

PAPER NAME

**ANALISIS SOFTSKILL ROOM ATTENDANT
DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN
TAMU THE GOLDEN BAY HOTEL BATAM**

AUTHOR

RIDHO AS SHIDDIQI

WORD COUNT

9332 Words

CHARACTER COUNT

58853 Characters

PAGE COUNT

57 Pages

FILE SIZE

394.0KB

SUBMISSION DATE

Jan 17, 2023 4:55 PM GMT+7

REPORT DATE

Jan 17, 2023 4:56 PM GMT+7

● **48% Overall Similarity**

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

- 37% Internet database
- 12% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 38% Submitted Works database

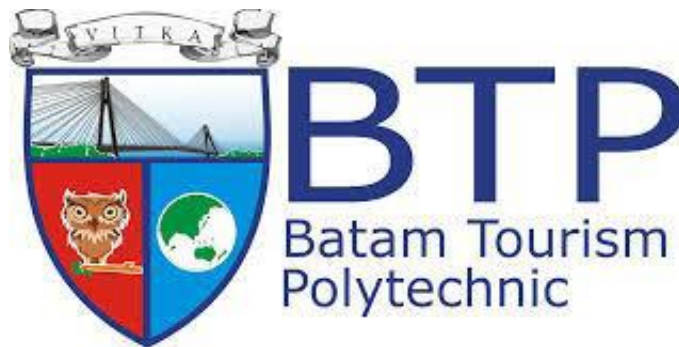
● **Excluded from Similarity Report**

- Manually excluded sources

**ANALISIS SOFTSKILL ROOM ATTENDANT DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU THE GOLDEN BAY**

**4
HOTEL BATAM**

PROYEK AKHIR



OLEH

RIDHO AS SHIDDIQI

2019010011

PROGRAM STUDI MANAJEMEN DIVISI KAMAR

POLITEKNIK PARIWISATA BATAM

2022

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam kepariwisataan terdapat hotel yang berfungsi sebagai akomodasi untuk menginap atau tinggal sementara, dan perhotelan sendiri memiliki dua pilar utama yang menjadi bagian terpenting untuk diberikan pada konsumen agar hotel memiliki citra yang baik yaitu pelayanan dan juga fasilitasnya. Namun dari dua bagian tersebut yang sangat menarik untuk dibahas adalah bagian pelayanan, karena meskipun hotel tersebut memiliki fasilitas yang sedikit untuk bisa diberikan kepada konsumen, kekurangan itu bisa ditutupi dengan adanya pelayanan yang baik.

Hotel haruslah memiliki citra yang dapat dikatakan baik dimata publik, agar konsumen yang ingin menggunakan jasa untuk menginap dapat dipercaya pada kualitas dari hotel tersebut. Untuk memenuhi semua kebutuhan konsumen selama menginap, bagian yang memiliki *housekeeping*/tata graha, dan penelitian ini akan membahas mengenai *room attendant* dari departemen *housekeeping*/tata graha karena terkait peranan pekerja tersebut dalam menjaga pelayanan hotel agar selalu baik.

²¹ *The Golden Bay* Hotel Batam merupakan hotel berkualitas setara dengan bintang 4 yang memiliki standart Internasional di kota Batam dengan lokasi tepatnya di Jl.Bengkong Laut Golden City. Hotel memiliki desain yang megah, kamar yang nyaman dengan lantai kayu dan pemandangan kota, serta memiliki

beragam fasilitas tambahan dan hiburan yang menambah kesenangan tamu selama menginap.

The Golden Bay Hotel Batam banyak menawarkan kamar dengan berbagai tipe disertai¹ fasilitas yang lengkap dan modern. Tiap kamar memiliki fasilitas yang berbeda namun semuanya nyaman dan bersih serta memiliki perabotan yang lengkap dan modern. *The Golden Bay* Hotel Batam²¹ dapat menjadi pilihan akomodasi selama bisnis atau wisata di Batam, pelayanan yang ramah dan memuaskan, posisi hotel yang strategis dan dekat dengan pusat wisata kota Batam.

Kebersihan dari Hotel *The Golden Bay* Batam ini selalu diperhatikan oleh departemen *housekeeping*. Departemen *housekeeping* ini memiliki tugas⁸⁵ untuk menjaga seluruh lingkungan hotel baik diluar maupun dari dalam agar selalu terlihat bersih, baik, dan rapi. *Room attendant* harus bisa bekerja dengan cepat dan sesuai standart operasional prosedur kerja hotel tersebut, apalagi jika ada pada musim liburan. Mobilitas hotel akan sangat cepat dan banyak, sehingga untuk menunjang pekerjaan tersebut tentunya *room attendant* harus memiliki *softskill* yang mumpuni karena harus menghadapi pelanggan sebagai penyedia produk dan jasa, sekaligus agar tidak terjadi kesalahan komunikasi didalam tim ketika bekerja.

Softskill merupakan³⁰ suatu kemampuan, bakat, atau keterampilan yang ada didalam diri setiap manusia. Kemampuan ini juga berkaitan dengan kecerdasan emosional, sifat kepribadian, keterampilan sosial, komunikasi, berbahasa, kebiasaan pribadi, keramahan, dan optimisme yang mencirikan kemampuan

seseorang dalam berhubungan dengan orang lain. *Room attendant* bersama peran *softskill* pun tak kalah penting, karena menjadi kemampuan internal yang dimiliki individu di dunia kerja. Melihat berkembangnya zaman dan seiring berjalannya waktu akan terjadi persaingan di dalam dunia pekerjaan atau yang biasa kita sebut kompetitif.

Dalam proses mengasah *softskill*, *room attendant* pasti bertemu dengan orang baru yang mungkin memiliki kepribadian yang berbeda-beda. Dengan begitu, seorang *room attendant* yang memanfaatkan *softskill* nya dengan baik serta bisa menjalin relasi dengan tamu dan membuka peluang yang lebih besar dalam kualitas dirinya. Mengasah *softskill* juga akan memacu untuk menjadi seorang yang memiliki pribadi yang berguna di lingkungan sosial.

Pengendalian dan peningkatan *softskill* tadi menjadi unggulan kemampuan seorang *room attendant* untuk dapat memahami performa diri. Terdapat beberapa keluhan dari tamu yang tertulis di komentar tripadvisor yang mencantumkan ketidakpuasan atas kinerja *room attendant*. Sedangkan Analisis *Softskill* juga diambil dari beberapa keluhan tamu yang terdapat di tripadvisor dengan menulis pegawai yang kurang bersahabat, pelayanan yang lambat, dan hal-hal yang berkaitan dengan room. Maka dari itu hotel perlu memberikan perhatian penuh dan pelayanan yang memuaskan, karena tamu itu adalah raja (*guest is a king*) untuk memenuhi kamar yang baik, perlu diperhatikan sikap *room attendant* yang berdedikasi, ramah, sopan, santun, disiplin, terampil, cekatan, jujur, bertanggung jawab, dan rasa memiliki. Menjaga dan memelihara kebersihan menjadi *image*

bagi tamu yang datang dan menjadi tolak ukur persaingan hotel yang satu dengan hotel lainnya dalam menjual produk kamar.

81 Dari uraian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja *room attendant* sangat berhubungan erat dengan *soft skill* sehingga dapat mempengaruhi hasil pekerjaan, waktu penyelesaian pekerjaan, efektifitas pekerjaan, dan progres pekerjaan. Hal hal tadi bertujuan semakin baiknya operasional suatu hotel yang pada akhirnya dapat tercapainya tujuan hotel tersebut. Berdasarkan kesimpulan yang dibuat, 70 maka penulis melalui penelitian ini ingin memahami lebih mendalam mengenai “Analisis *Softskill* Room Attendant Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu *The Golden Bay Hotel* 4 *Batam*”.

1.2 Ruang Lingkup

Berdasarkan latar belakang di atas, maka ruang lingkup dalam penelitian ini adalah Analisis *Softskill* dalam meningkatkan kepuasan tamu *Room Attendant* 9 *The Golden Bay Hotel Batam*. Lokasi penelitian terletak di Jl. Bengkong Laut, Kota Batam, Kepulauan Riau ,Indonesia, 29433.

4 1.3 Rumusan Masalah

Sesuai dengan topik yang dipilih, yaitu mengenai analisis *hardskill* dan *softskill*, dan dengan latar belakang yang telah disajikan diatas, maka penulis dapat membuat rumusan masalah sebagai berikut ;

1. Bagaimana Analisis *Softskill* pada *room attendant* The Golden Bay Hotel Batam?
2. Faktor apa saja yang mempengaruhi *room attendant* dalam meningkatkan kepuasan tamu The Golden Bay Hotel Batam?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang penulis paparkan diatas, maka tujuan yang akan penulis capai dalam penelitian ini adalah:

1. Mengetahui dan menganalisis *softskill* pada *room attendant* The Golden Bay Hotel Batam.
2. Mengetahui dan menganalisis faktor yang mempengaruhi *room attendant* dalam meningkatkan kepuasan tamu The Golden Bay Hotel Batam.

Guna pengembangan *softskill* dilingkungan kerja serta mengunggulkan kemampuan sumber daya manusia di The Golden Bay Hotel Batam.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang dilakukan bagi peneliti adalah:

1. Bagi Instansi sebagai tambahan pengetahuan analisis *softskill room attendat* dalam meningkatkan kepuasan tamu The Golden Bay Hotel Batam
2. Bagi Akademik sebagai tambahan pengetahuan atau karya ilmiah dalam bidang analisis *softskill room attendat* dalam meningkatkan kepuasan tamu The Golden Bay Hotel Batam

19 3. Bagi Peneliti untuk menambah pengetahuan dan wawasan atas analisis
softskill room attendat dalam meningkatkan 9 kepuasan tamu *The Golden Bay*
Hotel Batam

57 4. Bagi Peneliti lain sebagai acuan tambahan dalam melakukan objek
penelitian dibidang yang sama.

1.6 Definisi Istilah

69 *Softskill* adalah keterampilan yang digunakan saat menjalin hubungan kerja
sama dengan orang lain. Yang didukung dengan indikator 42 kesadaran diri, manajemen
diri, motivasi diri, empati, keterampilan sosial.

25 *Room Attendt* adalah posisi didalam departemen housekeeping yang
bertanggung jawab dalam kebersihan kamar dan memperhatikan kerapihan dan
kelengkapan kamar sebelum digunakan oleh tamu hotel.

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Softskill

Konsep soft skill sebenarnya merupakan pengembangan dari istilah kecerdasan emosional. Tingkat IQ atau kecerdasan intelektual seseorang pada umumnya bersifat tetap, sedangkan EQ atau kecerdasan emosional dapat ditingkatkan seiring berjalannya waktu. Soft skill adalah kecakapan hidup dan kemampuan yang dapat digunakan untuk diri sendiri, kelompok, atau masyarakat, maupun dengan penciptanya. Lebih jauh lagi, memiliki soft skill akan membuat kehadiran seseorang di masyarakat lebih terlihat.. (Putri, 2019)

Kemampuan komunikasi, kemampuan emosional, kemampuan bahasa, kemampuan kelompok, etika dan moral, sopan santun, dan kemampuan spiritual. Konsep soft skills sebenarnya merupakan pengembangan dari konsep kecerdasan emosional yang selama ini kita kenal. Tingkat IQ, atau kecerdasan intelektual seseorang, umumnya tetap, sedangkan EQ, atau kecerdasan emosional, dapat ditingkatkan seiring berjalannya waktu. Soft skill adalah kecakapan hidup dan kemampuan yang dapat diterapkan pada diri sendiri, kelompok, atau masyarakat, maupun dengan penciptanya. Selain itu, memiliki soft skill membuat kehadiran seseorang di masyarakat lebih terlihat. Kemampuan komunikasi, kemampuan emosional, kemampuan bahasa, kemampuan kelompok, etika dan moral, sopan santun, dan kemampuan spiritual(Jafar & Wahyuni, 2014)

Berdasarkan definisi-definisi yang telah diberikan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa soft skills pada dasarnya adalah kemampuan yang sudah melekat pada diri seseorang, namun dapat dikembangkan secara optimal dan digunakan untuk kebutuhan di tempat kerja sebagai pelengkap kemampuan. Karena seorang pekerja dapat digolongkan baik jika memiliki soft skill yang baik, maka keberadaan soft skill harus seimbang. Dalam (Gede, 2022) Benyamin Molan mengemukakan bahwa *softskill* memiliki indikator sebagai berikut: kemampuan komunikasi, Emosional, Keterampilan berpikir kritis.

