

PAPER NAME

**PERANAN ROOM ATTENDANT DALAM
MENINGKATKAN TINGKAT OCCUPANCY
HOTEL PACIFIC PALACE BATAM**

AUTHOR

MUHAMMAD ALDI PRATAMA NUGRAHA

WORD COUNT

10919 Words

CHARACTER COUNT

69074 Characters

PAGE COUNT

60 Pages

FILE SIZE

1.3MB

SUBMISSION DATE

Jan 5, 2023 4:11 PM GMT+7

REPORT DATE

Jan 5, 2023 4:13 PM GMT+7

● **51% Overall Similarity**

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

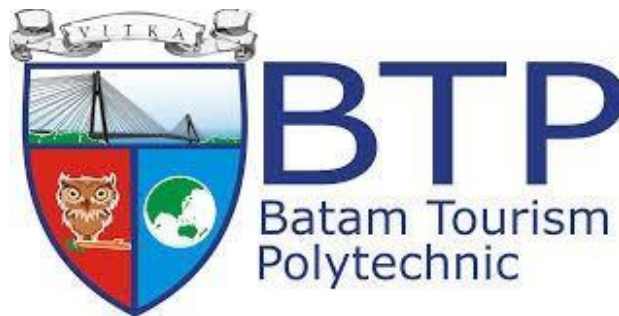
- 46% Internet database
- 17% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 41% Submitted Works database

● **Excluded from Similarity Report**

- Manually excluded sources

**PERANAN *ROOM ATTENDANT* DALAM MENINGKATKAN
TINGKAT *OCCUPANCY* HOTEL PACIFIC PALACE BATAM**

2
PROYEK AKHIR



OLEH

MUHAMMAD ALDI PRATAMA NUGRAHA

NIM 2019010004

PROGRAM STUDI MANAJEMEN DIVISI KAMAR

POLITEKNIK PARIWISATA BATAM

2022

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Indonesia adalah salah satu negara yang terletak di Asia tenggara dan posisi negara yang sangat strategis yaitu diantara 2 benua, benua Asia dan Australia, dan juga diantara 2 samudera yaitu samudera Pasifik dan samudera Hindia. Indonesia terletak di garis khatulistiwa yang membuat Indonesia memiliki 2 musim yaitu panas dan hujan. Dengan letak negara yang strategis dan kondisi geografis yang membawa banyak dampak positif bagi Indonesia sehingga dianugerahi kekayaan alam yang melimpah dan budaya yang beragam. Beberapa daerah dan kota yang ada di Indonesia yang memiliki keindahan alam yang unik membuat banyak orang asing yang berminat untuk datang, hal ini menjadi keuntungan terutama di bidang pariwisata. Keunikan dan keuntungan dari hasil wisatawan yang berkunjung ke beberapa daerah dan kota di Indonesia dimanfaatkan oleh pemerintah untuk mengembangkan bagian sektor pariwisata agar bisa menarik perhatian wisatawan untuk melakukan kegiatan wisata di negara Indonesia (Yanti et al., 2020). Untuk membantu meningkatkan dan melancarkan kegiatan wisata di masing masing daerah, dibutuhkan akomodasi yang sangat memadai. Salah satu akomodasi yang dibutuhkan untuk menunjang kegiatan wisata yaitu akomodasi perhotelan yang memiliki peran penting dalam membantu meningkatkan dan melancarkan kegiatan wisata.

Menurut Agus Sambodo dan Bagyono dalam (ROZI YULIANI, S.STPar, 2017) pariwisata merupakan salah satu aspek pembangunan yang akhir-akhir ini banyak mendapatkan perhatian pemerintah, terutama karena erat kaitannya dengan harapan pemerintah agar sektor ini berperan sebagai sumber pendapatan negara yang bisa diandalkan. Pada intinya pariwisata itu kegiatan yang dilakukan untuk menghabiskan waktu luang dengan bersenang senang dengan mengunjungi tempat tempat baru yang belum pernah maupun sudah pernah didatangi. Dalam pariwisata juga ada yang disebut industri pariwisata yang memiliki fungsi untuk mengatur dan

membantu wisatawan dengan memenuhi segala kebutuhan dan ekspektasi nya selama berkunjung ke daerah wisata baik dari akomodasi, transportasi, restoran, dll, sampai wisatawan tersebut bisa kembali ke negara atau kota asalnya dengan selamat.¹²² Oleh karena itu pengembangan industri pariwisata akan sangat membantu dalam proses pengembangan dan melancarkan kegiatan pariwisata dan salah satu nya langkah awal dalam pengembangan pariwisata yang bisa dilakukan yaitu adalah dengan memulai pembangunan akomodasi penginapan berupa hotel.

