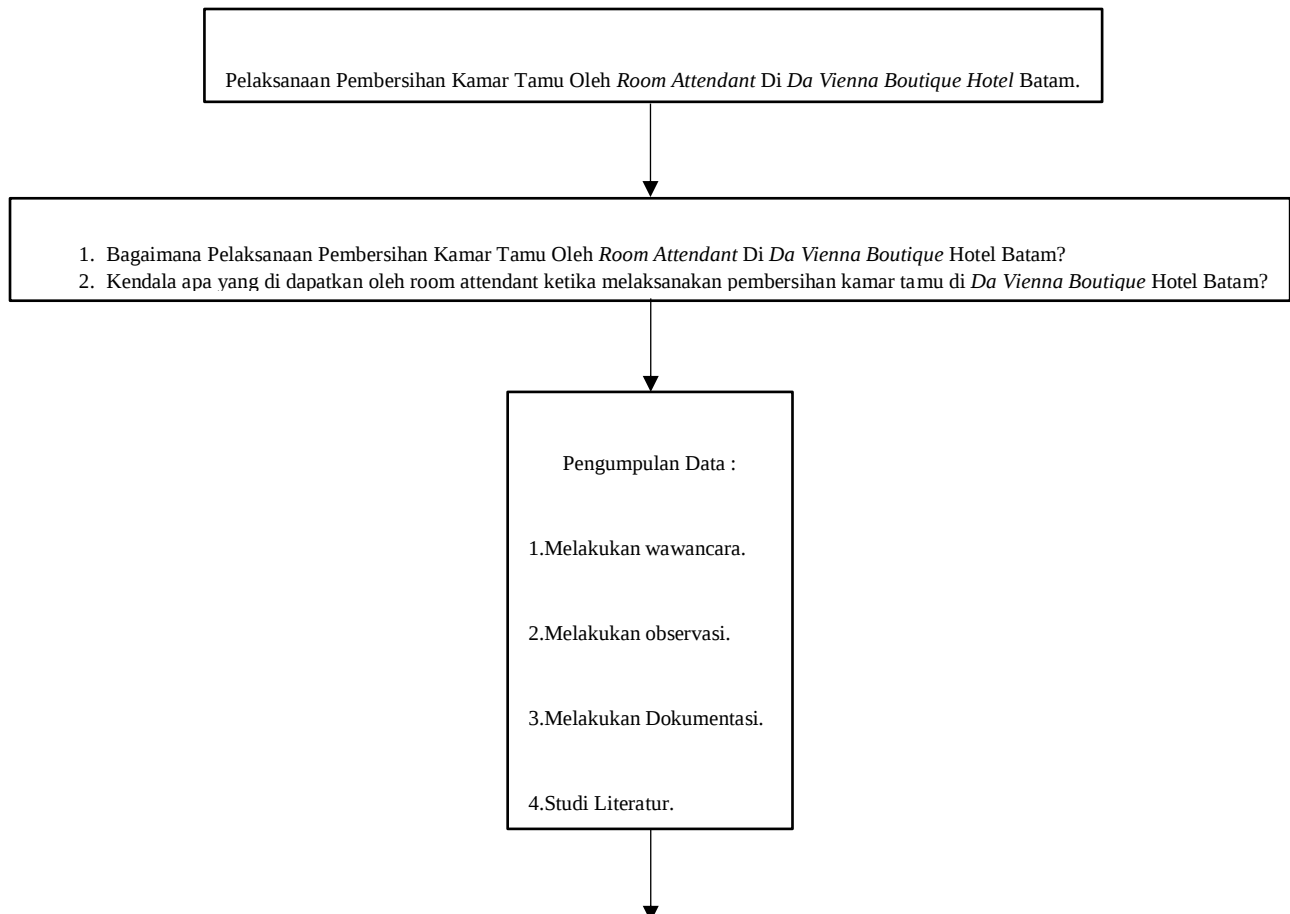
		Section di sala view hotel di solo	penting dalam karena tugasnya berkaitan dengan kenyamanan kamar yang bersih dan nyaman	baik serta tugas dan tanggung jawab, maka pelaksanaan pembersihan kamar tamu oleh <i>room</i> <i>attendant</i> 6 hotel akan lebih mudah dan maksimal.	
5	Meri Dosna. (2022).	pelaksanaan pembersihan kamar tamu hotel pada karyawan <i>Room</i> <i>Section</i> di hotel emerald garden internasional	Cara yang di gunakan hotel <i>Emerald</i> <i>Garden</i> <i>intertion-al</i> dalam menarik simpati para tamu khususn ya pada jasa pel ayanan kamar	Sama-sama meneliti tentang pelaksanaan pembersihan kamar tamu oleh <i>room</i> <i>attendant</i> untuk	1.Waktu dan tempat penelitian. 2.Judul penelitian.

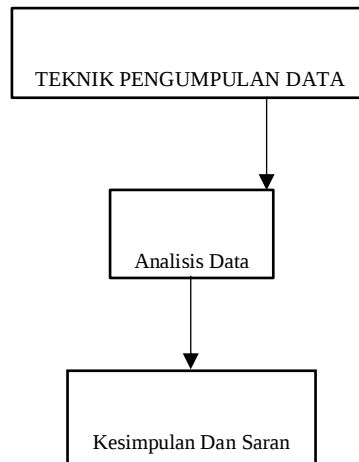
			yang ditangani oleh <i>Housekeeping</i> agar tamu betah menginap dan selalu menggunakan jasa pelayanan.	meningkatkan pelayanan.	
--	--	--	---	-------------------------	--

Sumber Data : Data di olah oleh peneliti 2022

2.4.Kerangka Berpikir

Bagan 2.2 kerangka berpikir





Sumber : Data di olah oleh peneliti 2022

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian

Menurut Bogdan dan Bikln (2016) penelitian kualitatif adalah salah satu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan atau tulisan dan perilaku orang-orang yang diamati. Dari kalimat diatas dapat diartikan bahwa penelitian kualitatif menekankan kepada penjelasan atau jawaban dari narasumber. Sedangkan menurut Helaluddin (2019:30) penelitian kualitatif merupakan studi penelitian yang mencoba memahami fenomena-fenomena dalam *setting* dan konteks yang natural, sehingga tidak dapat memanipulasi femonena-fenomena yang diamatinya. Dari kalimat pengertian Helaluddin ini, sejalan dengan pendapat Bogdan Dan Bikln dimana keterangan dari narasumber bersifat natural dan menjadi bahan dalam mendapat kesimpulan.

3.2. Sumber Data Penelitian

Sumber data merupakan faktor penting yang menja di pertimbangan dalam penentuan metode pengumpulan data disamping jenis data yang telah dibuat dimuka”. Maka dapat disimpulkan bahwa sumber data adalah faktor yang paling penting dalam penentuan metode pengumpulan data untuk mengetahui dari mana subjek data tersebut diperoleh. Sumber data terdiri dari:

3.2.1. Data Primer

Pengertian data primer adalah: “Data yang didapat dari sumber pertama baik dari individu atau perseorangan seperti hasil dari wawancara atau hasil pengisian kuesioner yang biasa dilakukan oleh peneliti”. Sedangkan menurut Nur Indrianto dan Bambang Supono (2019) data primer adalah: “Sumber data penelitian yang diperoleh langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara)”.