2.1.1 Kemampuan Komunikasi

Pertukaran pesan verbal dan nonverbal antara pengirim dan penerima pesan untuk mengubah perilaku disebut sebagai komunikasi. Komunikasi menyampaikan informasi, pesan, gagasan, pikiran, dan perasaan kepada orang lain dengan maksud agar mereka berpartisipasi, sehingga informasi, pesan, gagasan, gagasan, pikiran, dan perasaan itu menjadi milik komunikator dan komunikan. Menurut Amalan (Sa'diyah, 2015) komunikasi adalah pernyataan antar manusia yang bersifat umum dengan menggunakan simbol-simbol yang dimengerti. Kebutuhan akan komunikasi menjadi semakin penting karena komunikasi sebagai proses penyampaian dapat menjangkau dari satu pihak ke pihak lain sehingga terjadi saling pengaruh antara keduanya.. Pada umumnya, komunikasi dilakukan oleh orang yang mempunyai keunggulan di *softskill* memanfaatkan isan atau verbal yang dapat dimengerti oleh kedua belah pihak yang juga menggunakan bahasa verbal. (Agung et al., 2022)

Komunikasi merupakan *softskill* terpenting yang harus dimiliki seorang *room attendant*, dan bahasa yang dikuasai adalah bahasa verbal agar kedua belah pihak dapat memahaminya. Jika tidak satu pun dari mereka memahami bahasa verbal satu sama lain, mereka dapat berkomunikasi melalui gerak tubuh, menunjukkan sikap tertentu, mengangkat bahu, ekspresi wajah marah atau gembira, dan sebagainya. Komunikasi, sebagaimana didefinisikan di atas, adalah pertukaran pesan yang berisi informasi, gagasan, pikiran, dan perasaan dengan tujuan menginformasikan atau mengubah sikap, pendapat, atau pikiran, baik secara langsung maupun tidak langsung..

2.1.2 Kecerdasan Emosional

Kecerdasan emosional adalah kemampuan untuk mengenali perasaan kita sendiri dan juga perasaan orang lain, memotivasi diri sendiri, dan mengelola emosi secara efektif dalam diri kita dan dalam hubungan dengan orang lain. Kecerdasan emosional adalah kemampuan untuk memahami bagaimana perasaan kita dan orang lain, serta cara terbaik untuk memecahkan masalah. Kecerdasan emosional juga mengacu pada kemampuan unik untuk membaca emosi terdalam orang untuk mengelola hubungan secara efektif dan strategis. Kecerdasan emosional adalah jenis kecerdasan yang berfokus pada memahami, mengenali, merasakan, mengelola, dan memimpin perasaan diri sendiri dan orang lain dalam situasi pribadi dan sosial.

Kecerdasan emosional juga didefinisikan sebagai kemampuan seseorang untuk mengelola emosi di hadapan orang lain atau rangsangan eksternal. Orang

dengan kecerdasan emosional tinggi memiliki kehidupan sosial yang baik, mudah bergaul dan lucu, simpatik, hangat dalam hubungan, dan tidak mudah takut atau gelisah..

Pentingnya Kecerdasan emosional bagi *softskill*:

1. Dapat mengenali emosi diri sendiri.
2. Dapat melepaskan emosi negatif.
3. Memiliki kemampuan untuk mengelola emosi diri sendiri.
4. Mampu memotivasi diri sendiri.
5. Dapat mengenali emosi orang lain.
6. Mampu mengelola emosi orang lain, dan
7. Dapat memotivasi orang lain.

2.1.3 Keterampilan Berpikir Kritis

Kemampuan berpikir kritis meliputi kecenderungan kognitif dan keterampilan untuk memecahkan masalah, merumuskan kesimpulan, menghitung kemungkinan, dan membuat keputusan tentang apa yang harus diyakini atau dilakukan. Pemikiran tingkat tinggi memanifestasikan dirinya dalam pemikiran kritis. Di bidang pendidikan. Berpikir kritis didefinisikan sebagai pengembangan kemampuan dalam logika seperti argumentasi, silogisme, dan pernyataan proporsional. Masing-masing operasi berpikir kritis ini mencakup analisis dan evaluasi..

2.2 Pengertian Hotel

Istilah "hotel" pertama kali muncul pada abad ke-18 di London, Inggris. Saat ini, hotel disebut garni, yaitu rumah besar yang dilengkapi dengan akomodasi / saran menginap untuk sewa harian atau bulanan. Istilah hotel berasal dari bahasa Perancis, sedangkan hostel berasal dari kata latin hospes dan pertama kali digunakan oleh masyarakat umum pada tahun 1997. Perkembangan ekonomi suatu negara ditandai dengan perubahan struktur ekonominya yang semula bersifat primer (pertanian dan pertambangan) dan dominan, namun kini bergeser ke tersier (jasa), seperti pariwisata. (Studi et al., 2021)

Sektor industri jasa hotel merupakan salah satu industri pariwisata yang memegang peranan penting dalam kegiatan pariwisata. Hal ini disebabkan karena hotel merupakan industri jasa yang menyediakan tempat menginap bagi konsumen atau tamu. Hotel adalah jenis penginapan yang menggunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyelenggarakan penginapan, pelayanan makanan dan minuman, serta pelayanan penunjang umum lainnya yang dikelola secara komersial.” Kata “akomodasi” yang dipinjam dari bahasa Inggris ini memiliki beberapa arti dalam bahasa Indonesia..

Didalam kamus Inggris-Indonesia karangan Echols dan Shadily tercantum tiga makna, yakni (1) petolongan, bantuan (2) penyesuaian diri, dan (3) penggunaan. Ketiga makna itu tidak ada kaitannya dengan maksud “akomodasi” dalam Ayat di atas makna “pengbapan” menurut kamus ialah *accommodations* (memakai -s), dan menurut *Random House Webster’s college dictionary* biasanya ditulis demikian. Kata

accommodations menurut Random House bermakna (1) penginapan, (2) makna dan penginapan, dan (3) tempat duduk, kamar tidur, dsb. Di kereta api, kapal terbang, atau kendaraan umum lainnya. Mungkin itu sebabnya SK itu menganggap perlu untuk menjelaskan apa yang dimaksudnya dengan „akomodasi“. Penjelasan itu tercantum dalam Bab I, Pasal I, Ayat (a) sebagai berikut: 12 “Akomodasi adalah wahana untuk menyediakan pelayanan jasa penginapan, yang dapat dilengkapi dengan pelayanan makan dan minum serta jasa lainnya

Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa, hotel seharusnya adalah:

1. Suatu jenis akomodasi.
2. Menggunakan sebagian atau seluruh bangunan yang ada.
3. Menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa penunjang lainnya.
4. Disediakan bagi umum.
5. Dikelola secara komersial, yang dimaksud dengan dikelola secara komersial adalah, dikelola dengan memperhitungkan untung atau ruginya, serta yang utama adalah bertujuan untuk mendapatkan keuntungan berupa uang sebagai tolak ukurnya.

2.3² Pengertian Housekeeping

Housekeeping adalah salah satu hotel yang menangani urusan rumah tangga hotel, yaitu bertugas menyiapkan kamar yang akan disewakan kepada tamu yang datang, termasuk dalam hal perlengkapan dan kebersihan serta bertanggung jawab atas kebersihan seluruh lingkungan rumah tangga hotel, kecuali (*kitchen*).

Tanggung jawab utama Housekeeping Department adalah menyediakan kamar, menjaga kebersihan dan perlengkapan, serta memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada tamu agar mereka puas. Tanpa adanya kepuasan tamu, lambat laun hotel akan kehilangan pelanggan. Kehadiran pelayanan disertai dengan keramahan dan fasilitas yang disajikan secara mulus menciptakan rasa kepuasan di antara para tamu. Hal-hal tersebut harus dijaga oleh departemen Housekeeping, juga oleh setiap departemen lainnya, agar tamu yang datang ke hotel benar-benar terkesan dan betah, serta ingin tinggal lebih lama. Fungsi housekeeping adalah menyediakan dan merawat kebersihan kamar, menjaga dan merawat, kerapian, dan keindahan seluruh lingkungan hotel (dalam dan luar), kecuali tiga bagian yang bersifat khusus yaitu main kitchen, laundry (washing area), dan engineering (mechanical room/workshop). Dalam menunjang keberhasilan operasional hotel, maka Housekeeping Department harus memperhatikan hal-hal atau masalah pokok dalam pencapaian tujuan hotel.

2.3.1 Tugas Dan Tanggung jawab Housekeeping Department

Adapun tugas dan tanggung jawab *housekeeping department* adalah sebagai berikut:

1. Menciptakan suasana hotel yang bersih, rapi, nyaman, dan aman
2. Menyediakan perlengkapan kamar hotel, public area, dan sarana kebersihan.
3. Membersihkan seluruh kamar hotel.
4. Melakukan persiapan, penataan, dan pemeliharaan kamar-kamar tamu.

5. Memberikan pelayanan di kamar-kamar hotel kepada tamu-tamu hotel dengan sebaik-baik agar tamu merasa puas pada saat menginap dihotel.
6. Bertanggung jawab atas pemeliharaan kebersihan seluruh area umum lainnya dihotel kecuali kitchen
7. Melaksanakan pelayanan lain seperti, melaporkan barang-barang tamu yang tertinggal dikamar (*lost and found*) dan dilaporkan kepada security.

2.4 Pengertian ⁶⁰Room Attendant

Petugas bagian lantai yang menjaga kebersihan, kerapian, keindahan, kenyamanan dan kelengkapan kamar tamu dikenal dengan *Room attendant*. Saat membersihkan kamar, petugas yang menyiapkan tempat tidur. Saat ⁵³tamu memasuki kamar, hal pertama yang akan mereka perhatikan adalah kebersihan kamar, disusul dengan kebersihan tempat tidur. Kebersihan tempat tidur akan memberi mereka ²³kesan pertama tentang seluruh hotel. Alhasil, tempat tidur harus dibuat serapi mungkin sebelum tamu datang.

²³Tentu saja *Room Attendant* ini tidak ada artinya bila tidak mendapatkan dukungan dari bagian lain karena selama tamu menginap, tamu tidak hanya tinggal didalam kamar saja. Mereka memerlukan makan, minum, olahraga, maupun fasilitas serta layanan lain. semua bagian yang ada didalam hotel saling ²terkait, sehingga harus saling menjaga dan bekerja sama untuk memberikan *service* yang memuaskan kepada tamu.