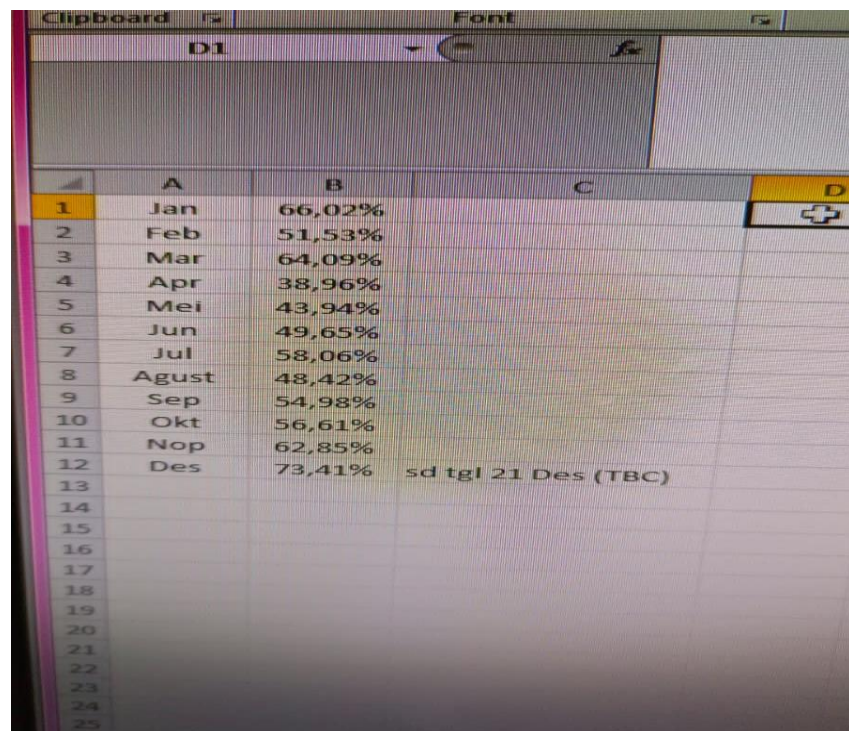
⁴⁶Hotel adalah sejenis akomodasi yang menyediakan fasilitas dan pelayanan penginapan, makan dan minum, serta jasa-jasa lainnya untuk umum yang tinggal untuk sementara waktu, dan dikelola secara komersial atau memperoleh keuntungan yang sebesar-besarnya. Menurut Sugiarto dan S. Sulartiningrum dalam (Lestari et al., 2013),³⁸ Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan dan minum serta jasa lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersial serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan di dalam keputusan pemerintah. Dan perhotelan merupakan salah satu industri pariwisata yang bergerak di bidang jasa.²⁴ Kesuksesan sebuah hotel juga didukung oleh tingkat kualitas pelayanan jasa yang diberikan kepada tamu yang menginap di hotel tersebut.⁸ Menurut Bagyono dalam (Krestanto, 2019), perhotelan ada 2 jenis produk yang diberikan, yang pertama yaitu produk nyata yang bisa dilihat dan disentuh tamu (*tangible*), contohnya yaitu kamar, restoran, dll. Jenis produk yang tidak bisa dilihat tamu namun dirasakan yaitu produk tidak nyata (*intangible*), contohnya keramahtamahan, kenyamanan, dll.

Pada penelitian ini penulis memfokuskan pada¹²⁴ salah satu petugas yang ada di *housekeeping department* yaitu *room attendant*.²⁷ *Housekeeping* berasal dari kata *house* yang berarti rumah, wisma, hotel, dan *to keep* yang berarti merawat atau memelihara, jadi *housekeeping* adalah bagian atau departemen yang mengatur dan menata peralatan, menjaga kebersihan, memperbaiki kerusakan, dan memberi dekorasi dengan tujuan agar hotel tampak rapi, bersih, menarik, dan menyenangkan bagi