3.2.2. Data Sekunder

Sumber data sekunder diatas penulis dapat menyimpulkan bahwa sumber data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung atau melalui sumber lain yang sudah tersedia sebelum penulis melakukan penelitian. Beberapa kategori data sekunder yaitu melalui catatan atau arsip perusahaan dengan cara membaca, mempelajari dan memahaminya.

3.3. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan beberapa metode seperti wawancara, observasi, dokumentasi, dan studi literatur.

3.3.1. Wawancara (*Interview*)

Wawancara yaitu menjadi salah satu teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian. Wawancara merupakan komunikasi dua arah untuk memperoleh informasi dari informan yang terkait. Menurut Yusuf (2019) Wawancara adalah suatu kejadian atau proses interaksi antara pewawancara dan sumber informasi

atau orang yang diwawancarai melalui komunikasi secara langsung atau bertanya secara langsung mengenai suatu objek yang diteliti. Wawancara yang dipilih oleh peneliti adalah wawancara bebas terpimpin. Menurut Arikunto (2016:199) Wawancara bebas terpimpin adalah wawancara yang dilakukan dengan mengajukan pertanyaan secara bebas namun masih tetap berada pada pedoman wawancara yang sudah dibuat. Pertanyaan akan berkembang pada saat melakukan wawancara. Tujuan dari wawancara ini adalah untuk memperoleh informasi yang relevan dengan penelitian.

3.3.2. Observasi (*Observation*)

Salah satu teknik yang dapat digunakan untuk mengetahui atau menyelidiki tingkah laku non verbal yakni dengan menggunakan teknik observasi. Menurut Sugiyono (2018:229) observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Observasi juga tidak terbatas pada orang, tetapi juga objek-objek alam yang lain. Melalui kegiatan observasi peneliti dapat belajar tentang perilaku dan makna dari perilaku tersebut. Observasi dalam penelitian ini yaitu dengan melakukan pengamatan langsung di lapangan untuk mengetahui kondisi yang sebenarnya. Menurut Yusuf (2019:384) kunci keberhasilan dari observasi sebagai teknik dalam pengumpulan data sangat banyak ditentukan oleh peneliti itu sendiri, karena peneliti melihat dan mendengarkan suatu objek penelitian dan kemudian peneliti menyimpulkan dari apa yang diamati. Peneliti yang memberi makna tentang apa yang diamatinya dalam realitas dan dalam konteks yang alami, ialah yang bertanya dan juga melihat bagaimana hubungan antara satu aspek dengan aspek yang lain pada objek yang ditelitinya.

3.3.3. Dokumentasi (*Documentation*).

Menurut Sugiyono (2018:476) dokumentasi adalah 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. Satu didokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi atau wawancara akan lebih dapat dipercaya atau mempunyai kredibilitas yang tinggi jika didukung oleh foto-foto atau karya tulis akademik yang sudah ada. Tetapi tidak semua dokumen memilih tingkat kredibilitas yang tinggi. Sebagai contoh banyak foto yang tidak mencerminkan keadaan aslinya, karena foto bisa saja dibuat untuk kepentingan tertentu.

3.3.4. Studi Literatur.

Studi literatur adalah serangkaian kegiatan yang berkenaan dengan metode pengumpulan data pustaka, membaca dan mencatat, serta mengelolah bahan penelitian. Menurut Daniel dan Warsiah (2017) studi literatur adalah penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan mengumpulkan sejumlah buku-buku, majalah yang berkaitan dengan masalah dan tujuan penelitian.

Teknik ini dilakukan dengan tujuan untuk mengungkapkan berbagai teori-teori sedang dihadapi/diteliti sebagai bahan rujukan dalam pembahasan hasil penelitian.

3.4. Teknik Analisis Data

Sifat analisis dalam penelitian kualitatif adalah penguraian apa adanya fenomena yang terjadi (*deskriptif*) disertai penafsiran terhadap arti yang terkandung dibalik tampak (*interpretif*). Analisa data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu

menggunakan analisis deskriptif, dimana tujuan dari analisis ini adalah untuk menggambarkan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta serta hubungan antara fenomena yang diselidiki. Analisa dilakukan setelah data-data yang dibutuhkan dalam penelitian ini terkumpul. Berdasarkan data tersebut, proses analisa penelitian ini dilakukan mulai dari membaca, mempelajari, dan menelaah data dengan menggunakan langkah-langkah, diantaranya sebagai berikut:

3.4.1. Teknik pengumpulan data

Pengumpulan data yaitu mengumpulkan data di lokasi penelitian dengan melakukan observasi, wawancara dan dokumentasi dengan menentukan strategi pengumpulan data yang dipandang tepat dan untuk menentukan fokus serta pendalaman data pada proses pengumpulan data berikutnya.

3.4.2. Reduksi Data

Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasikan data sedemikian rupa sehingga diperoleh kesimpulan akhir dan di verifikasi.

3.4.3. Penyajian Data

Penyajian data adalah kegiatan mengelompokkan data yang telah direduksi. Pengelompokkan data dilakukan dengan menggunakan label atau lainnya.

3.4.4. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan adalah kegiatan analisis yang lebih dikhususkan pada penafsiran data yang telah disajikan.

3.4.5. Lokasi dan Jadwal Penelitian

3.5. Lokasi Penelitian

Objek penelitian proyek akhir ini berlokasi Di Da Vienna *Boutique* Hotel Batam yang terletak di Jl. Pembangunan, Lubuk Baja Kota, Kec.Lubuk Baja, Kota Batam, Kepulauan Riau 29432.

3.5.1. Jadwal Penelitian

Penelitian ini dilakukan selama 3 bulan, dimulai dari bulan Oktober sampai dengan Desember 2022

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.3. Hasil Penelitian

4.4. Sejarah Da Vienna Boutique Hotel Batam.



Gambar 4.1 Logo Da Vienna Boutique Hotel Batam.

Sumber: *Human Resources Department* Da Vienna Boutique Hotel Batam.

Da Vienna Boutique Hotel Batam pertama kali berdiri pada tahun 2011 Oleh Dua Orang yaitu Pak Aria Odman & Ibu Heri Diana, sebelum nama PT.Da Vienna Alam Semesta yaitu PT.Nando Da Vienna Pratama, jadi dulu itu, owner itu main bisnis, bisnis utamanya dulu itu dibidang *offshore*, jadi *ownernya main business*, yang bergerak *dioffshore*, itu buenda dan penggalangan, penggalangan itukan standar pembuatan kapal, bikin kapal, kalau mereka tidak, mereka lebih *dioffshore*, pemasangan pipa dan gas, bawah laut, anjungan, *ownernya* membeli struktur bangunan, itu hrnya mengatakan mereka bukan bikin bangunan struktur itu paling bawah, dulu da Vienna beli bangunan kayak gaya strukturnya sudah jadi sudah jadi keatas. Yang belum itu tentang renovasinya, ternovasinya itu belum, kalau dulu semua karyawannya itu. kalau strukturnya ada, kalau dengar-dengar, dulu bikin Da Vienna itu untuk hotel *ozon international*, cuman mereka tidak melanjutkan, mereka apalah, akhirnya sama pak hodman sebagai *owner*, mereka beli strukturnya ini minggunya diselesaikan, jadi belinya di tahun 2011-2012