2.4.1 ²⁷ Tugas dan Tanggung Jawab *Room Attendant*

Tugas pokok dari seorang *room attendant* bertanggung jawab atas kebersihan atas kelengkapan kamar-kamar tamu:

- ⁹¹ 1. Mengelola kamar-kamar yang menjadi tanggung jawab
- ¹² 2. Menjaga, kebersihan, kenyamanan, serta kelengkapan fasilitas yang ada didalamnya.
3. Melaporkan kepada atasan bila mendapati alat-alat yang rusak, agar dibuatkan *Work Order (WO)* kepada *Engineering Department* agar segera diperbaiki.
4. Menjaga keamanan barang-barang milik hotel yang ada didalam kamar, jangan sampai hilang atau rusak oleh tamu.
5. Melayani tamu atas segala macam keperluan yang mereka butuhkan selama menginap.
6. Melaksanakan perintah atasan, baik yang terkait dengan pelaksanaan tugas sehari-hari maupun *extra job*, atau tugas-tugas tambahan untuk perawatan kamar, serta tugas-tugas yang terkait dengan persiapan dan kedatangan tamu hotel.
7. Menjaga keamanan barang-barang milik tamu didalam kamar.
8. Melakukan kerja sama dengan sesama teman dalam satu seksi.
9. Melakukan kerja sama dengan seksi lain dalam satu department, misalnya dengan *linen section* (dalam penukaran *linen supplies*), dengan *laundry section* untuk penanganan cucian.

10. Melakukan kerja sama dengan ³²seksi dan departmen lain, seperti dengan:

a. *Front Office Cashier*, pada saat tamu *check-out*.

b. *Bell boy*, saat tamu *check-in* dan *check-out*.

c. *Waiter/waiters* ¹⁹*Room Service*, ketika akan memasukkan *fruit basket* untuk kamar-kamar yang dihuni *VIP*.

d. *Repair and Maintenance (Engineering Department)* untuk memperbaiki kerusakan yang ada didalam kamar.

e. *Security*, untuk keamanan diseluruh *floor area* dimana *room attendant* bertugas, apalagi ila ada tamu yang perlu mendapatkan perhatian khusus ²(seperti tamu *VIP*, yang tidak membawa barang, dan tamu mencurigakan).

2.4.2 Persyaratan *Room Attendant*

Room Attendant, karena ²berhubungan dengan tamu haruslah memenuhi berbagai persyaratan, baik fisik maupun intelegensinya. ²Secara garis besar dapat disebutkan sebagai berikut:

1. Mempunyai postur tubuh yang ideal.
2. Ramah dan hormat kepada tamu, atasan maupun teman kerja.
3. Selalu siap membantu dengan kata-kata, “*May I help you?*” dan ucapkan “*thank you*” pada setiap akhir pembicaraan.
4. Dapat bekerja sama dengan semua karyawan.
5. Berpenampilan rapi dengan pakaian seragam karena tamu akan melihatnya dan mendapatkan kesan yang pertama atas hotel tersebut.

2. Rambut dipotong dan disisir rapi, tidak berkumis, berjambang, dan berjenggot.
7. Gigi disikat bersih, tidak beraroma rokok, menggunakan parfum yang tidak menyengat baunya.
8. Tidak boleh berkuku panjang, bersepatu hitam dan kaos kaki berwarna gelap.
9. Tidak boleh memakai perhiasan berlebihan.

Adapun sikap yang harus dipenuhi oleh seorang *Room Attendant* adalah:

a. Pendidikan: SMU/SMK, Diploma

b. Sikap :

1. Suka Melayani
2. Loyal dan Bertanggung Jawab
3. Sopan dan ramah
4. Jujur dan rajin
5. Suka bergaul
6. Disiplin dan tepat waktu
7. Memperhatikan Penampilan
8. Mau dan dapat bekerja sama.
9. *Cost concious* (sikap yang menunjukkan kesadaran

terhadap perlunya penghematan/tidak boros.

c. Pengetahuan :

1. *Housekeeping*
2. Teknik *make up room* (*step by step procedure make up room*)

3. *Standart room set up*
4. Kode-kode kamar (*Room Status*)
5. Alat-alat obat pembersih (*cleaning equipmany and cleaning suplies*)
6. Kebersihan dan kesehatan
7. Bisa berbahasa asing (bahasa inggris)
8. Dapat menghadapi *guest complaint* dan menindak-lanjuti.

2.5 Pengertian Kepuasan Tamu

Pada hakikatnya tujuan bisnis adalah untuk menciptakan dan mempertahankan para pelanggan, karena itu untuk memuaskan pelanggan maka setiap pengusaha harus mampu menganalisa dan memahami karakteristik pelanggan. *Customer* adalah raja bagi setiap kegiatan bisnis.

Pakar manajemen dan pemasaran global terkenal, Peter F. Drucker, yang dikutip oleh Desi Puspita Rini (2012) mengatakan: *what is the bussinesman think they are buying, what they cinsider value determines what a bussines is*". Bagi seorang pengusaha apa yang diproduksi itu tidak penting. Pelanggan hanya akan memperhatikan apa yang akan dibelinya untuk memuaskan kebutuhannya selalu berdasarkan pertimbangan nilai.

Dalam Desi Puspita Rini (2012), Pengertian customer berdasarkan *Golden Rule Approach* dapat dipahami melalui akronim customer ini:

C: *Correct (every customer is the correct person)*

U: *Unique (every customer is the unique person)*

S: *Sensitive (every customer is the sensitive person)*

T: *Typical Treat (every customer is need the typical treat)*

O: *Optimist (every customer is the optimist person)*

M: *Memory (every customer is looking for the nice memory)*

E: *Expenditure (every customer is ready to expend their money)*

R: *Repeat (every customer will comeback again and again).*

Dalam (Desi, 2012) Menurut Emy Trimahany, ⁹⁹kepuasan pelanggan terhadap suatu produk atau jasa tidak mudah diatur dan diukur dalam skala satu sampai sepuluh. ²Produk atau jasa dengan kualitas yang sama dapat memberikan tingkat kepuasan yang berbeda kepada konsumen yang berbeda.

Dalam (Desi, 2012) ²²Menurut Susan Fournier dan David Glen Mick, kepuasan pelanggan merupakan proses dinamis yang dapat berubah karena dimensi sosialnya yang kuat. Dimensi mencakup komponen makna dan emosi yang berkontribusi terhadap kepuasan secara keseluruhan. Proses pelanggan terkait dengan berbagai paradigma, model, dan mode kepuasan, tetapi selalu terkait dengan kepuasan dan kualitas hidup.

Pada intinya kepuasan pelanggan adalah *response* atau tanggapan yang diberikan oleh pelanggan (*customer*) atas terpenuhinya kebutuhan, sehingga memperoleh rasa senang atau nyaman. Dengan pengertian itu, maka penilaian terhadap suatu bentuk keistimewaan/kelebihan dari ⁷⁶suatu barang/jasa ataupun

barang/jasa itu sendiri, dapat memberikan⁵⁹ suatu kebutuhan, termasuk pemenuhan kebutuhan yang sesuai (*meet expectation*) atau melebihi harapan (*excellent*) pelanggan. (Utomo et al., 2010)

2.6 Pengertian Excellent Service

Sederhananya,¹⁶ *Excellent Service* adalah pelayanan terbaik dalam hal memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, pelayanan prima adalah pelayanan yang memenuhi atau melebihi standar kualitas. Layanan yang memenuhi standar kualitas memenuhi¹⁶ harapan dan kepuasan pelanggan dan masyarakat.

Dalam pelayanan prima terdapat dua elemen yang saling berkaitan, yaitu pelayanan dan kualitas. Kedua elemen tersebut sangat penting untuk diperhatikan oleh tenaga pelayanan (penjual, pedagang, pelayanan, atau salesman). Konsep pelayanan prima dapat diterapkan pada berbagai organisasi, instansi, pemerintah, ataupun perusahaan bisnis.

Sangat sering kita mendengar dengan istilah *excellent service* dibicarakan. Pegawai atau *frontliner* yang melayani dengan baik sering disebut *servicenya excellent*, ada beberapa anggapan seperti definisi *excellent service*,⁸ seperti layanan yang sangat memahami kebutuhan *customer*, atau layanan yang menitikberatkan pada segi menepati janji terhadap *customer*. Ada juga yang berpendapat *service excellent* mengandung arti memberikan kepuasan yang lebih daripada yang diharapkan oleh *customer*, sehingga dapat menenangkan hatinya. Dan juga ada juga

yang memandang dari sisi emosional seperti ketika *customer* merasa sangat diperhatikan oleh pemberi jasa dan sebagainya.

8 Kunci untuk mencapai *service excellent* pada sebuah institusi adalah:

1. Adanya komitmen kualitalitas layanan semua ini (*top-down and bottom-up*)
2. Adanya keterlibatan semua pihak dalam proses pelayanan,
3. Adanya keseimbangan dalam memberikan layanan, adanya konsistensi atau pemeliharaan atas hasil layanan yang baik yang telah dicapai. Disamping itu, sikap egaliter atau kesetaraan juga sangat diperlukan untuk memberikan efek positif dan rasa saling menghargai. Dengan sikap itu jalinan komunikasi akan terbangun dengan penuh rasa empati yang rasional, obyektif namun tetap ada jarak dan semua pihak tetap dapat berpikir jernih.

2.7 Kajian Empiris

4 Penelitian Terdahulu adalah penelitian yang berkaitan dengan penelitian ini dan digunakan sebagai referensi peneliti untuk menentukan fokus penelitian.

No.	Peneliti dan Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Fokus Penelitian
1.	Akhmad Jafar, Wahyuni (2014)	Pengaruh Hardskill dan	Hasil menunjukkan	Variabel memiliki kesamaan hardskill,

		Softskill Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Pendidikan Provinsi Sulawesi Selatan	bahwa hard skill dan softskill berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Dinas Pendidikan Provinsi Sulawesi Selatan	softskill dan metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif serta lokasi penelitian berada di Institusi Pemerintahan.
2.	Istiqfar Panji Wimast Prakoso (2021)	Analisis Hardskill dan Softskill Room Attendant Hotel Ibis Gading Serpong	Pihak hotel harus dapat memberikan pengembangan keterampilan untuk meningkatkan hard skill dan soft skill	Variabel memiliki kesamaan hardskill, softskill dan metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif, serta lokasi penelitian di hotel.

			semua pekerja <i>room</i> <i>attendant</i> -nya	
3.	Wayan Suryathi, Kadek Eni Marhaeni (2020)	Efektifitas Pelatihan Hard Skill dan Soft Skill Mahasiswa Jurusan Administrasi Niaga	Pelatihan hard skill dan soft skill secara signifikan berdampak terhadap minat berwirausaha mahasiswa Jurusan Administrasi Niaga PNB	Variabel memiliki kesamaan hardskill, softskill dan metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif, serta lokasi penelitian Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali.
4.	Yunni Erlia Putri, Elva Nuraini, Farida Styaningrum (2019)	Peningkatan Kualitas Hard Skill dan Soft Skill Melalui Pengembangan Program Teaching Factory	program teaching factory (TEFA) untuk meningkatkan hard skill dan soft skill siswa sudah berjalan	Variabel memiliki kesamaan hardskill, softskill dan metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Lokasi Penelitian di SMK Model PGRI