penghuninya (Diana, 2019).⁹⁴ Di dalam *housekeeping department* sendiri, ada beberapa seksi yang memiliki tugas dan tanggung jawab penting untuk berjalannya operasional di hotel, diantaranya yaitu ada *public area section*,¹³⁸ ada *laundry section*, dan terakhir ada *room section*¹¹¹ yang memiliki peran penting dalam berjalannya operasional hotel, yaitu bertanggung jawab untuk membersihkan, merawat, dan mempersiapkan kamar yang menjadi salah satu sumber pendapatan terbesar hotel.³³ Petugas yang bertanggung jawab untuk membersihkan kamar hotel disebut sebagai *room attendant*. Menurut Sulastiyono (2011) dalam (Priantara, 2019)⁶⁹ *room attendant* adalah petugas kamar tamu yang mempunyai tanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapian dan kelengkapan kamar. *Room attendant* yang mampu menjalankan tugasnya dengan benar bisa menjadi faktor¹⁴⁴ untuk meningkatkan tingkat hunian kamar hotel, dengan kamar hotel yang bersih dan sesuai dengan ekspektasi tamu akan membuat tamu tersebut nyaman dan mau untuk kembali ke hotel tersebut untuk menginap dan juga bisa memberikan *review* baik yang dimana *review* baik tersebut akan membantu hotel agar mampu menarik perhatian tamu lain untuk datang dan menginap di hotel.¹¹⁶ Salah satu hotel di Batam yang memiliki fasilitas kamar yang baik adalah Hotel Pacific Palace Batam.¹¹⁴¹⁰⁷

Hotel Pacific Palace Batam adalah salah satu hotel berbintang 4 yang berdiri pada tanggal 24 Desember 2007 yang lokasinya berada di Jl. Duyung, Sungai Jodoh, Kec. Batu Ampar, Kota Batam, Kepulauan Riau.⁹⁷ Hotel Pacific Palace Batam berbentuk seperti sebuah kapal dan lokasi nya yang sangat strategis yaitu dekat dengan pelabuhan dan terletak ditengah kota dengan kemudahan akses ke tempat yang menarik dan pemandangan laut kearah Singapura. Jumlah kamar Hotel Pacific Palace Batam adalah⁸ 180 kamar, yang terdiri dari berbagai macam tipe. Seiring dengan perkembangan pulau Batam yang sedemikian pesatnya khususnya dalam bidang industri maka saat ini prioritas Hotel Pacific Palace Batam dalam menjaring tamu-tamunya untuk menginap yang berasal dari perusahaan hotel bisnis dan juga mengutamakan tamu *long stay*.⁸

Di Hotel Pacific Palace Batam sendiri, peranan *housekeeping department* terutama *room section* sangatlah penting untuk berjalannya operasional hotel. *Room section* bertanggung jawab untuk membersihkan dan merawat kamar hotel yang merupakan salah satu sumber pendapatan terbesar bagi hotel. Maka dari itu seorang *room attendant* harus bisa membersihkan kamar sesuai dengan standar yang sudah ditentukan agar bisa memenuhi ekspektasi tamu ketika datang ke hotel dan jika ekspektasi tamu tersebut terpenuhi maka tamu akan merasa senang selama berada di hotel yang dimana dari rasa senang tersebut, tamu akan memberikan *review* yang baik di aplikasi seperti *TripAdvisor*, *Traveloka*, *Agoda*. Dari *review* positif yang diberikan tamu dalam aplikasi tersebut akan memberikan dampak positif untuk hotel agar bisa menarik dan mendatangkan tamu baru untuk menginap ke hotel yang secara otomatis akan meningkatkan tingkat hunian kamar dan berimbas pada pendapatan Hotel Pacific Palace Batam itu sendiri.



	A	B	C	D
1	Jan	66,02%		
2	Feb	51,53%		
3	Mar	64,09%		
4	Apr	38,96%		
5	Mei	43,94%		
6	Jun	49,65%		
7	Jul	58,06%		
8	Agust	48,42%		
9	Sep	54,98%		
10	Okt	56,61%		
11	Nop	62,85%		
12	Des	73,41%	sd tgl 21 Des (TBC)	
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				

Gambar 1. 1 Data occupancy Hotel Pacific Palace Batam 2022

Sumber : Human Resources Manager Pacific Palace Hotel Batam 2022

Gambar diatas adalah tentang data *occupancy* Hotel Pacific Palace Batam selama 12 bulan terakhir, dapat terlihat bahwa tingkat *occupancy*

hotel mengalami naik turun selama 12 terakhir dan hal ini juga ada kaitannya dengan beberapa *guest comment* yang ditemukan penulis melalui beberapa *website* dibawah ini:

7.2 Location

Location. Yes strongly recommend but for cleanliness, comfort of pillow, Aircon, n noise on Saturday n Sunday facing outside is terrible. Jacuzzi n cold water pool very dirty. Shower water very small

Reviewed July 16, 2022

 **fatimah** | Singapore | Family with young children
 Stayed 2 nights in July 2022

142
Gambar 1. 2. Guest Comment

Sumber : www.Agoda.com

5.2 Worst aft covid 19

Booked 2 rooms. Deluxe triple n cabin. Reach hotel was abt 3+pm. Cabin room not ready till 4+pm. Aircon in cabin room sucks. No coldness at all. Cldnt sleep at night due to Aircon n noise at d pub below the hotel. Pillow too soft n smelly. Room phone not working to contact reception. Tv.having alot noise when watching or switching channel. Gave feedback to the receptionist to the next day. Still Aircon prob. Tv was done. Toilet so dirty. Swimming pool for the jacuzzi. Water so dirty n smiley. Overall waste staying there. 2 days nvr get to sleep properly also

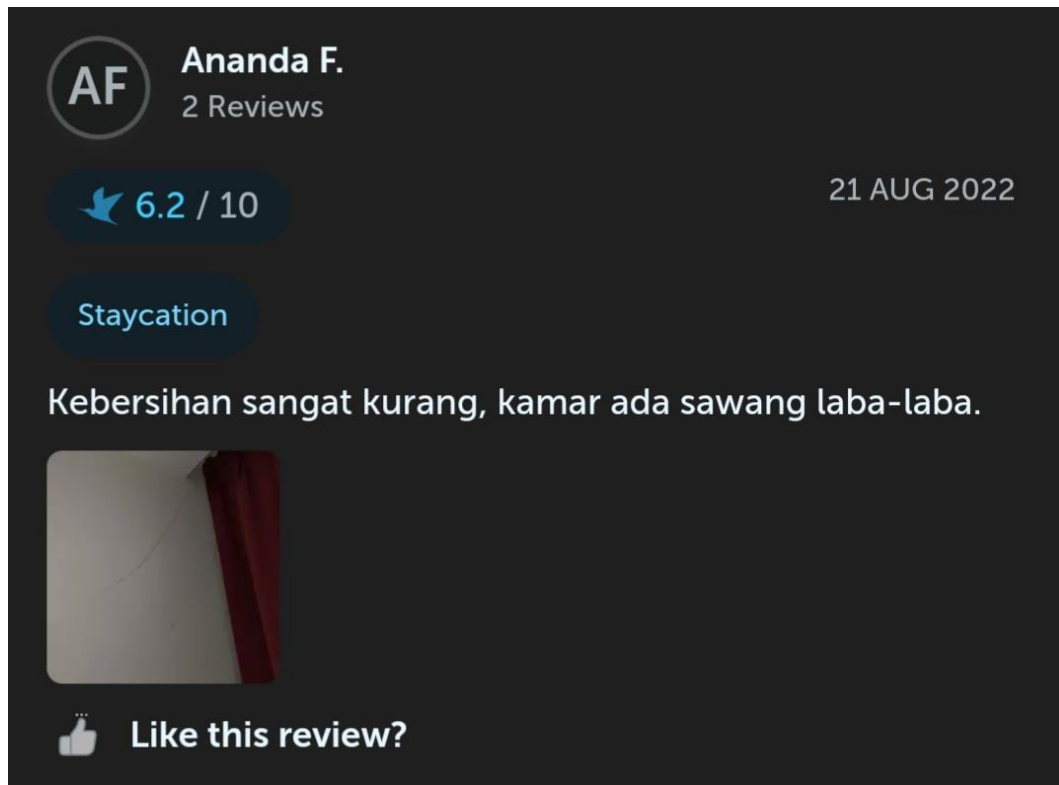
Reviewed July 13, 2022

 **fatimah** | Singapore | Family with young children

 Stayed 2 nights in July 2022

Gambar 1.3. ⁹¹ Guest Comment

Sumber : www.Agoda.com



Gambar 1. 4. *Guest Comment*

Sumber: www.Traveloka.com

Dari foto diatas, bisa dilihat ada beberapa tamu yang memberikan komentar ketidakpuasan terhadap kebersihan kamar di hotel pacific.