kurang lebih, renovasinya di tahun 2013, 2014 sampai 2015. 3 tahun renovasi, sebenarnya ini ada dua lahan, pertamanya 1.486 km persegi, ini luasnya. Pertama ini ukuran 1.486 km persegi sudah jadi hotel, kalau dibelakang hotel 1.223 km persegi, rancangannya juga untuk jadi bangunan apartemen, tapi mereka, belum jadi dibuat, tapi kalau inikan beda-beda PT.Nando Da Vienna Pratama, satu lagi dibelakang PT.Da Vienna Resort, jadi sementara, dibelakang hotel, me njadi lahan parkir, namun beda nama PTnya, ownernya juga sama, pak Hodman dan keluarga, kalau Da Vienna, ini dulu, hanya struktur, masih bangunan, kalau misalnya tahu struktur,kayak di simpang di baloi, yang menjadi hotel, baru bangun struktur, seperti juga, akan diselesaikan, sebagian bagian depan, kayak panca-panca dalam segi bangunan sudah ada, setiap tiang-tiangnya sudah ada, jadi baru ditahun 2013 sampai 2015, mereka hanya fokus bangunan, dan sama interiornya, baru desain-desainnya, sana-sini, di tahun 2015 bulan mei, di tanggal 25 kalau tidak salah, baru bisa buka, *soft opening*, waktu itu, Cuma hanya 3 sampai 5 lantai, Cuma hanya 3 lantai baru buka, 3,4,5, tiga lantai aja di buka pertama, baru bisa jalan baru buka lantai 7,8,9 sampai 11 lantai paling terakhir, jadi kalau, bisa dibilang, PT.Nando da Vienna Pratama di waktu itu, atau da Vienna itu, bukan perusahaan pt terbuka, lebih statusnya lagi perusahaan keluarga aja, karena punya hanya punya keluarga aja, Pak Aria Odman dan keluarga.



Gambar 4.2 Lokasi Da Vienna Boutique Hotel Batam.

Sumber: *Human Resources Department Da Vienna Boutique Hotel Batam*

Dengan Demikian, Dijelaskan nama PT.Nando Da Vienna Pratama itu, mereka ganti nih, di tahun 2015 awal ganti nama, nama PTnya adalah PT.Da Vienna Alam Semesta, yang awalnya PT.Nando Da Vienna Pratama di tahun 2011 awal, itu berubah nama PT.Da Vienna Alam Semesta, karena PT.Nando Da Vienna Pratama pemilik pak jimin, sudah keluar dari perusahaan juga, sekarang pak jimin buka usaha sendiri, diganti dengan pak odman, diganti dengan nama PT.Da Vienna Alam Semesta, semesta itu nama dari nama anaknya ibu ninke, kaya ninke alam semesta, tapi nama hotel Da Vienna hotel itu sendiri, gak berubah dari dulu hingga sekarang, dari awal sudah bernama Da Vienna *Boutique Hotel*, ada banyak orang bertanya, Da Vienna itu, kok kayak nama orang barat-baratan, kayak nama orang Australia, kayak di Vienna gitu, sebenarnya aslinya adalah Da Vienna itu bukan nama barat-baratan, tapi singkatan dari da Vienna adalah *owner*nya itu sendiri, Da Viennanya adalah, da itu Diana Aria, ibu sama bapak viennannya itu, kris, vinke adelline. Pengalaman Owner Da Vienna Boutique Hotel: Awalnya *owner*nya dulu sebelum membuka hotel, main bisniskan di *offshore*, *owner* itu membuka perusahaan pertama adalah PT.Ninda Pratama Vriesindo diresort, kebetulan *owner*nya, proyeknya sama dari belanda, italia dan lain-lain, mereka kebanyakan kerjasamanya orang bule semua, tamu sering kedatangan tamu luar negeri. banyak banget. mereka itu kebanyakan tenaga, banyak reliasinya, *owner*nya juga berbarengan dengan beberapa orang yang bekerja sama dengan beliau. sehingga waktu *owner*nya, belum punya hotel, *owner*nya taruh tempat hotel lainnya, kayak hotel,

nongsa point marina, *swissbell*, biayanya itukan tidak murah, dari pada *own ernya* membuang biayanya, itu kenapa *ownernya* bisnis hotelnya sendiri, bikin manajemen sendiri, dapat orbit di sana, tamu asingnya, rencananya mereka mau meletakkan hotel. Hotel Da Vienna dulu, sudah menjadi struktur, jadi mereka tidak membeli tanah kosong, mereka bikin struktur bangunan, dibeli ditahun 2012-2013 kurang lebih, mereka beli bangunan, waktu itu dibikin hotel *ozon international*, dari orang sebelumnya, setelah *ownernya* beli, mereka lanjutkan, dari desain, interior desain.

Berdasarkan pengalaman yang ceritakan jadi da Vienna dibuat oleh *ownernya* sendiri, awalnya, untuk tempat-tempat rileksasinya tersendiri, cuman atas, ditahun 2016, 2017, kalau tidak salah, sudah kosong turun *offshorenya* tidak lancar. Jadi da Vienna itu bukanya untuk umum, keban yakan pangsa pasar sendiri. Paling posisinya itu, lokasi, Da Vienna itu menang didesain dan dilokasi sehingga, di singapura, atau di Malaysia, sudah buat banyak banget. kalau di *ownernya* sendiri dapet marketnya, kalau pengalaman dari *ownernya*, penjualan hotel miliknya, tidak ada di hotel-hotel lain, tidak terlalu khawatir. Sudah ada pangsa pasar sendiri-sendiri. Bintang 3 sampai bintang 5, sudah punya pangsa pasar sendiri. Pak odman percayalah sama pak jimin, pak jimin sendiri sudah ada projek.

Pencapaian dan keberhasilan (*Reward*) Dari *Owner* Da Vienna *Boutique* Hotel Batam, mereka termasuk hotel sudah punya hotel pribumi, dan satu-satunya hotel pribumi di daerah Nagoya ini yang cukup kuat, jadi, kalau ibarat hotel lain banyak ganti nama misalnya, Gideon hotel ke aston inn, gideon hotel, mereka jadi ikut *chain* hotel, artinya, mereka punya standar yang baru lagi, diroyal tv, kalau di Da Vienna itu bukan *chain* hotel, hotel berdiri sendiri saja, tidak terkontrol oleh manajemen pusat dan segala

macamnya, fleksibel aja. Tidak terlalu pantau, kapan bisa manufer, bisa manufer, jadi keberhasilannya: mereka termasuk jadi hotel yang, kalau di *agoda* sempat lulus jadi hotel 4 dikota batam, jadi traveloka, nilai rengking mereka, diatas 8, kalau selebihnya *review-review*, untuk tamu cukup bagus. Mungkin keberhasilan, cara nilai keberhasilan dibagi 2:1.dari laporan keuangan, omsetnya di Da Vienna, kalau pertahun mereka diatas 20 milyar, cukup bagus, walau pun gak bisa dibandingkan, dengan aston atau *swissbell*, Karena mereka punya *banquet*, mereka cukup bagus omsetnya, terus di laporan keuangan, 2.cara nilai objektif mereka, keberhasilan atau tidak, mungkin di tamu, hanya itu keberhasilannya.