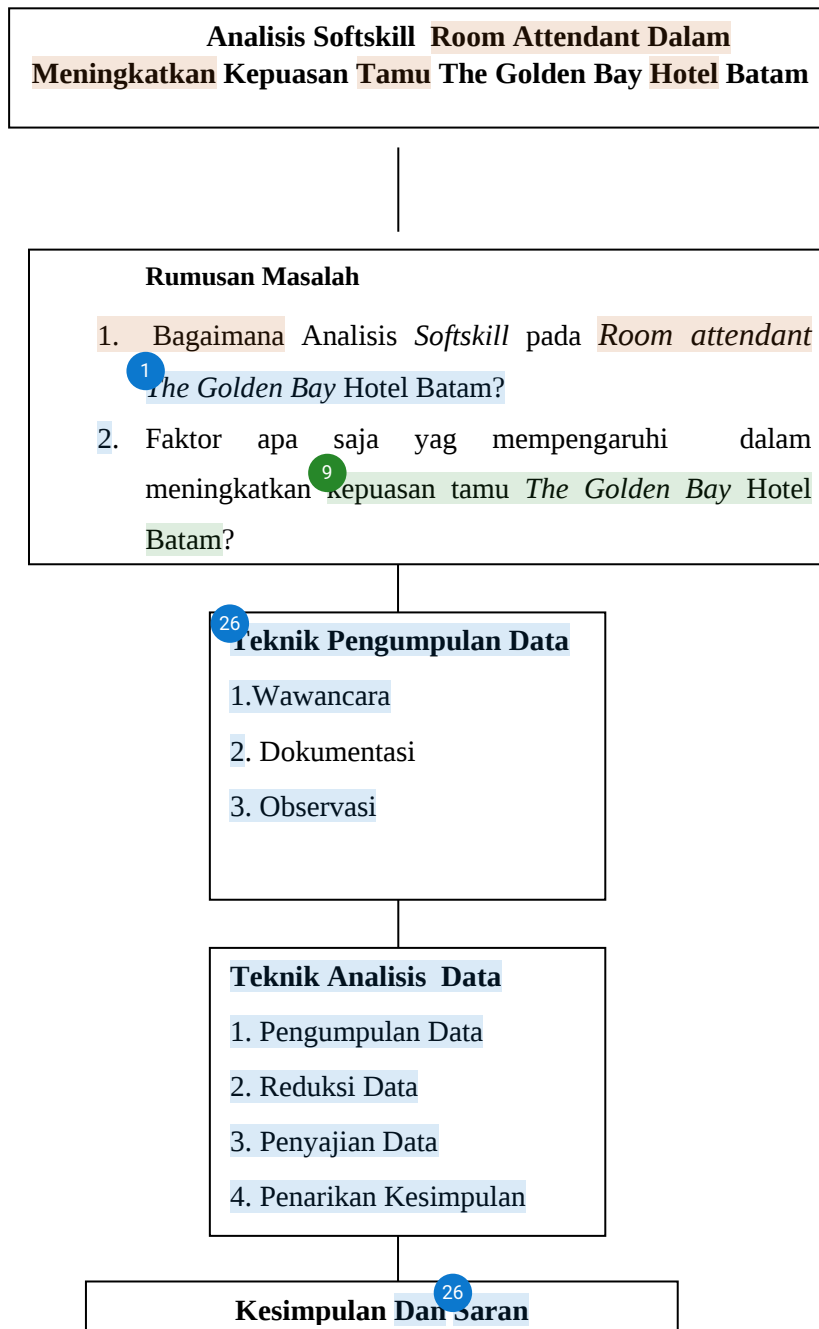
		(TEFA) Di SMK Model PGRI Mejayana	sesuai tujuan yang sudah ditetapkan. Program teaching factory (TEFA) dapat meningkatkan dan mengurangi angka pengangguran siswa jika setelah lulus nanti.	Mejayana
5.	Anak Agung Gde Mantra Suarjana, Luh Mei Wahyuni, I Komang Mahayana Putra (2022)	Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Dalam Upaya Mewujudkan Integrasi	Kompetensi hard skill dan soft skill berpengaruh positif dan signifikan terhadap	Variabel Penelitian memiliki kesamaan di Hardskill dan Softskill, analisis yang digunakan dalam penelitian ini ialah Teknik analisis Kualitatif dan

		Kompetensi	kinerja	Kuantitatif. Lokasi.
		Hard Skill,	mahasiswa.	Sampel Penelitian ialah
		Soft Skill,	Hal ini berarti	Lulusan Administrasi
		Lulusan	bahwa	Niaga Politeknik
		Akuntansi	semakin baik	Negeri Bali.
			kompetensi	Mengambil Pengaruh ³⁹
			hard skill dan	Kompetensi terhadap
			soft skill	kinerja untuk
			mahasiswa,	mewujudkan integrasi
			maka kinerja	hard skill dan soft skill. ⁹⁸
			mahasiswa	
			akan semakin ⁸⁰	
			baik	

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

Sumber : Data diolah oleh peneliti 2022

2.8 Kerangka Berpikir



Tabel 2.2 Kerangka Berpikir
Sumber: Peneliti 2022

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Penelitian ini³⁶ menggunakan pendekatan kualitatif atau metode penelitian deskriptif, dengan tujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan peristiwa dan fenomena yang terjadi di lapangan, serta menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta atau fenomena yang sebenarnya terjadi di lapangan. lapangan.

Sedangkan (Sugiyono, 2016) mendefinisikan pendekatan kualitatif sebagai metode⁷⁷ yang didasarkan pada filosofi postpositivisme, teknik pengumpulan data untuk mempelajari objek alam⁶ dimana peneliti sebagai instrumen kunci dilakukan dengan menggunakan triangulasi (gabungan). Analisis data induktif atau kualitatif digunakan, dan temuan penelitian lebih menekankan makna daripada generalisasi.

¹⁴ Penelitian ini mengumpulkan data deskriptif dari beberapa informan yang ditunjuk dan dianggap mampu membantu penyelesaian permasalahan yang teridentifikasi dalam penelitian ini. Penelitian ini mengutamakan kualitas data yang dikumpulkan di lapangan dari informan kunci dan beberapa informan dengan mengumpulkan informasi tentang topik penelitian. Studi ini mengumpulkan banyak informasi melalui wawancara mendalam dengan para informan unggulan dan menemukan banyak fakta baru di lapangan.

3.2 Sumber Data Penelitian

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Dalam (Marihot et al., 2022) menurut Sugiyono (2019) disebutkan bahwa:

3.2.1 Data Primer

Merupakan sumber data yang menyediakan data secara langsung kepada pengumpul data. Sumber data primer diperoleh melalui wawancara dengan subjek penelitian dan dapat diperoleh di lapangan atau lokasi penelitian melalui observasi atau observasi langsung. Data primer dalam penelitian ini dapat berupa catatan hasil wawancara dan observasi, atau observasi langsung yang diperoleh melalui wawancara langsung dengan informan.. (Marihot et al., 2022)

3.2.2 Data Sekunder

Dalam (Marihot et al., 2022) Sugiyono menyampaikan bahwa data sekunder adalah sumber data yang tidak secara langsung memberikan data kepada pengumpul data (melalui orang lain atau melalui dokumen). Sumber data sekunder seperti bahan pustaka, literatur, buku, artikel, jurnal, penelitian terdahulu, dan situs internet digunakan untuk melengkapi informasi yang diperoleh dari sumber data primer. Sumber data sekunder akan memudahkan peneliti untuk mengumpulkan data yang diperlukan dan menganalisis hasil penelitian, yang nantinya akan memperkuat temuan dan menghasilkan penelitian yang berkualitas..

3.2.2.1 ⁶ Studi Kepustakaan

Data sekunder yang diperoleh melalui literatur digunakan sebagai bahan acuan bagi peneliti untuk menyusun kajian literatur atau teori dalam penelitian, seperti karya ilmiah, surat kabar, majalah, tesis, dan lain-lain untuk memperoleh teori dan konsep yang berkaitan dengan masalah dalam penelitian. Kegiatan ini akan dilakukan untuk mencari sumber data sekunder yang akan membantu dalam penelitian menggunakan bahan daur ulang. (Sugiyono,2016) (Marihot et al., 2022).

⁶⁸ 3.3 Teknik Pengumpulan Data

Karena tujuan utama penelitian adalah mengumpulkan data, maka teknik ³⁸pengumpulan data merupakan langkah yang paling penting dalam proses penelitian. Peneliti tidak akan memperoleh data yang memenuhi standar data yang telah ditetapkan kecuali jika dipilih metode pengumpulan data. Berikut teknik pengumpulan data yang digunakan::

¹⁴ 3.3.1 Wawancara

Menurut Esterberg dalam (Matlin, 2020), wawancara adalah ⁴¹pertemuan antara dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab untuk membangun makna dalam topik tertentu. Wawancara memungkinkan peneliti untuk mempelajari lebih lanjut tentang partisipan sambil menginterpretasikan situasi dan fenomena yang tidak dapat ditemukan melalui observasi. Peneliti akan ⁹⁴melakukan wawancara dengan *Executive Housekeeper* dan *Room Attendant* guna mengumpulkan informasi yang dibutuhkan oleh peneliti.

3.3.2 Dokumentasi

Sugiyono mendefinisikan dokumentasi sebagai cara ⁵¹memperoleh data dan informasi berupa buku, arsip, dokumen, tulisan, angka, dan gambar dalam bentuk laporan dan informasi yang dapat mendukung penelitian. Dokumentasi merupakan alat pendukung penelitian yang memuat gambaran tentang kondisi atau situasi hotel. Dalam penelitian kualitatif, studi dokumen digunakan selain ⁷³metode observasi dan wawancara. Teknik dokumentasi yang dimaksud dalam penelitian ini meliputi struktur organisasi hotel, profil hotel, dan laporan penelitian, ¹³serta kegiatan peneliti saat melakukan observasi dan wawancara. (Marihot et al., 2022)

3.3.3 Observasi

Menurut (Sugiono, 2019), observasi merupakan landasan dari segala pengetahuan yang diperoleh siswa melalui observasi belajar tentang materi pelajaran. Metode ini digunakan untuk mempelajari fenomena atau fenomena yang menjadi fokus penelitian. Observasi juga melakukan ⁶pencarian data dengan pengamatan langsung dan mempelajari hal-hal yang berkaitan dengan penelitian langsung.

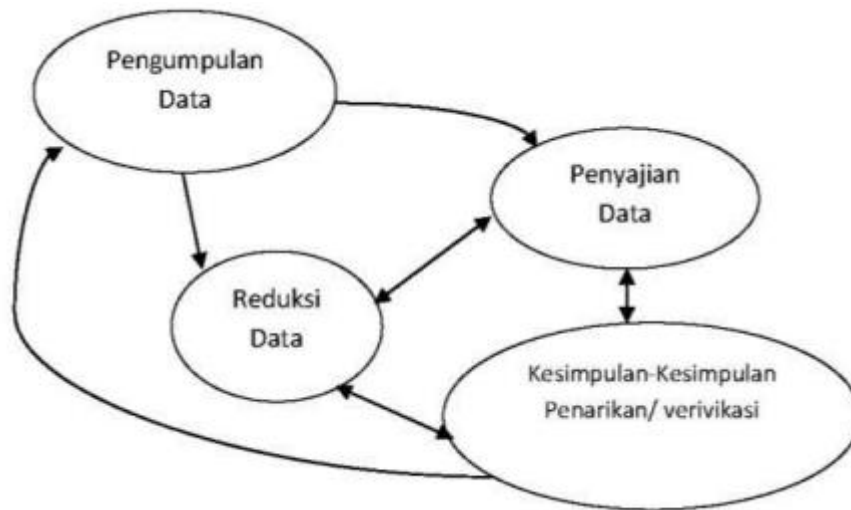
¹⁴Observasi dilakukan oleh peneliti dengan melakukan beberapa survey ke hotel, kemudian pemilihan lokasi penelitian untuk penelitian dengan berbagai macam pertimbangan setelah melakukan survey secara berangkai. Dalam hal ini, observasi dilakukan dengan mempelajari topik penelitian secara perlahan.