Penulis telah melakukan observasi awal di Hotel Pacific Palace Batam, penulis menduga ada beberapa *room attendant* yang kurang baik dalam melakukan pembersihan kamar tamu. Hal ini bisa berdampak buruk bagi tingkat *occupancy* Hotel Pacific Palace Batam sehingga penulis perlu melakukan penelitian lanjutan untuk mengetahui lebih dalam lagi secara detail proses pembersihan kamar tamu di Hotel Pacific Palace Batam. Maka dari itu penulis tertarik untuk melakukan penulisan yang berjudul “PERANAN *ROOM ATTENDANT* DALAM MENINGKATKAN TINGKAT *OCCUPANCY* HOTEL PACIFIC PALACE BATAM.”

1.2. Ruang Lingkup

Dalam penelitian ini, penulis membuat ruang lingkup penelitian pada peranan *room attendant* dalam membantu meningkatkan tingkat *occupancy* di Hotel Pacific Palace Batam.

1.3. Rumusan Masalah

Dari latar belakang diatas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana peranan *room attendant* dalam membantu meningkatkan tingkat *occupancy* di Hotel Pacific Palace Batam?

1.4. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peranan *room attendant* dalam membantu meningkatkan tingkat *occupancy* di Hotel Pacific Palace Batam.

1.5. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi :

1.5.1. Bagi Hotel

Dapat bermanfaat agar hotel bisa lebih mengetahui peranan *room attendant* dalam meningkatkan tingkat *occupancy* di Hotel Pacific Palace Batam, dan agar bisa membantu *staff housekeeping* dalam meningkatkan tingkat hunian kamar hotel.

1.5.2. Bagi Penulis

Selaku mahasiswa program studi D4 Batam Tourism Polytechnic adalah untuk menambah wawasan tentang bagaimana peran *room attendant* dalam meningkatkan tingkat *occupancy* Hotel Pacific Palace Batam.

1.5.3. Bagi Kampus

Sebagai bahan pertimbangan dalam menyusun penelitian karya ilmiah serta menentukan metode yang tepat untuk mengembangkan penelitian karya ilmiah yang menjadi pilihan mahasiswa.

1.6. Definisi Istilah

1. Peranan

Suatu perilaku atau sifat yang dilakukan oleh seseorang atau sekumpulan orang untuk menghasilkan sesuatu hal yang baik sesuai dengan jabatan yang dimiliki seseorang atau sekumpulan orang tersebut.

2. *Housekeeping*

Departemen ² di hotel yang bertanggung jawab dalam menjaga kebersihan dan merawat kebersihan seluruh area hotel, kamar tamu, dan juga untuk memenuhi semua kebutuhan tamu lainnya selama menginap seperti layanan *laundry*, dll.

3. *Hotel Occupancy*

Hotel occupancy adalah presentase untuk mengetahui apakah ⁷⁷ kamar yang ada di hotel tersebut terisi oleh tamu dan data nya bisa menjadi perbandingan dari waktu ke waktu.

4. *Room Attendant*

Petugas yang ² bertanggung jawab untuk membersihkan dan menjaga kebersihan kamar hotel.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1. Hotel

Kata Hotel berasal dari Bahasa latin *hospitium* yang memiliki arti ruang tamu. Dalam jangka waktu yang panjang kata *hospitium* mengalami perubahan pengertian dan untuk membedakan antara *guest house* dengan *mansion house* (rumah besar) yang pada saat itu sedang berkembang pesat, maka rumah-rumah besar disebut dengan istilah *Hostel*. *Hostel* ini disewakan kepada masyarakat umum untuk menginap dan beristirahat sementara waktu, yang selama menginap, para penginap dikoordinir oleh seorang *host*, dan para tamu yang menginap harus patuh kepada peraturan yang telah ditentukan oleh *host*. Sesuai dengan perkembangan zaman dan tuntutan permintaan orang-orang yang ingin mendapatkan kepuasan, tidak suka dengan aturan atau peraturan yang terlalu banyak sebagaimana dalam *hostel*, dan kata *hostel* mengalami perubahan. Huruf “s” pada kata *hostel* tersebut menghilang atau dihilangkan orang, sehingga kemudian kata *hostel* berubah menjadi hotel seperti apa yang kita kenal sekarang. (Toha & Miyanto, 2015)

Hotel adalah sebagai suatu usaha jasa yang merupakan sarana pendukung kegiatan pariwisata, dimana pengelolaannya dilakukan secara professional dan didukung oleh tenaga kerja yang memiliki keterampilan baik dalam bidang perhotelan. (Diah Pradiatiningtyas, 2017)

Adapun maksud dari beberapa pengertian hotel menurut ahli diatas, dapat dijelaskan bahwa hotel adalah suatu jenis akomodasi yang menyediakan jasa penginapan, layanan restoran, dan berfungsi sebagai tempat istirahat bagi mereka yang sedang dalam perjalanan.