Jadi, dari segi logo Da Vienna *Boutique* Hotel adalah sebagai berikut:

**Harmonis-Simple-Unique-Dinamis-Frendly-Futures (Hi-Tech)*

Warna: Pada Logo dan *Font* terdiri dari 10 Warna yang di dasari oleh 3 warna utama yaitu:

- a. Ungu : Melambangkan suatu kelembutan dan kemewahan.
- b. Grey : Melambangkan kecanggahan dan modernism.
- c. Black : Bermakna suatu sifat dari warna yang bersifat dinamis dan *flexible*.
- d. Font : Bentuk *font* da Vienna *flexible* dan tidak kaku yang melambangkan suatu sifat *friendly* dan ramah.

Untuk *font BOUTIQUE HOTEL* di tulis menggunakan huruf kapital dengan bentuk Arial yang kaku dan tegas, yang mana menegaskan bahawa Da Vienna *Boutique*

Hotel merupakan *Trend Leader Boutique* Hotel di Batam dan mengukuhkan sebagai hotel yang memiliki karakteristik berbeda.

Filosofi :

Bentuk dasar logo merupakan segi enam yang melambangkan kekokohan sudut-sudut runcing pada logo menyiratkan unsur dinamis di dalamnya logo dapat dilihat dari beberapa sudut pandang :

- 1) Logo merupakan permata bila dilihat dari sudut pandang 2 dimensi (*Anggun dan Elegant*).
- 2) Di lain sisi logo juga merupakan dua buah kubus (kecil & besar) yang garis-garisnya saling terhubung hal ini melambangkan keseimbangan, kubus besar tidak akan terbentuk tanpa kubus kecil. Begitu juga aplikasinya pada kehidupan. Hal besar dimulai dari yang kecil.
- 3) Logo memiliki satu titik pertemuan dari semua garis yang melambangkan kesatuan bentuk untuk bangunan mengadaptasi dari bentuk logo yang simetris. Warna ungu pada logo membentuk suatu karakter huruf V yang merupakan kekuatan terhadap nama hotel Da Vienna sehingga akan mudah menjadi *brand identity* dipublik. Di dalam logo ada membentuk sebuah atap berwarna *grey* dibagian atas yang bermakna melindungi dan ketentraman.

Da Vienna *Boutique* Hotel Batam Da Vienna Boutique Adalah Hotel Butik Pertama dan Terbaik Di Batam, Berlokasi Strategis Di Jantung Pulau Nagoya Batam, dan satu-satunya hotel *boutique* di kota Batam yang sudah berdiri di tahun 2011 di Batam, Da Vienna *Boutique* Hotel Batam merupakan hotel dengan klasifikasi bintang 3 dengan kamar 171 kamar. Jenis-jenis kamar di Da Vienna *Boutique* Hotel Batam adalah 1. *Junior*

Suite, 2.Grand Deluxe, 3.Deluxe King Bad, 4.Deluxe Twin Bed, 5.Executive Suite, Dan Superior Room .

Itulah Keunggulan kami yang memberikan Fasilitas cukup lengkap dengan tamu, kami memandukan Fasilitas dan pelayanannya di Da Vienna *Boutique* Hotel Di Da Vienna bagi tamu, Da Vienna *Boutique* Hotel *Sendiri* tidak termasuk bintang hotel bintang empat, mungkin mereka tidak punya kolam renang, tapi dibanding dengan hotel bintang 4, dan hotel lainnya, karena di *boutique* hotel, karena mereka punya, konsep, Da Vienna *Boutique* Hotel sendiri, mereka punya konsep dan interior mereka punya, kalau naik keatas itu, kayak kayu-kayuan, dan batu alam, di kamarnya itu, terasa banget, jadi mereka main pasar, jadi hotelnya itu termasuk hotel bintang 3+, jadi bukan, dengan standar bintang 4, tapi mereka beda dengan bintang 3, mereka termasuk hotel bintang 3, jadi, diantara hotel, di da Vienna itu agak tinggi, tapi, sesuai dengan fasilitasnya, dan mereka tidak punya kolam renang, kalau orang korea pun tidak butuh kolam renang, mereka mau *shopping*, dan mau istirahat, mereka tidak butuh kolam renang. Sedangkan keunggulan pelayanan di Da Vienna *Boutique* Hotel lainnya, kalau di Da Vienna itu mereka, pasti semua, punya *service excellent*. *Service excellent* mereka itu mereka punya *sop*, mereka cukup banyak, dengan pelayanan, kayak misalnya, setiap karyawan itu wajib kenal sama tamu regular, dan juga tamu *longstay* juga, wajib ada, itu jadi, setidaknya mereka mengenal, tidak memanggil pak atau ibuk, tapi harus ada sebutin nama, bapak/ibuk, mau ketemu siapa, kalau itu salah satu contohnya, mereka merasa kayak, semua karyawan-karyawan itu kenal, nama mereka, itu salah satu dalam segi dalam pelayanan,selebihnya mereka tidak, tidak pernah main-main luruskan dengan kamar, terutama kebersihan, karena maunya mereka, biar masuk lihat kondisi kamar, bersih dan

wangi, dan mereka tidak kalah dengan makanan. Kalau di Da Vienna bayar rp.150.000, itu sudah dapat kamar diatas, kenapa mereka milih Da Vienna itu, karena mereka, tidak pernah main-main dengan makanan juga terutama, mereka Cuma bervariasi, Mereka juga melayani kebutuhan para *customer* lainnya.

4.4.1. Visi Dan Misi Da Vienna *Boutique* Hotel Batam.



4.4.2. Struktur Organisasi Da Vienna *Boutique* Hotel Batam



Bagan 4.1. Struktur Organisasi Da Vienna *Boutique* Hotel Batam

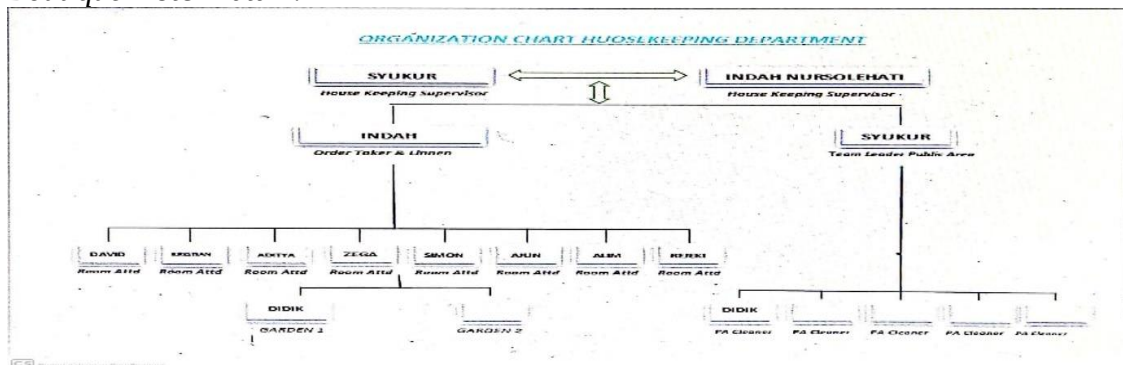
Sumber: Human Resources Development Da Vienna *Boutique* Hotel Batam.