3.4 Teknik Analisis Data

Tahap selanjutnya yang dilakukan setelah melakukan pengumpulan data melakukan pengolahan data dengan cara menganalisis data yang telah didapatkan melalui hasil observasi, wawancara, dokumentasi dan studi pustaka. Dalam (Marihot et al., 2022) analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan, ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak saat pengumpulan data berlangsung dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Dimana dalam proses pengumpulan data apabila peneliti belum mendapatkan data yang dibutuhkan, peneliti akan melanjutkan memberikan pertanyaan berikutnya hingga mendapatkan hasil data yang sesuai. Dalam (Matlin, 2020) Menurut Miles dan Huberman 43 aktifitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus. Sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktifitas dalam analisis data, yaitu data reduction, data display, dan conclusion drawing atau verification

Adapun gambaran komponen dalam analisis data tersebut adalah sebagai berikut:

13 Gambar 3.1 Komponen Dalam Analisis Data



Sumber: Sugiyono, 2019

3.4.1 Pengumpulan Data

Dalam penelitian kualitatif, data dikumpulkan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi, serta diolah melalui reduksi data. (Marihot et al., 2022)

3.4.2 Reduksi Data

Mereduksi data berarti merangkum, memilih dan memilah hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang jelas dan mempermudah peneliti. (Somantri, 2005)

3.4.3 Penyajian Data

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Namun, Miles and Huberman mengemukakan bahwa yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. (Marihot et al., 2022)

¹⁷3.4.4 Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan atau verifikasi data merupakan tahap akhir. Setelah pengumpulan, reduksi, dan penyajian data, ditarik kesimpulan. Menurut Miles dan Huberman (Marihot et al., 2022),⁴⁴ kesimpulan awal masih bersifat sementara dan akan berubah jika tidak ditemukan bukti pendukung yang kuat pada tahap pengumpulan data selanjutnya, tetapi ada kesimpulan awal yang didukung oleh data. Kesimpulan yang disajikan kredibel⁶⁷ jika bukti valid dan konsisten ketika peneliti kembali ke lapangan untuk mengumpulkan data.¹⁷ Penelitian ini dilakukan dengan membandingkan teori dan definisi yang melekat pada landasan teori dengan bukti lapangan yang diperoleh melalui wawancara oleh peneliti, observasi dan dokumentasi dengan narasumber *The Golden Bay Hotel Batam*.

Menurut (Marihot et al., 2022),⁶³ Miles dan Huberman menyarankan bahwa analisis data dalam penelitian deskriptif kualitatif dilakukan selama dan setelah pengumpulan data. Penulis melakukan analisis data¹³ sebagai berikut..

1. Mengumpulkan data-data yang berhubungan dengan masalah analisis *softskill room attendant*⁹³ dalam meningkatkan kepuasan tamu *The Golden Bay Hotel Batam*.
- ¹³2. Mempelajari dan menganalisis struktur organisasi yang telah dijalankan sehingga dengan demikian dapat diketahui apakah struktur organisasi yang diterapkan telah mempunyai sistem wewenang serta tanggung jawab yang jelas.

3. Mempelajari dan menganalisis jurnal dan dokumen-dokumen lain yang berhubungan dengan peningkatan *softskill room attendant* The Goden Bay Hotel Batam.
4. Memberi alternatif pemecahan macalah yang bertujuan meningkatkan kinerja *room attendant* dengan menganalisa *softskill* nya.
5. Memberi kesimpulan mengenai hasil analisis data dari ⁹⁶ *The Golden Bay* Hotel Batam tentang *softskill* pada *room attendant*.

3.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian ⁶

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, ⁶ peneliti memutuskan untuk meneliti dengan terjun kelapangan dan menemui secara langsung informan guna memperoleh data dan informasi untuk mendapatkan jawaban atas persoalan dalam penelitian yang dikaji. Lokasi penelitian dilakukan ⁹ *The Golden Bay* Hotel Batam di Jl. Bengkong Laut, ⁴³ Kota Batam, Kepulauan Riau ,Indonesia, 29433. Waktu penelitian dimulai pada bulan September 2022 sampai bulan Desember 2022.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Hotel



Gambar 4.1 Foto Hotel The Golden Bay Hotel Batam

Sumber: <https://www.agoda.com/id-id/the-golden-bay-hotel-batam/hotel/batam-island-id>

The Golden Bay Hotel Batam Merupakan hotel berkualitas dengan bintang 3 yang memiliki standard internasional dikota Batam. The Golden Hotel Batam memiliki desain yang megah, kamar yang nyaman serta memiliki beragam fasilitas tambahan dan hiburan yang menambah kesenangan tamu selama menginap. The Golden Bay Hotel Batam menawarkan tipe Queen Superior, Superior Twin dan paket kamar dengan tempat tidur tambahan dimana tiap kamar telah ditunjang oleh fasilitas yang lengkap dan modern, tiap kamar memiliki fasilitas yang berbeda namun semuanya nyaman dan bersih serta memiliki perabotan yang lengkap dan modern.

The GoldenBay Hotel Batam berdiri pada tanggal 28 Oktober 2016 bertempat di Bengkong Laut Golden City yang memiliki jarak 4,06 km dari Mega Mall, 3,03 km dari Nagoya Hill Shopping Mall, 2,37 km dari Mega Wisata Ocarina Batam. Tiap unit memiliki area yang luas dan perabotan modern, fasilitas

kamarnya ialah wi-fi, AC,TV Kabel, rak pakaian, mesin pembuat kopi atau the, brankas pribadi, area duduk dan meja kerja, pengering rambut, kulkas kecil, layanan tambahan lain bisa dinikmati ialah spa dan pijat badan, laundry, fasilitas rapat, dan perjamuan, layanan antar jemput, penyewaan mobil, area piknik layanan wisuda, dan penitipan bagasi.

¹ The Golden Batam Hotel Batam berlokasi di Bengkong Laut, Batam. Menawarkan akomodasi yang nyaman dan dekat, dilengkapi dengan fasilitas modern dan pelayanan yang istimewa. Hotel hadir dengan beragam fasilitas yang tersedia dengan harga terjangkau.

¹⁸ Akomodasi ini berada di Bengkong Laut, salah satu pusat wisata lokal terfavorit di Pulau Batam, seperti Bareleng Adventure Park, Miniature House Indonesia, Masjid Muhammad Cheng Hoo, dan Mega Wisata Ocarina Batam. Akomodasi ini juga berlokasi strategis, dekat dengan beragam pusat perbelanjaan populer di Batam seperti Nagoya Hill Shopping Mal, Mega Mall Batam Center, dan Kepri Mall, yang hanya 10 menit dengan kendaraan. Hotel ini berjarak 15 menit dari Terminal Feri Batam Center dan Terminal Feri Harbour Bay, dan 30 Menit dari Bandara Internasional Hang Nadim.

¹ 4.1.1 Visi dan Misi The Golden Bay Hotel Batam

1. Visi:

Menjadikan The Golden Bay Hotel Batam sebagai hotel pilihan di Batam dan sekitarnya, berkomitmen memberikan kualitas property komersial untuk kepuasan pelanggan.

2. Misi :

a. Memenuhi kebutuhan tamu (wisatawan atau pelancong) selama jauh dari tempat asalnya.

⁹ b. Menyediakan kebutuhan serta fasilitas, akomodasi, dan juga untuk tempat konferensi.

c. Menyediakan saran dan prasarana kepada para tamu atau wisatawan secara lengkap.

4.1.2 Restoran dan Makanan

Terdapat restoran di hotel ini, menyajikan hidangan lezat khas Indonesia. Restoran ini adalah ¹⁵ satu tempat yang menyediakan makanan dan minuman yang memiliki berbagai pilihan menu Indonesia dan internasional yang termasuk menu khas Indonesia seperti makanan khas Lombok, dan makanan internasional seperti makanan Eropa dan juga melayani bentuk buffet dan ala carte. Restoran ini buka 06.00 – 10.00 dengan kapasitas 120 orang.

4.1.3 Aktivitas dan Olahraga

Tenangkan raga dan jiwa dengan fasilitas spa dan pijat yang disediakan di hotel ini. Ada juga beberapa fasilitas tambahan seperti:

a. Pub Lounge adalah ¹⁵ satu tempat yang menyediakan berbagai minum dan makanan tambahan lainnya seperti french fries. Pub Lounge buka setiap hari dari jam 09.00-23.00 dengan kapasitas 80 orang.

b. Meeting room yang terdiri dari lima ruangan seperti ¹ Artik, Hindia 1, Hindia 2, Pasifik dan Antartika.

84 4.1.4 Kamar

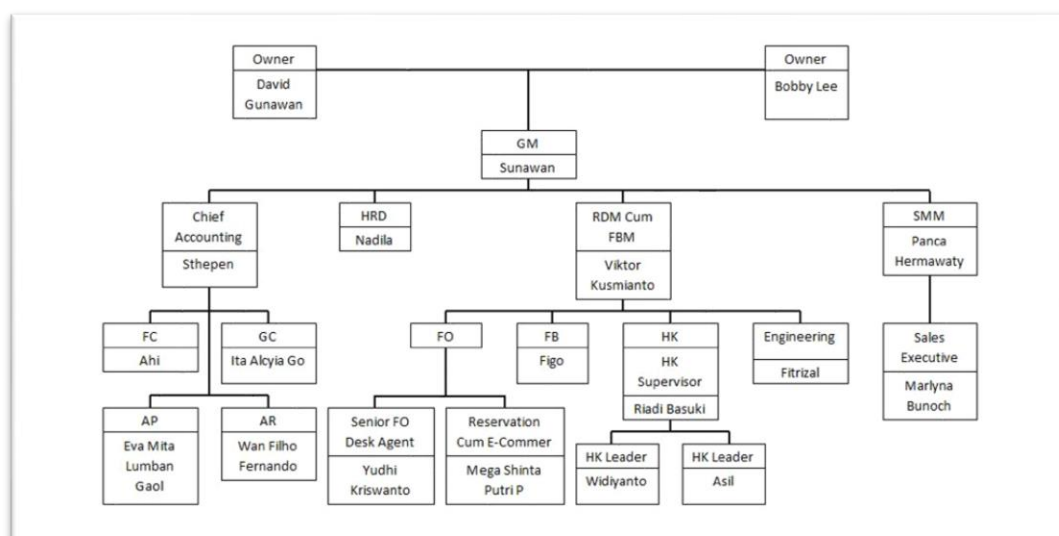
Hotel ini memiliki beberapa tipe kamar seperti Superior and Deluxe Rooms. 75 Setiap kamar dilengkapi dengan fasilitas modern seperti pendingin ruangan, ranjang ganda, fasilitas pembuat kopi dan the, akses Wi-fi gratis, fasilitas setrikaan, TV LED dengan saluran satelit, sementara kamar mandi pribadi hadir dengan pancuran dan kelengkapan mandi.

1 The Golden Bay Hotel Batam memiliki jumlah 124 kamar yang terdiri dari:

- a. Superior Twin berjumlah 54 kamar dengan kasur single 21m²/226 ft. Pemandangan Laut (terlihat sebagian), merokok diperbolehkan, shower.
- b. Superior Queen dan Double total berjumlah 70 kamar dengan ukuran 21 m²/226 ft. 15 Pemandangan laut dari masing-masing kamar memiliki fasilitas seperti Free Wi-fi, TV LCD, Coffe or Tea, Mini Bar, dan Safe Deposit Box

1 4.1.5 Struktur Organisasi The Golden Bay Hotel Batam

9 Berikut adalah struktur organisasi di The Golden Bay Hotel Batam



Gambar 4.2 *Organization Chart* The Golden Bay Hotel Batam

Sumber: *Human Resource* The Golden Bay Hotel Batam, 2021

4.2 Deskripsi Partisipan

Penelitian ini dilakukan selama bulan September sampai bulan Desember 2022 di The Golden Bay Hotel Batam. Deskripsi hasil penelitian disusun berdasarkan hasil observasi, wawancara tidak terstruktur, dan studi kepustakaan yang dilaksanakan oleh peneliti untuk mendapat data yang dibutuhkan dalam menjawab rumusan masalah penelitian. Semua partisipan dalam pelaksanaan penelitian ini dapat meluangkan waktunya dalam menjawab semua pertanyaan.

Data yang didapatkan sebagai sumber data primer oleh penulis adalah melakukan wawancara kepada tiga *staff* yang bekerja di *housekeeping department*, khususnya *room section* yaitu Bapak Dudy sebagai *executive housekeeper*, Bapak Ryan Sebagai *room attendant* pertama, Bapak Hardi sebagai *room attendant* kedua.