2.1.1. Departemen Hotel

Bagian-bagian atau departemen yang terdapat dalam hotel secara umum menurut teori Sulastiyono (dalam Nangoy et al., 2020) adalah sebagai berikut:

1. Front Office Department

Peranan dan fungsi utama dari bagian kantor depan hotel adalah menjual (dalam arti menyewakan) kamar kepada para tamu. Oleh karena fungsinya itu, maka lokasi atau letak kantor depan hotel seharusnya berada di tempat yang mudah dilihat atau diketahui oleh tamu.

¹ 2. *Housekeeping Department*

Bagian ini adalah departemen hotel yang bertanggung jawab atas seluruh kebersihan hotel baik dalam ruangan maupun *public area* serta membersihkan berbagai fasilitas hotel.

3. *Food And Beverages Department*

Bagian makanan dan minuman merupakan salah satu bagian yang terdapat di hotel, yang mempunyai fungsi melaksanakan penjualan makanan dan minuman. Sekalipun melakukan fungsi menjual makanan dan minuman, tetapi dibalik itu semuanya terdapat kegiatan-kegiatan yang sangat kompleks. Kegiatan itu adalah melaksanakan usaha pengembangan produk makanan dan minuman, merencanakan kegiatan-kegiatan yang dapat menarik tamu untuk makan dan minum di restoran hotel, melakukan pembelian bahan-bahan makanan dan minuman, penyimpanan bahan-bahan makanan dan minuman, melakukan pengolahan, penyajian makanan dan minuman serta penghitungan produk.

4. *Marketing and Sales Department*

Bagian ini berfungsi dalam memasarkan produk hotel, serta kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan pemasaran hotel, dengan berbagai cara bagian ini berusaha untuk mendapatkan tamu sebanyak mungkin ke dalam hotel, agar dapat meningkatkan pendapatan hotel.

5. *Accounting department*

Bagian ini adalah suatu departemen hotel yang bertanggung jawab atas masalah administrasi hotel baik pengeluaran maupun pendapatan keuangan di hotel.

6. *Human resources Department*

Bagian ini berfungsi melakukan kegiatan yang ada kaitannya dengan sumber daya manusia yang ada di lingkungan kerja hotel. *Department* ini juga memiliki tugas dalam mengembangkan tenaga kerja yang ada serta mengatur dan menyelenggarakan pendidikan maupun latihan kerja bagi karyawan dari semua tingkatan.

1. *Engineering Department*

Adalah suatu departemen hotel yang bertanggung jawab untuk menangani perawatan maupun perbaikan atas semua alat-alat serta mesin yang ada di hotel apabila mengalami kerusakan.

8. *Security Department*

Bagian ini bertugas dalam hal yang berhubungan dengan masalah yang ada kaitannya dengan keamanan di dalam hotel maupun di luar hotel serta memelihara ketertiban di wilayah kerjanya.

2.2. *Housekeeping Department*

Housekeeping Department adalah salah satu departemen yang ada di hotel yang bertanggung jawab dengan adanya kebersihan di area, di kamar dan ruangan seisinya. Selain itu juga *Housekeeping Department* merupakan departemen yang berkaitan juga dengan adanya kebersihan, keindahan, kerapian dan kelengkapannya pada seluruh kamar serta area umum yang ada di sekitar hotel. Karena di sini juga bertanggung jawab menjaga kenyamanan pada tamu dan karyawan yang berada di hotel terlebihnya kita bisa memberi *Service Excellent*. (Putra & Marimin, 2015)

Menurut Rumekso dalam (Lasana, 2017), *Housekeeping Department* juga berarti bagian yang bertugas dan bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapian, keindahan, dan kenyamanan di seluruh area hotel, baik di luar gedung maupun di dalam gedung, termasuk kamar-kamar tamu, ruangan-ruangan yang disewa oleh para tamu, *restaurant*, *office* serta *toilet*.