4.4.3. Struktur Organisasi *Housekeeping* Da Vienna *Boutique* Hotel Batam

Dalam suatu perusahaan agar dapat berjalan dengan baik juga sangat membutuhkan struktur organisasi yang jelas. Dan tidak hanya itu saja, adanya struktur organisasi juga membutuhkan karyawan lain yang saling bekerjasama dengan bagian lain, agar bisa berjalan agar sesuai yang dengan diinginkan. Da Vienna *Boutique* Hotel Batam juga memiliki struktur organisasi, yang untuk bertujuan agar setiap bagian dapat bertanggung jawab kepada atasannya demi menjaga kelancaran hotel. Didalam organisasi

diperlukan menyusun supaya agar tahu tata letak dan tugas tanggung jawabnya dari setiap organisasi yang dibuat sama oleh pihak hotel. Struktur organisasi merupakan bagian penting untuk mempengaruhi terhadap operasional hotel. Dengan adanya organisasi maka setiap bagian dan posisi mengetahui tugas dan tanggung jawabnya masing-masing. (Aprilia 2017).

Berikut adalah struktur organisasi bagian *housekeeping* Di Da Vienna Boutique Hotel Batam.



Bagan 4.2 Struktur organisasi *Housekeeping* Da Vienna Boutique Hotel Batam.

Sumber: Human Resources Department Da Vienna Boutique Hotel Batam.

Keterangan Gambar :

Executive Housekeeper : 2 orang.

Order Taker & Linen : 1 orang.

Team Leader Public Area : 1 orang.

Room Attendant : 8 orang.

Garden : 2 orang.

Public Area Cleaner : 5 orang. +

Total = 19 orang.

4.5. Fasilitas Da Vienna Boutique Hotel Batam

Da Vienna Boutique Hotel Batam memiliki total kamar 171 kamar, yang dimana memiliki 6 tipe kamar merupakan *Executive Suite, Junior Suite, Grand Deluxe, Deluxe King, Deluxe Twin, Superior*, Seluruh unit kamar berfasilitas TV, minibar, telephone, sofa, *waterhiter, safe deposite, ac*, dan lain-lain.

4.6. Tipe Kamar.

Kamar merupakan produk utama yang dijual dalam usaha akomodasi diindustri perhotelan. Kamar sebagai sumber pemasukan utama pada suatu hotel harus dapat memuaskan tamu. *Desain Interior* Da Vienna serta kebersihan suatu kamar sangat perlu untuk dijaga dan diperlukan sesuai dengan standar yang telah berlaku di hotel.

a. *Executive Suite*

Kamar dengan tipe ini 3 kamar *Executive Suite* didesain minimalis *modern* dan juga *stylish* dan juga tersedia dengan pilihan satu atau dua *Double Bed*, dan mempunyai fasilitas dengan *LCD TV* dengan saluran satelit, *IDD telepon*, akses internet, *safe deposit box*, *minibar*, *mineral water*, ruang tamu dikamar, fasilitas *coffee and tea seat*, *shower*, akses internet *wifi* juga tersedia di area publik.



Gambar 4.3 Kamar Tipe *Executive Suite*.

Sumber: *Human Resources Department Da Vienna Boutique Hotel Batam.*

b. *Junior Suite*

Kamar ini dirancang dengan dekorasi minimalis modern dan *stylish*, dan kamar *Junior Suite* kami menjanjikan kenyamanannya sangat luar biasa, dan mempunyai fasilitas di *junior suite* juga tersedia dengan pilihan satu atau dua *double bed*, dan mempunyai fasilitas dengan *LCD TV*, dengan saluran satelit, *IDD telepon*, *buttab*, akses internet, *kitchenette* berukuran lumayan gede, *safe deposit box*, *Ac*,

minibar, *water hitter*, sofa, *table*, fasilitas *coffee and tea seat*, *shower*, akses internet *wifi* juga tersedia di area publik.



Gambar 4.4 Kamar Tipe *Junior Suite*.

Sumber: *Human Resources Department* Di *Da Vienna Boutique Hotel* Batam

c. *Grand Deluxe*

Kamar ini dirancang dengan dekorasi modern minimalis dan stylish 8 kamar *Grand Deluxe* tersedia dengan pilihan satu atau dua *Grand Deluxe*. Dan mempunyai fasilitas dengan *LCD TV* dengan saluran satelit, *IDD telepon*, akses internet, *safe deposit box*, *chair and table*, sofa, fasilitas pembuat *coffee and tea seat*, *bathtub* atau *shower*, akses *wifi* juga tersedia di area publik.



Gambar 4.5 Kamar Tipe *Grand Deluxe*.

Sumber: *Human Resources Department* Di *Da Vienna Boutique Hotel* Batam

d. *Deluxe King*

Kamar ini dirancang minimalis *modern* dan *stylish* dengan bentuk menggunakan kayu-kayuan, 10 kamar *Deluxe King* tersedia dengan pilihan satu atau dua *Deluxe King*. dan mempunyai fasilitas dengan *LCD TV* dengan saluran satelit, *IDD t* elepon, akses internet, tersedia laptop, sofa, *Ac*, *safe deposit box*, *minibar*, *butht* *ab* atau *shower*, dan lain-lain, dengan juga tersedia pembuat *coffee and tea seat*, akses internet *wifi* juga tersedia di area publik.



Gambar 4.6 Kamar Tipe *Deluxe King*

Sumber: *Human Resources Department* Di *Da Vienna Boutique Hotel* Batam.

e. *Deluxe Twin*

Kamar ini dirancang dengan dekorasi *modern* minimalis dan *stylish*, dan 6 kamar *Deluxe Twin*, juga tersedia dengan pilihan satu atau dua *Deluxe Twin*, dan mempunyai fasilitas dengan *LCD TV*, *Twin Bed*, juga tersedia *laptop*, *shower*, *safe deposit box*, *Ac*, fasilitas pembuat *coffee and tea seat*, *table and chair*, akses *wifi* juga tersedia di area publik.

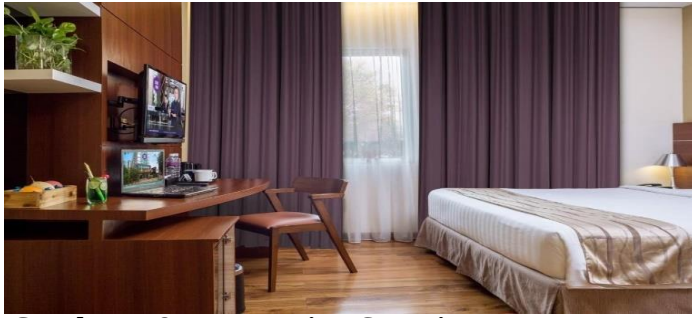


Gambar 4.7 Kamar Tipe *Deluxe Twin*

Sumber: Human Resources Department Di Da Vienna Boutique Batam

f. *Superior*

Kamar ini dengan tipe ini memiliki 7 kamar *superior* di desain *modern* minimalis dan *stylish* dan tersedia dengan pilihan satu atau dua *superior*. Dan mempunyai fasilitas dengan *LCD TV* dengan saluran satelit, *IDD telepon*, akses internet, akses internet, *safe deposit box*, *Ac*, *minibar*, *table and chair*, fasilitas pembuat *coffee and tea seat*, *shoer*, akses internet *wifi* juga tersedia di area publik.



Gambar 4.8 Kamar Tipe Superior

Sumber: *Human Resources Department Di Da Vienna Boutique Hotel Batam.*

g. Lobby Da Vienna Boutique Hotel Batam



Gambar 4.9 Lobby.