Tabel 4.1 Data Partisipan

No.	Nama	Jenis Kelamin	Jabatan
1.	Dudy	Laki-Laki	Excecutive Housekeeper
2.	Ryan	Laki-Laki	Room Attendant
3.	Hardi	Laki-Laki	Room Attendant

Sumber: Data Primer diolah peneliti, 2022

4.3 Hasil Temuan Data

4.3.1. Wawancara terbuka (tidak terstruktur) dengan *executive housekeeper The Golden Bay Hotel Batam* Bapak Dudy, berikut pertanyaan berserta jawaban:

Tabel 4.2 Wawancara Terbuka *Executive Housekeeper* (Bapak Dudy)

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Menurut Bapak, Apakah <i>Room Attendant The Golden Bay Hotel</i> Batam mampu memberikan pelayanan yang dapat dipercaya?	<i>Room attendant</i> di hotel ini mampu memberikan pelayanan yang terpercaya, salah satunya adalah tamu yang sudah menginap dan kembali lagi untuk menginap.
2.	Menurut Bapak, Apakah <i>Room Attendant</i> memberikan perhatian yang baik kepada tamu ?	Tentu akan kita usahakan, setiap <i>room attendant</i> yang bertemu dengan tamu akan memberikan service terbaik nya. Mungkin kurang memberikan perhatian kepada tamu yang berasal dari luar negeri dikarenakan minim yang bisa bahasa inggris.
3.	Menurut Bapak, Apakah <i>Room Attendant The Golden Hotel</i> Batam selalu ramah, tersenyum dan selalu menyapa tamu pada saat memberikan pelayanan atau pada saat berpapasan dengan tamu.	Tentu saja, pihak hotel selalu memberikan arahan agar selalu hospitality kepada semua tamu, bukan hanya kepada departemen housekeeping.
4.	Menurut Bapak, Apakah Peralatan yang digunakan oleh <i>Room Attendant The Golden Bay Hotel</i> Batam layak dipakai dalam proses pembersihan kamar?	<i>The Golden bay hotel</i> mempunyai peralatan sangat layak dan memang ada beberapa peralatan perbaiki dan ada penambahan.
5.	Menurut Bapak, Apakah <i>Room Attendant</i> Menguasai fasilitas yang ditawarkan oleh <i>The Golden Bay Hotel</i> Batam kepada tamu?	<i>Room attendant</i> senior di hotel kami sangat menguasai fasilitas, namun untuk pegawai baru di hotel ini masih harus menguasai knowledge product dari hotel kami.
6.	Menurut Bapak, Apakah <i>Room Attendant The Golden Bay Hotel</i> Batam ramah dan	Tentu saja, <i>room attendant</i> di hotel kami memang

	professional dalam melayani tamu?	selalu ramah. Namun apabila hotel sedang dalam keadaan sibuk <i>room attendant</i> akan kesulitan untuk ramah terhadap tamu.
7.	Menurut Bapak, Apakah <i>Room Attendant</i> bersedia membantu keluhan dan menyelesaikan masalah dengan cepat serta memberikan solusi dari masalah yang terjadi ?	Ya, karna <i>room attendant</i> di the golden bay batam selalu diberikan agar memberikan solusi kepada tamu yang mendapatkan permasalahan di area hotel, dan <i>room attendant</i> pun harus melaporkan apabila terjadi kendala terhadap atasan.
8.	Menurut Bapak, Apakah tamu yang berkunjung merasa aman dengan pelayanan yang diberikan oleh <i>Room Attendant The Golden Bay Hotel Batam</i> ?	Ya, sampai saat ini bisa dipercaya.
9.	Menurut Bapak, Apakah tamu bersedia menginap kembali di <i>The Golden Bay Hotel Batam</i> karena pelayanan yang didapatkan sangat berkesan dan melebihi harapan.	Ya tentu saja, itu lah yang menjadi tujuan dari <i>room attendant</i> untuk memberikan pelayanan yang baik
10.	Menurut Bapak, Apakah tamu bersedia merekomendasikan kepada teman ataupun kerabat karena fasilitas, pelayanan serta keramah tamahan <i>Room Attendant The Golden Bay Hotel Batam</i> dalam memberikan layanan sangat memuaskan ?	Untuk hal ini, tamu berhak untuk merekomendasikan hotel ini kepada siapapun, dan memberikan masukan apabila ada kekurangan dalam pelayanan.

Sumber: diolah oleh peneliti, 2022

Menurut Bapak Dudy *executive housekeeper* atau yang akrab disapa Pak Edy, menuturkan bahwasannya di *The Golden Bay Hotel Batam* itu sendiri *Room attendant* memiliki *softskill* yang harus ditingkatkan lagi untuk pengembangan *room attendant*. Baik dari segi komunikasi, kepribadian, disiplin, beliau mengatakan juga bahwa *softskill* penting untuk meningkatkan progres kerja agar tamu merasakan kenyamanan dan keamanan berdasarkan kinerja *room attendant*. Dalam hal tersebut, *room attendant* mengalami kesulitan dalam berkomunikasi dengan tamu yang berasal dari mancanegara karna kurangnya

pengetahuan dalam menguasai bahasa Inggris. Beliau sering memberikan program dan motivasi kepada *room attendant* agar selalu ramah dan membantu tamu jika mengalami kesulitan di Hotel. Bukan hanya itu saja, jika *room attendant* mengalami kesulitan pun lebih baik memberikan laporan kepada atasan agar bisa diatasi dan dicari jalan keluar bersama. Motivasi yang diberikan oleh Pak Dudy tentu nya akan membantu Departemen *Housekeeping* meningkatkan kepuasan tamu dan memberikan semangat kepada *room attendant* untuk menumbuhkan jiwa tulus dan bekerja dengan sepenuh hati. Hal tersebut akan menjadi pacuan ranking hotel yang dapat di *review* dari berbagai *e-commerce*, salah satu elemen yang dikutip ialah kepuasan tamu dan kinerja *room attendant*.

4.3.2. Wawancara terbuka (tidak terstruktur) dengan *Room Attendant The Golden Bay Hotel Batam* Bapak Ryan, berikut daftar pertanyaan beserta jawaban:

Tabel 4.3 Wawancara Terbuka *Room Attendant 1*

(Bapak Ryan)

27 No	Pertanyaan	Jawaban
1.	1 Menurut Bapak, Apakah <i>Room Attendant The Golden Bay Batam</i> mampu memberikan pelayanan yang dapat dipercaya?	Ya, Terkadang kita sebagai <i>room attendant</i> tidak terlepas dari namanya tanggung jawab. Memberikan pelayanan juga merupakan kewajiban sebagai orang yang bekerja di hotel.
2.	40 Menurut Bapak, Apakah <i>Room Attendant</i> memberikan perhatian yang baik kepada tamu ?	Jika ada tamu yang membutuhkan sesuatu, <i>room attendant</i> pasti membantu dengan sepenuh hati. Tapi jika kami sibuk, mungkin tidak sempat untuk menyapa tamu.
3.	7 Menurut Bapak, Apakah <i>Room Attendant The Golden Hotel Batam</i> selalu ramah, tersenyum dan selalu menyapa tamu	Hal ini wajib bagi kami selaku <i>room attendant</i> , sesuai SOP yang didapat

	7 pada saat memberikan pelayanan atau pada saat berpapasan dengan tamu.	kami pasti ramah terhadap tamu jika bertemu di area hotel.
4.	Menurut Bapak, Apakah Peralatan yang digunakan oleh <i>Room Attendant The Golden Bay Hotel</i> Batam layak dipakai dalam proses pembersihan kamar?	Disebagian <i>floor</i> peralatan yang digunakan masih baik. Namun ada sebagian <i>floor</i> barang harus diganti dan penambahan material karena kekurangan untuk operasional. Tapi, sejauh ini peralatan yang ada membantu <i>room attendant</i> untuk bekerja.
5.	Menurut Bapak, Apakah <i>Room Attendant</i> Menguasai fasilitas yang ditawarkan oleh <i>The Golden Bay Hotel</i> Batam kepada tamu?	<i>Room Attendant</i> seperti saya tentu tau mengenai fasilitas yang ada, namun sulit untuk menjelaskan ke tamu yang berasal dari luar negeri. Karna kurang nya skill di bahasa inggris.
6.	Menurut Bapak, Apakah <i>Room Attendant The Golden Bay Hotel</i> Batam ramah dan professional dalam melayani tamu?	Professional dalam bekerja kami lakukan semaksimal mungkin, memang background tidak berasal dari perhotelan. Tetapi saya selalu belajar disetiap saat untuk menjadi <i>room attendant</i> yang professional.
7.	Menurut Bapak, Apakah <i>Room Attendant</i> bersedia membantu keluhan dan menyelesaikan masalah dengan cepat serta memberikan solusi dari masalah yang terjadi ?	Bisa dibilang belum maksimal, karna saya kurang percaya diri dalam menghadapi problem yang timbul apabila ada kesalahpahaman dengan tamu.
8.	Menurut Bapak, Apakah tamu yang berkunjung merasa aman dengan pelayanan yang diberikan oleh <i>Room Attendant The Golden Bay Hotel</i> Batam?	Tentu saja, karena menginap di hotel ini membuat nyaman dan aman bagi tamu yang mencari hotel dengan harga yang tidak terlalu mahal dan mendapatkan pelayanan yang baik.
9.	Menurut Bapak, Apakah tamu bersedia menginap kembali di <i>The Golden Bay Hotel Batam</i> karena pelayanan yang didapatkan	Jika saya menjadi tamu di hotel ini, tentu saja akan merekomendasikan hotel

	sangat berkesan dan melebihi harapan.	ini keorang lain. Kami <i>room attendant</i> membersihkan kamar dengan detail.
10.	Menurut Bapak, Apakah tamu bersedia merekomendasikan kepada teman ataupun kerabat karena fasilitas, pelayanan serta keramah tamahan <i>Room Attendant</i> The Golden Bay Hotel Batam dalam memberikan layanan sangat memuaskan ?	Sepertinya iya, jika ada kesalahan yang kami lakukan. Pasti, akan kami perbaiki untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik kepada tamu yang ada.

Sumber: diolah oleh peneliti,2022

Bekerja sesuai SOP dan memenuhi segala aspek kebersihan dan kelengkapan diarea *room attendant* mampu meningkatkan kemampuan dari seorang *room attendant* itu sendiri. Hambatan yang kerap ditemukan oleh Bapak Ryan selama beliau bekerja di *The Golden Bay Hotel* Batam adalah ketidakmampuan terkait operasional *room attendant* yang berkomunikasi dengan tamu. Seperti kemampuan berbahasa dengan tamu asing, permintaan *linen* bersih pada saat hotel mengalami *back to back*. Kewalahan dalam mengejar pembersihan kamar pada *high season* suatu hotel, dan penanganan permintaan tiba-tiba tamu yang tidak wajar dalam tuntutan harus menyelesaikan pekerjaan.

Menurut Bapak Ryan, hambatan tersebut tidak dapat dihindari selama bekerja, maka dari itu sering dilakukan komunikasi dengan *executive housekeeper* agar masalah yang dihadapi dapat dicari jalan keluarnya bersama. Beliau juga mengatakan saat bertemu tamu dalam posisi bekerja tidak lah efektif, karna bisa dianggap tidak ramah dan khawatir pekerjaan terganggu karna bekerja sembari dilihat oleh tamu. Diluar dari hal tadi Bapak Ryan mengatakan ia tetap pekerja dengan penuh profesional agar tamu yang datang ke hotel ini kembali lagi dan mau merekomendasikan hotel ini ke kerabat/kenalan tamu. Dengan tujuan menaikkan tingkat hunian kamar hotel tersebut.