Adapun maksud dari beberapa pengertian *housekeeping department* menurut ahli diatas, dapat dijelaskan bahwa *housekeeping department*

adalah departemen di hotel yang bertanggung jawab dalam menjaga kebersihan dan merawat kebersihan seluruh area hotel, kamar tamu, dan juga untuk memenuhi semua kebutuhan tamu lainnya selama menginap seperti layanan *laundry*, dll.

2.3. Room Section

Di dalam *Housekeeping Department* ada bagian yang disebut *room section* yang memiliki tugas dan tanggung jawab menjaga kebersihan, kerapian, keindahan, kenyamanan, dan keamanan yang ada di dalam kamar khususnya di kamar-kamar tamu yang masih dihuni, Rumekso dalam (Putra & Marimin, 2015).

Room Section merupakan seksi yang bertanggung jawab terhadap kebersihan, perawatan dan pemeliharaan kamar tamu. Karyawan yang bertugas yang menjaga, merawat, membersihkan, serta merapikan kamar-kamar tamu agar menjadi bersih, indah, dan nyaman disebut dengan *room attendant*. (Diana, 2019)

Adapun maksud dari beberapa pengertian *room section* menurut para ahli diatas, dapat dijelaskan bahwa *room section* adalah salah satu seksi di *housekeeping* yang bertugas untuk menjaga dan memelihara kebersihan di kamar hotel, petugas nya disebut *room attendant*.

2.4. Room Attendant

Room Attendant adalah petugas *floor section*. Petugas ini menyediakan pembersihan kamar dan melengkapi peralatan hotel. *Room Attendant* harus memiliki penampilan yang rapi. Petugas ini harus sopan santun dan jujur kepada atasan dan teman sejawat. *Room Attendant* memiliki tugas mempersiapkan kamar ketika tamu tiba di hotel. Kesan pertama diberikan dalam keadaan siap kamar. Inilah sebabnya kamar itu harus diatur dengan rapi sebelum tamu masuk ke ruangan. (Liana & Chemu, 2019)

Room boy/room attendant merupakan ujung tombak sebuah hotel. Banyak sedikitnya tamu yang menginap di hotel sangat di pengaruhi oleh kondisi kamar yang pengelolaannya di laksanakan oleh *room boy*. Jika kamar selalu bersih, rapi, lengkap fasilitasnya, serta nyaman pasti para

tamu yang menginap menjadi betah dan akhirnya menjadi pelanggan yang nantinya akan kembali menginap di hotel tersebut. (Kurniawan & Yulianto, 2017)

Menurut Sulastiyono dalam (Priantara, 2019), *Room Attendant* adalah petugas kamar tamu yang mempunyai tanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapian dan kelengkapan kamar.

Menurut Rumecko dalam (Lasana, 2017), *Room attendant* adalah petugas *floor section* yang menjaga kebersihan, kerapian, kenyamanan dan kelengkapan kamar tamu. Definisi tersebut menunjukkan bahwa *room attendant* sangat berjasa dalam operasional hotel.

Adapun maksud dari beberapa *room attendant* menurut para ahli diatas, dapat dijelaskan bahwa *room attendant* adalah petugas yang bertanggung jawab untuk membersihkan kamar tamu dari sebelum tamu datang, selama tamu menginap, dan setelah tamu meninggalkan hotel.

2.5. SOP

Standard Operational Prosedur (SOP) pada dasarnya adalah pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional standar yang ada di dalam suatu perusahaan hotel yang digunakan untuk memastikan bahwa semua keputusan dan tindakan, serta penggunaan fasilitas-fasilitas proses yang dilakukan oleh orang-orang di dalam perusahaan berjalan dengan efektif dan efisien. Dua hal tersebut di atas adalah syarat- syarat dari SOP yang efektif dan bermanfaat bagi suatu organisasi. Dengan dipenuhinya dua syarat tersebut, maka SOP menjadi bagian sistem organisasi yang bergerak seirama dan harmonis dengan keputusan dan kegiatan-kegiatan di dalam perusahaan, dan pada gilirannya, tujuan penerapan SOP dapat terpenuhi. (Soleha, 2018)

Menurut Moekijat dalam (Wahyuni & Parma, 2020), *SOP* (*Standard Operational Procedures*) adalah urutan langkah-langkah (atau pelaksanaan-pelaksanaan pekerjaan), di mana pekerjaan tersebut dilakukan, bagaimana melakukannya, bilamana melakukannya, dan siapa yang melakukannya.