Sumber: *Human Resources Department Da Vienna Boutique Hotel Batam*

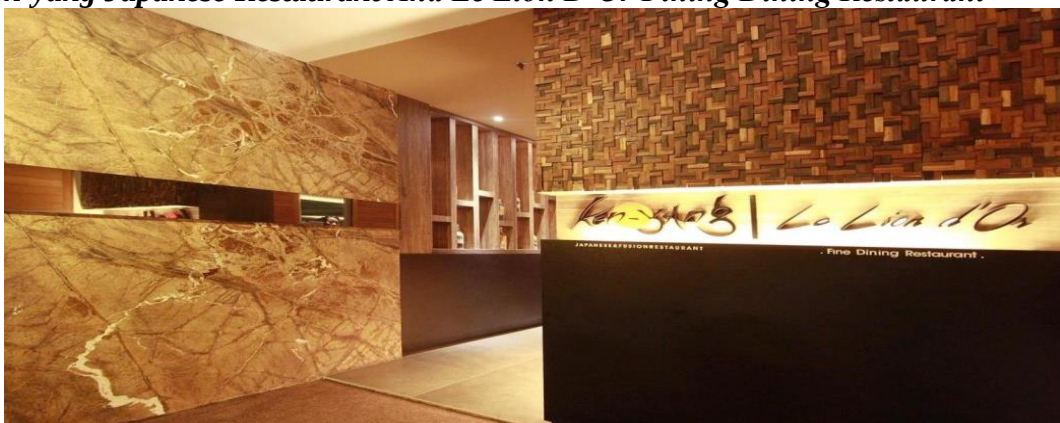
h. Barletta



Gambar 4.10 Barletta

Sumber: *Human Resources Department Da Vienna Boutique Hotel Batam.*

i. Ken-yang Japanese Restaurant And Le Lion D'Or Fining Dining Restaurant



Gambar 4.11 Restaurant

Sumber: *Human Resources Department Da Vienna Boutique Hotel Batam*

j. Flux Digital And Fun Area



Gambar 4.12 Flux Digital And Fun Area

Sumber: *Human Resources Department Da Vienna Boutique Hotel Batam.*

k. Vienna Spa



Gambar 4.13 Vienna Spa

Sumber: *Human Resources Department Da Vienna Boutique Hotel Batam.*

4.6.1. Deskripsi Partisipan

Deskripsi Hasil Penelitian disusun berdasarkan hasil observasi partisipan, wawancara tidak terstruktur, dokumentasi dan studi literatur yang sudah dilaksanakan oleh peneliti untuk mendapatkan data yang dibutuhkan dalam menjawab rumusan masalah penelitian. Dengan melakukan pendekatan deskriptif maka peneliti harus

memaparkan, menjelaskan dan menggambarkan data yang telah diperoleh melalui wawancara yang dilakukan informan yaitu *staff* Da Vienna Boutique Hotel Batam yang terdiri dari yaitu: Bapak Syukur Ziliwu Sebagai *Executive Housekeeper/Supervisor* pengalaman kerja selama 2 tahun Di Da Vienna Boutique Hotel Batam dari tahun 2020 hingga sekarang dan Bapak Laurensius Kristian Sibarani Sebagai *Room Attendant*, Pengalaman selama 2 tahun dari tahun 2020 hingga sekarang.

Sumber primer yang didapatkan peneliti dalam proses wawancara terdiri dari 2 orang Bapak Syukur Ziliwu sebagai *Supervisor/Executive Housekeeper Housekeeping*, Dan Bapak Laurensius Kristian Sibarani posisi sebagai *room attendant* di Da Vienna Boutique Hotel Batam. Data yang didapatkan sebagai data primer, melalui wawancara 2 orang yang dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 4.1 Deskripsi Partisipan

No	Nama	Jenis Kelamin	Jabatan
1.	Syukur Ziliwu	Laki-Laki	<i>Executive Housekeeper/Supervisor</i>
2.	Laurensius Kristian Sibarani	Laki-Laki	<i>Room Attendant</i>

Sumber: Olahan peneliti, 2022.

4.6.2. Hasil Temuan Data

Berdasarkan rumusan permasalahan peneliti, dan berdasarkan hasil temuan data yang di peroleh melalui teknik pengumpulan data yakni observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi literatur, yang telah dilakukan oleh peneliti, berikut jabaran hasil data yang peneliti dari 2 orang yaitu:

a. Kesulitan dalam pembersihan kamar tamu.

1. Bapak Syukur Ziliwu.

Selaku *Executive Housekeeper* telah bekerja selama 2 tahun di Da Vienna *Boutique* Hotel Batam. Bapak Syukur Ziliwu merupakan narasumber pertama yang penulis wawancara untuk penelitian ini. Bapak Syukur ziliwu, mengatakan kesulitan di lapangan tentunya saja, kalau ada masalah tentang kebersihan di kamar itu sebagai rutinitas, dan juga seperti biasanya, Bapak Syukur Ziliwu mengatakan, tidak ada yang spesial, Bapak Syukur Ziliwu mengungkapkan tidak ada kesulitan, berarti, mereka memang dapat masalah kebersihan dikamarnya, Tapi Mereka Anak-Anak *room attendant* bisa dikoordinasikan kepada atasannya.

Menurut Bapak Syukur Ziliwu, Selaku *Executive Housekeeper*, Mengatakan, mengenai tentang kebersihan kamarnya itu secara *general* aja, berbicara Da Vienna, kalau anak-anak *Room attendant*, sesuai dengan standar pembersihan kamarnya, pertanyaan nya tentu saja secara *general* saja. Untuk sekarang tentang pembersihan kamarnya, tentu saja sesuai dengan standar mereka punya. Menurut Bapak Syukur Ziliwu, mengatakan, Kalau seandainya ada menemukan kesulitan dalam pembersihan kamar tamu, itu memang tidak bisa dihandel sendiri, selaku *executive Housekeeper*nya, pasti akan melaporkan kepada atasannya akan selalu seperti itu, tentang tidak bisa diatasi pasti ada atasannya, kalau ada permasalahannya itu, secara pasti akan melaporkan kepada atasannya.

Sebagai *Executive Housekeeper*, tentu saja anak *room attendant* akan dikasih dievaluasi pada seperti biasanya, akan ada dikasih *review*nya, sekali dalam 6 bulan, dikatakan akan diberikan sebanyak 3x akan ada kasih *direview* sama *room attendant*nya, ataupun dari *hr*nya juga akan ada memberikan *review*, mereka selalu memberikan dikasih *review* kinerja *room attendant*, mereka pasti akan dapatkan *review* dari atasannya, paling lama setiap bulan, akan ada dikasih *review* buat *room attendant*. Bapak Syukur Ziliwu mengatakan, tidak terlalu banyak kendala, kalau mereka ada kendala dalam pembersihan kamar tamu kadang-kadang mereka pasti ada masalah *complaint* dari tamu di setiap hotel, pasti ada kendala-kendala, mungkin akan ada salah satunya ditamunya, misalnya *request*nya, saya mau minta.