4.3.3. Wawancara terbuka (tidak terstruktur) dengan *Room Attendant 2 The Golden Bay Hotel Batam* Bapak Hamdi, berikut daftar pertanyaan berserta jawaban:

Tabel 4.4 Wawancara Terbuka *Room Attendant 2* (Bapak Hardy)

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Menurut Bapak, Apakah <i>Room Attendant The Golden Bay Batam</i> mampu memberikan pelayanan yang dapat dipercaya?	Pelayanan yang diberikan oleh kami menurut saya sudah baik, jadi bisa dipercaya.
2.	Menurut Bapak, Apakah <i>Room Attendant</i> memberikan perhatian yang baik kepada tamu ?	Untuk memberikan perhatian lebih mungkin tidak, namun pasti <i>room attendant</i> sudah memberikan kebutuhan tamu yang disediakan dikamar.
3.	Menurut Bapak, Apakah <i>Room Attendant The Golden Bay Hotel Batam</i> selalu ramah, tersenyum dan selalu menyapa tamu pada saat memberikan pelayanan atau pada saat berpapasan dengan tamu.	Tentu saja, tanpa mengganggu tamu yang memiliki privasi. Kami selalu tersenyum dan ramah kepada tamu.
4.	Menurut Bapak, Apakah Peralatan yang digunakan oleh <i>Room Attendant The Golden Bay Hotel Batam</i> layak dipakai dalam proses pembersihan kamar?	Iya, peralatan yang ada memenuhi standart untuk proses pembersihan dan juga memang mesti ada penambahan <i>material</i> dan <i>equipment</i> agar operasional berjalan lebih maksimal.
5.	Menurut Bapak, Apakah <i>Room Attendant</i> Menguasai fasilitas yang ditawarkan oleh <i>The Golden Bay Hotel Batam</i> kepada tamu?	Hal-hal tersebut haruslah dikuasai oleh <i>room attendant</i> agar tamu tidak mengalami kesulitan saat ingin menggunakan fasilitas yang ada. Mungkin penjelasan yang menggunakan bahasa inggris saja yang sulit dikuasai oleh <i>room attendant</i> .
6.	Menurut Bapak, Apakah <i>Room Attendant The Golden Bay Hotel Batam</i> ramah dan professional dalam melayani tamu?	Ada beberapa <i>room attendant</i> yang belum maksimal dalam bekerja, dikarenakan tidak

		memiliki background perhotelan dan terus membiasakan diri untuk bekerja di industri ini.
7.	Menurut Bapak, Apakah Room Attendant bersedia membantu keluhan dan menyelesaikan masalah dengan cepat serta memberikan solusi dari masalah yang terjadi ?	Setiap masalah yang terjadi lebih bagus dikomunikasikan dahulu kepada atasan atau <i>room attendant</i> lain agar dapat memberikan solusi kepada tamu dengan baik.
8.	Menurut Bapak, Apakah tamu yang berkunjung merasa aman dengan pelayanan yang diberikan oleh Room Attendant <i>The Golden Bay Hotel</i> Batam?	Di beberapa momen memang ada yang dikeluhkan dari tamu, tapi hal-hal berupa keluhan juga kami jadikan untuk bekerja dengan lebih baik.
9.	Menurut Bapak, Apakah tamu bersedia menginap kembali di <i>The Golden Bay Hotel</i> Batam karena pelayanan yang didapatkan sangat berkesan dan melebihi harapan.	Iya, ada tamu yang akan merekomendasikan hotel ini kepada kerabatnya. Ada juga yang akan datang dan tidak kembali. Itu semua tergantung dari tamu dan apa yang mereka lakukan setelahnya.
10.	Menurut Bapak, Apakah tamu bersedia merekomendasikan kepada teman ataupun kerabat karena fasilitas, pelayanan serta keramah tamahan Room Attendant <i>The Golden Bay Hotel</i> Batam dalam memberikan layanan sangat memuaskan ?	Iya, ada tamu yang akan merekomendasikan hotel ini kepada kerabatnya. Ada juga yang akan datang dan tidak kembali. Itu semua tergantung dari tamu dan apa yang mereka lakukan setelahnya.

Sumber: diolah oleh peneliti, 2022

Menurut Bapak Hamdi, pelayanan yang diberikan oleh *room attendant* sudah baik dan bisa dipercaya. Hal hal yang bersangkutan dengan kebutuhan tamu pun sudah pasti di persiapkan *room attendant* di kamar. Keramahan yang dimiliki *room attendant* hotel ini pun baik jika tamu tidak menerapkan privasi di kamar tersebut. Peralatan-peralatan yang digunakan selama operasional perlu ada penambahan seperti *materials* dan *equipment* agar operasional berjalan dengan maksimal. Beliau menyampaikan memang ada *room attendant* yang kurang

perhatian dari beberapa detail. Untuk itu *room attendant* sebagai petugas kamar perlu melakukan pekerjaannya dengan maksimal agar tamu yang menginap merasa betah serta nyaman dengan hasil yang dikerjakan oleh *room attendant* dengan tujuan tamu ingin kembali lagi ke hotel ini untuk menginap.

Skill *room attendant* yang kurang, khususnya dibidang bahasa asing pun menjadi kendala dalam berkomunikasi. *Room attendant* mungkin tahu artinya tetapi begitu sulit untuk menjawabnya kembali. Bila bertemu orang asing *room attendant* menjadi tidak percaya diri dari hal tadi berdampak tamu dibiarkan, tidak ada *conversation* antara tamu dan *room attendant*.

3 4.4 Analisa Data

1. Bagaimana analisis *softskill room attendant* di *The Golden Bay Hotel*

3 Batam ?

Berdasarkan hasil temuan data yang diperoleh dari kegiatan wawancara peneliti dengan 3 narasumber mengenai *softskill room attendant* di *The Golden Bay Hotel* 3 Batam, ditemukan data sebagai berikut:

Narasumber Informasi	Softskill		
	Komunikasi	Emosional	Berpikir Kritis
Bapak Dudy	✓	✓	✓
Bapak Ryan	✓	-	✓
Bapak Hamdi	✓	✓	-

3 Keterangan: ✓ = Penting

- = Belum Sepenuhnya Penting

Berdasarkan tabel persentase diatas, dapat diketahui bahwa *softskill* komunikasi adalah kebutuhan yang paling dibutuhkan *Room attendant The Golden Bay Hotel* 3 Batam dengan jumlah data 3 dari keseluruhan data.

Sedangkan *softskill* emosional dan berpikir kritis merupakan kebutuhan yang paling sedikit dibutuhkan *room attendant* di *The Golden Bay Hotel* dengan jumlah data hanya 2 dari keseluruhan data

4.5 Pembahasan

1. Bagaimana Analisis *Softskill* pada *room attendant* *The Golden Bay Hotel* Batam?

Berdasarkan hasil temuan yang diperoleh dari 3 narasumber mengenai bagaimana analisis *softskill room attendant* di *The Golden Bay Hotel Batam* Indikator komunikasi menjadi kebutuhan yang paling dibutuhkan oleh para narasumber. Menurut Praktik (Sa'diyah, 2015) komunikasi adalah suatu pernyataan antara manusia yang bersifat umum dengan menggunakan lambang yang dimengerti. Kebutuhan berkomunikasi menjadi semakin penting karena dari komunikasi suatu proses penyampaian bisa sampai dari satu pihak kepada pihak lain agar terjadi saling mempengaruhi diantara keduanya. Pada umumnya, komunikasi dilakukan oleh orang yang mempunyai keunggulan di *softskill* memanfaatkan isan atau verbal yang dapat dimengerti oleh kedua belah pihak yang juga menggunakan bahasa verbal.

Kemauan dari *room attendant* sendiri untuk mengikuti *training* bahasa asing, khususnya bahasa inggris. Skill atau kemampuan yang biasanya menjadi kekurangan pada *room attendant* adalah *softskill speaking english*. Kebanyakan orang mengerti bila seseorang berbicara bahasa inggris, tetapi untuk menjawab kembali itu sulit.

Indikator emosional dan Indikator berpikir kritis memiliki poin yang sama dari ke 3 narasumber. Setiap *room attendant* harus memiliki inisiatif yang

lebih sebelum tamu menyebutkan keinginannya. Ini sangat penting agar tamu merasa diperhatikan, dan kemungkinan kecil untuk *complain*.¹¹ Kecerdasan emosional juga kemampuan seseorang mengelola emosi dalam kaitannya dengan orang lain atau rangsangan dari luar. Orang yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi memiliki ciri-ciri ; kehidupan sosialnya bagus, mudah bergaul dan jenaka, simpatik, hangat dalam hubungan, dan tidak mudah takut dan gelisah.³⁷ Berpikir kritis adalah kumpulan operasi-operasi spesifik yang mungkin dapat digunakan satu persatu atau dalam banyak kombinasi atau urutan dan setiap operasi berpikir kritis tersebut memuat analisis dan evaluasi

Softskill yang dimiliki oleh *room attendant* pun tetap mengikuti SOP (*Standart Operasional Prosedure*), bekerja sesuai SOP, membuat kita merasa aman dari *complaint* tamu, itupun dapat membuat tamu merasa senang dan nyaman berada dikamarnya.

2. Faktor apa saja yang mempengaruhi¹⁷ *room attendant* dalam meningkatkan kepuasan tamu *The Golden Bay Hotel* Batam?

a. *room attendant* lebih perhatian atas *guest preference*

Guest preference ini sangat penting bagi hotel. Maka dari itu, sebisa mungkin tiap tamu harus mempunyai *guest preference*, agar memudahkan tamu dalam segala hal. *Room attendant* lebih inisiatif mencari *guest preference* pada saat tamu menginap dihotel *The Golden Bay Hotel* Batam. Bila tamu ada didalam kamar pada saat kita melakukan *make up room* , dan tamu meminta tambahan *mineral water*, dikemudian hari pada saat

make up room kamar tamu tersebut segera kita tambahkan *mineral water* sebelum tamu tersebut berbicara ulang.

b. *Outsourcing laundry* untuk *linen-linen* hotel.

Room attendant tidak diperbolehkan menggunakan *linen-linen* (*sheet, duvet, pillow case, towell*) dalam keadaan *spot*, bila ada *spot* segera ganti dan *linen* tadi dipisahkan, agar tidak tercampur oleh *linen* yang bagus. Dan *houseman* bisa membawa turun ke *laundry*. Bila merasa *linen* sudah ingin habis segera melapor ke atasan agar dikondisikan untuk operasional berjalan maksimal.

c. Peralatan *Room Attendant*

Room attendant harus memiliki rasa memiliki untuk kelancaran operasional, kalau peralatan dalam kondisi baik, maka *room attendant* pun bekerja dengan baik pula. Jika *vacum cleaner* yang digunakan pada saat membersihkan kamar mengalami kerusakan, kita harus meminjam ke *floor* lain dan itu akan memperlambat pekerjaan dan membuang waktu. Sehingga bila mengerjakan kamar *vacant* dan tamu sudah di *lobby* maka tamu akan menunggu sangat lama dan bisa menimbulkan *complaint* tamu. *Trolley room attendant* pun harus dalam keadaan baik untuk tidak menghambat *room attendant* dalam mengerjakan tugasnya.

d. Komunikasi berbahasa asing

Skill atau kemampuan berbahasa asing menjadi kekurangan pada *room attendant* adalah *speaking english*. Dari dalam diri haruslah memiliki

keinginan untuk mengikuti *training* bahasa asing agar operasional berjalan lebih maksimal dan memberi kesan baik dari tamu asing yang menginap.