Pembersihan kamar, disaat mereka mau melakukan membersihkan disitulah akan diberikan pelayanan pembersihan kamar, bapaknya mengungkapkan, bukan dikendalanya, tapi mungkin, mereka anggap tamunya sebagai raja, jadi memang, tamu memang, berbeda-beda, mereka bikin *shift*, tamunya adalah raja, mungkin mereka kadang-kadang melakukan membersihkan, mungkin nanti pembersihannya, pembersihan kamar dan mungkin juga ada kendalanya, pembersihan kamar tamunya, pasti masih dalam keadaan istirahat, mereka secara *totally*, mereka bukan bisa melakukan pembersihan secara menyeluruh, pas pembersihan kamar, dan kalau kamar, statusnya *vacant dirty*, memang mereka bisa, tidak ada kendalanya. Kalau membersihkan kamar statusnya *vacant dirty*. Kendalanya tidak terlalu parah, secara operasionalnya, tidak terlalu terganggu, mereka hanya ikutin kemauannya.

Menurut Bapak Syukur Ziliwu, mengatakan, sejauh ini belum ada yang di perbaiki lagi, masalah standar operasional, menurut bapaknya, serasa sudah, pasti dimana-mana hotel punya standar.

a. Pelaksanaan

Menurut Saya pendapat, di katakan Bapak Syukur Ziliwu, adalah benar, karena menurut bapaknya sebagai *staff room attendant* sangat diperhatikan *SOP (Standar Operational Procedure)*, sesuai dengan arahan pihak manajemen hotel itu sendiri.

b. Hambatan

Menurut Pendapat Saya itu, Hambatan yang dijalani Bapak Syukur Ziliwu itu, Hambatannya adalah jika ketika menghadapi *complaint* tamu, pasti siap siaga untuk mencari solusi untuk *complaint* tamu, atau juga bisa *complaint* pembersihannya itu pasti memang ada kotor di setiap membersihkan kamarnya.

2. Laurensius Kristian Silaban

Selaku *Room Attendant* telah bekerja selama 2 tahun di Da Vienna Boutique Hotel Batam. Bapak Laurensius Kristian Silaban merupakan narasumber terakhir yang penulis wawancara untuk penelitian ini. Bapak Laurensius, mengatakan, masalahnya tidak terlalu, tidak yang terlalu fatal, dan tidak terlalu berat membersihkan kamar, kalau sudah berjalan standar operasional prosedurnya, dilapangannya itu berjalan lancar, dan *supervisornya/supervisinya*, selalu melakukan pantauan, *team room attendant* akan selalu kontrol terus. Bapaknya mengatakan masalah yang sering muncul, tidak terlalu

muncul pada saat dilapangan, masalah kesulitan dan masalah terbesar yang dihadapi, tidak terlalu spesifik. hanya masalah pada tamunya, caranya adalah harus mencari solusinya, agar memecahkan masalah tersebut. Bapaknya mengungkapkan, dievaluasi *team room attendant*, ada selalu dikasih *review*, pada biasanya, sekali 6 bulan sekali, minimum sekali 3 bulan, direview buat *team room attendant*, itupun dari *hrdnya* ada juga ininya akan langsung memberikan *review*, *team room attendant* selalu dikasih *review* kinerja kepada *team room attendant*, *team room attendant* dapatkan, ada dapat *review* dari atasannya, setiap paling lama sebulan. Bapaknya mengungkapkan, tidak permasalahan yang muncul dalam pembersihan kamar, belum ada permasalahan yang terjadi. Bapak Laurensius Kristian Sibarani, mengatakan, Iya sesuai dengan *sop* yang di terapkan oleh atasannya, pasti ada standarnya, sejauh ini, belum ada yang di perbaiki masalah *standard* operasional, dimana-mana standar hotel pasti punya, sesuai standar.

a. Pelaksanaan

Menurut Saya pendapat, dikatakan Bapak Laurensius Kristian Sibarani, adalah benar, karena menurut bapaknya sebagai *team room attendant* sangat diperhatikan *SOP (Standar Operational Procedure)*, sesuai dengan arahan pihak manajemen hotel itu sendiri, *SOP* manajemen hotel memang betul-betul diperhatikan.

b. Hambatan

Menurut pendapat saya, hambatan yang dialami Bapak Laurensius Kristian sibarani, memang sangat sulit menjalaninya, sering saya menjalani selama dua tahun di hotelnya, menemukan *complaint* tamu, soal kamarnya kotor, soal kurang rapi, dan lain-lain.

Ketika para tamu meninggalkan *room* dalam keadaan sangat kotor, ketika para tamu tidak *check out on time*, maksudnya adalah, tamunya tidak *check out* tepat waktu, sesuai pesanan tamu, di *check in*.

4.6.3. Pembahasan

Pembahasan dari hasil temuan dilokasi penelitian menurut sumber, observasi, dan dokumentasi terhadap pertanyaan pelaksanaan pembersihan kamar tamu oleh *room attendant* Di Da Vienna Boutique Hotel Batam. Setelah mendapatkan jawaban dari pertanyaan wawancara dari dua orang narasumber, maka pembahasannya yang peneliti akan dapatkan adalah sebagai berikut :

a. Kesulitan dalam pembersihan kamar tamu.

1. Bapak Syukur Ziliwu.

Selaku *Executive Housekeeper* telah bekerja selama 2 tahun di Da Vienna Boutique Hotel Batam. Bapak Syukur Ziliwu merupakan narasumber pertama yang penulis wawancara untuk penelitian ini. Bapak Syukur ziliwu, mengatakan kesulitan dilapangan tentunya saja, kalau ada masalah tentang kebersihan di kamar itu sebagai rutinitas, dan juga seperti biasanya, Bapak Syukur Ziliwu mengatakan, tidak ada yang spesial, Bapak Syukur Ziliwu mengungkapkan tidak ada kesulitan, berarti, mereka

memang dapat masalah kebersihan dikamarnya, Tapi Mereka Anak-Anak *room attendant* bisa dikoordinasikan kepada atasannya.

Menurut Bapak Syukur Ziliwu, Selaku *Executive Housekeeper*, Mengatakan, mengenai tentang kebersihan kamarnya itu secara *general* aja, berbicara Da Vienna, kalau anak-anak *Room attendant*, sesuai dengan standar pembersihan kamarnya, pertanyaan nya tentu saja secara *general* saja. Untuk sekarang tentang pembersihan kamarnya, tentu saja sesuai dengan standar mereka punya.

Menurut Bapak Syukur Ziliwu, mengatakan, Kalau seandainya ada menemukan kesulitan dalam pembersihan kamar tamu, itu memang tidak bisa dihandel sendiri, selaku *executive Housekeeper*nya, pasti akan melaporkan kepada atasannya akan selalu seperti itu, tentang tidak bisa diatasi pasti ada atasannya, kalau ada permasalahannya itu, secara pasti akan melaporkan kepada atasannya. Sebagai *Executive Housekeeper*, tentu saja anak *room attendant* akan dikasih dievaluasikan pada seperti biasanya, akan ada dikasih *review*nya, sekali dalam 6 bulan, dikatakan akan diberikan sebanyak 3x akan ada kasih *direview* sama *room attendant*nya, ataupun dari hrnya juga akan ada memberikan *review*, mereka selalu memberikan dikasih *review* kinerja *room attendant*, mereka pasti akan dapatkan *review* dari atasannya, paling lama setiap bulan, akan ada dikasih *review* buat *room attendant*.

Bapak Syukur Ziliwu mengatakan, tidak terlalu banyak kendala, kalau mereka ada kendala dalam pembersihan dikamar tamu kadang-kadang mereka pasti ada masalah *complaint* dari tamu disetiap hotel, pasti ada kendala-kendala, mungkin akan ada salah satunya di tamunya, misalnya *request*nya, saya mau minta, pembersihan kamar,

disaat mereka mau melakukan membersihkan disitulah akan diberikan pelayanan pembersihan kamar, bapaknya mengungkapkan, bukan di kendalanya, tapi mungkin, mereka anggap tamunya sebagai raja, jadi memang, tamu memang, berbeda-beda, mereka bikin *shift*, tamunya adalah raja, mungkin mereka kadang-kadang melakukan pembersihan, mungkin nanti pembersihannya, pembersihan kamar dan mungkin juga ada kendalanya, pembersihan kamar tamunya, pasti masih dalam keadaan istirahat, mereka secara *totally*, mereka bukan bisa melakukan pembersihan secara menyeluruh, pas pembersihan kamar, dan kalau kamar, statusnya *vacant dirty*, memang mereka bisa, tidak ada kendalanya. Kalau membersihkan kamar statusnya *vacant dirty*. Kendalanya tidak terlalu parah, secara operasionalnya, tidak terlalu terganggu, mereka hanya ikutin kemauannya.

Menurut Bapak Syukur Ziliwu, mengatakan, sejauh ini belum ada yang diperbaiki lagi, masalah standar operasional, menurut bapaknya, serasa sudah, pasti di mana-mana hotel punya standar.

a. Pelaksanaan

Menurut Saya pendapat, dikatakan Bapak Syukur Ziliwu, adalah benar, karena menurut bapaknya sebagai *staff room attendant* sangat diperhatikan *SOP (Standar Operational Procedure)*, sesuai dengan arahan pihak manajemen hotel itu sendiri.

b. Hambatan

Menurut Pendapat Saya itu, Hambatan yang dialami Bapak Syukur Ziliwu itu, Hambatan nya adalah jika ketika menghadapi *complaint* tamu, pasti siap siaga untuk

mencari solusi untuk *complaint* tamu, atau juga bisa *complaint* pembersihannya itu pasti memang ada kotor di setiap membersihkan kamarnya.

2. Laurensius Kristian Sibarani

Selaku *Room Attendant* telah bekerja selama 2 tahun di Da Vienna *Boutique* Hotel Batam. Bapak Laurensius Kristian Silaban merupakan narasumber terakhir yang penulis wawancara untuk penelitian ini. Bapak Laurensius, mengatakan, masalahnya tidak terlalu, tidak yang terlalu fatal, dan tidak terlalu berat membersihkan kamar, kalau sudah berjalan standar operasional prosedurnya, dilapangannya itu berjalan lancar, dan *supervisornya/supervisinya*, selalu melakukan pantauan, *team room attendant* akan selalu kontrol terus.

Bapaknya mengatakan masalah yang sering muncul, tidak terlalu muncul pada saat di lapangan, masalah kesulitan dan masalah terbesar yang dihadapi, tidak terlalu spesifik. hanya masalah pada tamunya, caranya adalah harus mencari solusinya, agar memecahkan masalah tersebut.

Bapaknya mengungkapkan, dievaluasi *team room attendant*, ada selalu dikasih *review*, pada biasanya, sekali 6 bulan sekali, minimum sekali 3 bulan, direview buat *team room attendant*, itupun dari *hrdnya* ada juga ininya akan langsung memberikan *review*, *team room attendant* selalu dikasih *review* kinerja kepada *team room attendant*, *team room attendant* dapatkan, ada dapat *review* dari atasannya, setiap paling lama sebulan

Bapaknya mengungkapkan, tidak permasalahan yang muncul dalam pembersihan kamar, belum ada permasalahan yang terjadi. Bapak Laurensius Kristian Sibarani, mengatakan, Iya sesuai dengan *sop* yang di terapkan oleh atasannya, pasti ada standarnya, sejauh ini, belum ada yang di perbaiki masalah *standard* operasional, dimana mana standar hotel pasti punya, sesuai standar.

a. Pelaksanaan

Menurut Saya pendapat, dikatakan Bapak Laurensius Kristian Sibarani, adalah benar, karena menurut bapaknya sebagai *team room attendant* sangat diperhatikan *SOP (Standar Operational Procedure)*, sesuai dengan arahan pihak manajemen hotel itu sendiri, *SOP* manajemen hotel memang betul-betul diperhatikan.

b. Hambatan

Menurut pendapat saya, hambatan yang dialami Bapak Laurensius Kristian Sibarani, memang sangat sulit menjalaninya, sering saya menjalani selama dua tahun dihotelnya, menemukan *complaint* tamu, soal kamarnya kotor, soal kurang rapi, dan lain-lain.

Ketika para tamu meninggalkan *room* dalam keadaan sangat kotor, ketika para tamu tidak *check out on time*, maksudnya adalah, tamunya tidak *check out* tepat waktu, sesuai pesanan tamu, di *check in*.

Bab V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

a. Pelaksanaan

Dari hasil data wawancara, observasi, dokumentasi dan studi literature, analisis data dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan bahwa pelaksanaan pembersihan kamar tamu oleh *room attendant* di Da Vienna Boutique Hotel Batam, Petugas *Room Attendant* sudah sangatlah baik. Dari segi dengan *Standart Operational Procedure (SOP)* yang telah ditetapkan oleh hotel. Cara *Room Attendant* dalam menjalankan pelaksanaan pada saat, pembersihan kamar sudah tentu sesuai dengan *Standart Operational Procedure (SOP)*. *Room Attendant* pula sudah mengetahui cara meningkatkan pelaksanaannya di *Department Housekeeping* di Da Vienna Boutique Hotel Batam. *Room Attendant* juga dalam menjalankan tugasnya dan tanggung jawabnya dalam pembersihan kamar tamu pada *housekeeping Department* sudah melakukan pekerjaannya, seperti apa yang diharapkan, dimana *room attendant* melakukan pelaksanaannya sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan.

b. Hambatan

Menurut pendapat saya, Hambatan yang dikerjakan oleh *staff room attendant*, kemungkinan ada, masalah atau hambatan, misalnya, kurang rapih, kurang bersih, dan lain-lain, *staff room attendant*, akan mencari solusi menjadi hambatan dalam

melakukan dibidang pekerjaan dan pelayanan tamu.

5.2. Saran

Adapun saran penulis sampaikan pada penelitian ini yaitu:

a. Pelaksanaan

Pelaksanaan yang di kerjakan oleh *staff room attendant*, sudah sangat baik, apa yang dikerjakan oleh atasannya, langsung kerjakan, masalah *complaint* dengan tamu, sudah sangat bagus, terkadang dilihat di *website* resmi dari *agoda.com*, sangatlah baik, sangatlah positif bagi para tamu di Da Vienna *Boutique* Hotel Batam .

b. Hambatan

Menurut pendapat saya, Hambatan yang dikerjakan oleh *staff room attendant*, kemungkinan ada, masalah atau hambatan, misalnya, kurang teliti, linennya sudah bau, kurang bersih, dan lain-lain, makanya dari itu, *staff room attendant*, mencari solusi agar tamu bisa nyaman dan segar, kemungkinan seluruh *staff housekeeping* kurang teliti apa saja tamu minta, para *staff housekeeping* terkhususnya para *staff room attendant*, sangat cepat koneksi dengan antara tamu.