Berikut ini penulis ingin menjabarkan beberapa contoh kepuasan para tamu saat penulis menemukan fakta yang ada dilapangan di *The Golden Bay Hotel Batam*:

1. Adanya beberapa (*long stay guest*) tamu yang sudah lama menginap lebih dari seminggu.
2. Adanya beberapa tamu MVG (*Most Valuable Guest*) yang lebih selalu menginap di *The Golden Bay Hotel Batam*.
3. Adanya tempat beribadah umat kristiani karna menyediakan fasilitas *ballroom* di *The Golden Bay Hotel Batam*
4. Selain Kamar banyak fasilitas-fasilitas hotel digunakan oleh tamu untuk acara *meeting, wedding, maupun private party*.
5. Ketidakadaanya kekhawatiran dari para tamu bila barang mereka tertinggal didalam kamar karena para *room attendant* selalu melaporkan kepihak *lost and found* bila menemukan barang yang tertinggal dikamar.

BAB V

PENUTUP

3.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di *The Golden Bay Hotel* Batam mengenai Analisis *Softskill Room Attendant* dalam meningkatkan kepuasan tamu (Studi Kasus pada *The Golden Bay Hotel Batam*) maka penulis memperoleh sebagai berikut.

1. Analisis *Softskill Room Attendant* di *The Golden Bay Hotel Batam* sudah di terlihat dan diperhatikan mulai dari kecakapan komunikasi, emosional dan berpikir kritis yang diperankan oleh *room attendant* pada saat melaksanakan operasional. Tidak semua *room attendant* memperhatikan atensi kepada tamu dalam melakukan kewajibannya, sehingga menimbulkan *compalint* dari para tamu.

2. Faktor *Room attendant* yang mempengaruhi kepuasan tamu di *The Golden Bay Hotel Batam* ialah *Room attendand* harus lebih memperhatikan betapa pentingnya *guest preference* di hotel tersebut, pengelolaan *linen* harus lebih baik dalam proses oeprasional, *room attendant* harus memperhatikan peralatan untuk penunjang kerja yang sudah tidak layak pakai agar diganti sehingga tidak mencelakai diri sendiri. *Room attendat* harus lebih menguasai bahasa asing agar mempermudah berkomunikasi dengan tamu dari luar negeri.

40 3.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang berjudul *Analisis Softskill Room Attendant dalam meningkatkan kepuasan tamu (Studi Kasus di The Golden Bay Hotel Batam)*, peneliti memiliki beberapa saran yang dapat menjadi bahan masukan bagi pihak yang bersangkutan yaitu sebagai berikut:

1. Manajemen harus tegas didalam memberikan sanksi bagi karyawan yang melanggar kedisiplinan, dan para *room attendant traineer* harus lebih giat lagi dalam memberikan pelatihan agar para karyawan dapat lebih memahami dan melaksanakan SOP yang telah ditetapkan dihotel tersebut.
2. *Room attendant* lebih meningkatkan kepedulian terhadap tamu untuk menulis *guest preference* agar lancar operasional kedepannya.
3. Untuk *linen* sebaiknya dicuci didalam, agar dapat mengontrol prosedur pencuciannya.
4. *Room attendant* harus mempunyai *sense of belonging* (rasa memiliki) agar peralatan penunjang operasional lebih awet dan tahan lama.
5. Mengadakan pelatihan Bahasa Asing terkhususnya untuk bahasa inggris dan meningkatkan kepercayaan diri saat berhadapan dengan tamu asing.

DAFTAR PUSTAKA

- Agung, A., Mantra, G.,⁴⁹ Wahyuni, L. M., & Putra, I. K. M. (2022). *Pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja Dalam Upaya Mewujudkan Integrasi Kompetensi Hard skill , Soft Skill Lulusan Akuntansi*. 18(2), 125–137.
- ²⁹ Gede, I. K. (2022). *Pengaruh Hard Skill dan Soft Skill terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel Dedary Kriyamaha Ubud*. 2(1), 57–63.
- Jafar, A., & Wahyuni. (2014).⁶¹ *PENGARUH HARDSKILL DAN SOFTSKILL TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA DINAS PENDIDIKAN PROVINSI SULAWESI SELATAN*.
- ⁵⁰ Marihot, Y., Sari, S., & Endang, A. (2022). Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif. In *Jurnal Multidisiplin Madani (MUDIMA)* (Vol. 1, Issue 1).
- Matlin, M. W. (2020). Kognitif. In *Pendidikan* (Vol. 1, Issue 1).
- Putri, Y.²⁹ (2019). *Peningkatan Kualitas Hard Skill dan Soft Skill Melalui Pengembangan Program Teaching Factory (TEFA) Di SMK Model PGRI Mejayan*. 7(2), 26–33.
- ⁴⁵ Somantri, G. R. (2005). Memahami Metode Kualitatif. *Makara Human Behavior Studies in Asia*, 9(2), 57. <https://doi.org/10.7454/mssh.v9i2.122>
- ⁴ Studi, P., Komunikasi, I., Dan, P., Budaya, S., & Indonesia, U. I. (2021). *Strategi Pemasaran Hotel Harris Barelang dan Golden View Batam Hotel Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan guna Memperoleh Gelar Sarjana Universitas Islam Indonesia Disusun Oleh : 15321087*.
- Utomo, C. B., Sejarah, J., & Negeri, U. (2010).³⁹ *HARD SKILL DAN SOFT SKILL*

DALAM PEMBELAJARAN SEJARAH SMA DIKOTA SEMARANG. 20(1).

48% Overall Similarity

Top sources found in the following databases:

- 37% Internet database
- Crossref database
- 38% Submitted Works database
- 12% Publications database
- Crossref Posted Content database

TOP SOURCES

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

1	vitka on 2022-12-25 Submitted works	4%
2	123dok.com Internet	3%
3	vitka on 2023-01-06 Submitted works	2%
4	vitka on 2022-05-11 Submitted works	2%
5	eprints.walisongo.ac.id Internet	2%
6	repository.usm.ac.id Internet	2%
7	vitka on 2022-12-15 Submitted works	2%
8	docshare.tips Internet	1%

9	vitka on 2022-12-28	Submitted works	1%
10	repository.untag-sby.ac.id	Internet	1%
11	eprints.uny.ac.id	Internet	1%
12	zailanihotelier.blogspot.com	Internet	1%
13	repository.stiedewantara.ac.id	Internet	1%
14	vitka on 2022-12-28	Submitted works	<1%
15	eprints.unram.ac.id	Internet	<1%
16	savanadiandra.blogspot.com	Internet	<1%
17	vitka on 2023-01-05	Submitted works	<1%
18	nusatrip.com	Internet	<1%
19	id.123dok.com	Internet	<1%
20	andreasauthor.blogspot.com	Internet	<1%

21	1001malam.com	Internet	<1%
22	apbusinessmanagement.blogspot.com	Internet	<1%
23	text-id.123dok.com	Internet	<1%
24	repository.ptiq.ac.id	Internet	<1%
25	vitka on 2022-12-20	Submitted works	<1%
26	vitka on 2022-12-27	Submitted works	<1%
27	vitka on 2023-01-07	Submitted works	<1%
28	digilib.uinkhas.ac.id	Internet	<1%
29	ejournal-ibik57.ac.id	Internet	<1%
30	fise.hamzanwadi.ac.id	Internet	<1%
31	a-research.upi.edu	Internet	<1%
32	docplayer.info	Internet	<1%

33	vdocuments.site	Internet	<1%
34	lib.unnes.ac.id	Internet	<1%
35	repository.uin-suska.ac.id	Internet	<1%
36	Sriwijaya University on 2022-11-07	Submitted works	<1%
37	fish.unesa.ac.id	Internet	<1%
38	Universitas PGRI Palembang on 2022-09-30	Submitted works	<1%
39	adoc.pub	Internet	<1%
40	vitka on 2022-12-16	Submitted works	<1%
41	Universitas Pendidikan Indonesia on 2014-01-08	Submitted works	<1%
42	repository.unpas.ac.id	Internet	<1%
43	vitka on 2022-12-15	Submitted works	<1%
44	UIN Maulana Malik Ibrahim Malang on 2018-07-17	Submitted works	<1%

45	journal.uinjkt.ac.id	Internet	<1%
46	stein.ac.id	Internet	<1%
47	vitka on 2022-09-05	Submitted works	<1%
48	Universitas Maritim Raja Ali Haji on 2022-06-17	Submitted works	<1%
49	ojs2.pnb.ac.id	Internet	<1%
50	Sriwijaya University on 2022-12-14	Submitted works	<1%
51	repository.umsu.ac.id	Internet	<1%
52	vitka on 2022-12-15	Submitted works	<1%
53	stipram on 2022-02-15	Submitted works	<1%
54	vitka on 2023-01-04	Submitted works	<1%
55	jihansyafrida.blogspot.com	Internet	<1%
56	repo.uinsatu.ac.id	Internet	<1%

57	id.scribd.com	Internet	<1%
58	repository.fkip.unja.ac.id	Internet	<1%
59	chefkrendo-hotelier.blogspot.com	Internet	<1%
60	vitka on 2022-05-10	Submitted works	<1%
61	Ibnu Siswanto, Ika Wahyu Noor Arifah, Febryan Edwin Nur Ramadhan. "...	Crossref	<1%
62	Syiah Kuala University on 2020-10-09	Submitted works	<1%
63	emakalahonline.blogspot.com	Internet	<1%
64	Asia Pacific University College of Technology and Innovation (UCTI) on...	Submitted works	<1%
65	johannessimatupang.wordpress.com	Internet	<1%
66	vitka on 2022-12-15	Submitted works	<1%
67	UIN Raden Intan Lampung on 2022-12-27	Submitted works	<1%
68	Universitas Pamulang on 2022-07-17	Submitted works	<1%

69	ejournal.unhi.ac.id	Internet	<1%
70	eprints.umm.ac.id	Internet	<1%
71	pdfcoffee.com	Internet	<1%
72	Mulyadi Mulyadi, Welty Mely Betesda Br Sinaga, Dwi Nirwana, Renov...	Crossref	<1%
73	Udayana University on 2022-08-23	Submitted works	<1%
74	digilib.unila.ac.id	Internet	<1%
75	repositori.usu.ac.id	Internet	<1%
76	vitka on 2022-05-10	Submitted works	<1%
77	Emi Lilawati, M. Alvian Eko F., M. Aliyul Wafa. "STRATEGI PEMBELAJA...	Crossref	<1%
78	Universitas Muria Kudus on 2018-09-14	Submitted works	<1%
79	University of Muhammadiyah Malang on 2018-12-06	Submitted works	<1%
80	anzdoc.com	Internet	<1%

81	eprint.stieww.ac.id Internet	<1%
82	fr.scribd.com Internet	<1%
83	ktikebidanancom.wordpress.com Internet	<1%
84	repository.dps.stp-bandung.ac.id Internet	<1%
85	stipram on 2022-01-03 Submitted works	<1%
86	politeknikmbp.ac.id Internet	<1%
87	Universitas Islam Syekh-Yusuf Tangerang on 2019-08-01 Submitted works	<1%
88	Universitas Merdeka Malang on 2020-10-12 Submitted works	<1%
89	Universitas Pelita Harapan Submitted works	<1%
90	repository.stp-bandung.ac.id Internet	<1%
91	repository.usu.ac.id Internet	<1%
92	sumantompdi.blogspot.com Internet	<1%

93	Politeknik Pariwisata Lombok on 2022-01-28	<1%
	Submitted works	
94	Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung on 2017-05-27	<1%
	Submitted works	
95	Surabaya University on 2013-01-09	<1%
	Submitted works	
96	Universitas Putera Batam on 2019-11-23	<1%
	Submitted works	
97	Universitas Sebelas Maret on 2017-01-09	<1%
	Submitted works	
98	brianddevido.blogspot.com	<1%
	Internet	
99	slideshare.net	<1%
	Internet	

● Excluded from Similarity Report

- Manually excluded sources

EXCLUDED SOURCES

vitka on 2022-12-29

58%

Submitted works

vitka on 2022-09-29

33%

Submitted works