Adapun maksud dari beberapa ahli diatas, dapat dijelaskan bahwa SOP adalah suatu kebijakan atau peraturan yang dibuat oleh atasan suatu perusahaan untuk suatu pekerjaan kepada para anggotanya agar pekerjaan dapat dilakukan dengan benar.

2.6. Keluhan (*Complaint*)

Menurut Simon & James dalam (Kisti & Mayasari, 2019), mengartikan bahwa keluhan adalah salah satu bagian dari ekspresi negatif yang dihasilkan karena ketidaksesuaian kenyataan dengan keinginan seseorang”.

Menurut Soenarno dalam (Damayanti & Yulianto, 2014), *komplain* dapat dikelompokkan kedalam lima kelompok besar, yaitu:

1. *Service*, yaitu *komplain* yang terjadi karena pelayanan, baik yang diberikan secara umum oleh hotel maupun dari departemen tertentu yang memberikan pelayanan langsung kepada tamu, misalnya tamu harus menunggu lama ketika memesan makanan melalui room service
2. *Facility* atau fasilitas yang disediakan untuk tamu di hotel. Fasilitas ini dapat berupa fasilitas umum seperti area parkir, *lobby*, mushola, atau yang lebih spesifik seperti fasilitas di kamar mandi atau tempat tidur.
3. *Staff*, yaitu *komplain* yang terjadi karena ada staf hotel yang mengganggu atau membuat tamu merasa tidak nyaman, tidak ramah, tidak sopan, atau kurang peka terhadap keinginan tamu.
4. *Own Complaint*, yaitu *komplain* yang diakibatkan oleh faktor dari dalam diri tamu sendiri yang mungkin terjadi karena kekesalannya kepada keadaan atau orang lain yang bersifat pribadi, misalnya tamu yang sedang menunggu jemputan tetapi ternyata penjemput tidak kunjung datang
5. *I-rational Complaint*, yaitu *komplain* yang disebabkan karena kurang tauhan tamu terhadap penggunaan fasilitas yang tersedia, misalnya tamu *komplain* karena listrik di kamarnya mati, padahal panelnya yang belum dinyalakan.

Adapun maksud dari beberapa pengertian keluhan menurut beberapa ahli diatas, dapat dijelaskan bahwa keluhan adalah suatu tindakan yang dilakukan oleh seseorang untuk memberikan pendapat atau keluhan dari sesuatu hal yang tidak menyenangkan yang telah dialami oleh orang tersebut.

2.7. Struktur Organisasi

Struktur organisasi adalah gambaran tentang jenjang dan alur kepemimpinan serta menunjukkan hubungan wewenang dan tanggung jawab dari setiap unit kerja dalam suatu organisasi. (Lorenza & Sinabariba, 2022)

Menurut Hasibuan dalam (Juru & Gorda, 2021), struktur organisasi adalah suatu gambar yang menggambarkan tipe organisasi, pendepartemenan organisasi kedudukan dan jenis wewenang pejabat, bidang dan hubungan pekerjaan, garis perintah dan tanggung jawab, rentang kendali dan sistem pimpinan organisasi.

Adapun maksud dari beberapa pengertian struktur organisasi menurut beberapa ahli diatas, dapat dijelaskan bahwa struktur organisasi adalah pembagian pekerjaan di sebuah organisasi agar pekerjaan dapat terbagi rata sesuai dengan jabatan dan keahlian masing-masing anggota.

2.8. Peranan

Menurut Soerjono Soekanto dalam (Pereira, 2015), peranan merupakan aspek yang dinamis dari kedudukan (*status*). Apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, maka hal ini berarti ia menjalankan suatu peranan. Keduanya tidak dapat dipisah-pisahkan dan saling bertentangan satu sama lain. Setiap orang mempunyai macam-macam peranan yang berasal dari pola-pola pergaulan hidupnya. Hal tersebut sekaligus berarti bahwa peranan menentukan apa yang diperbuatnya bagi masyarakat kepadanya. Peranan lebih banyak menekankan pada fungsi, penyesuaian diri dan sebagai suatu proses.

Menurut Hasan Mukmin (2014:62) dalam (Priantara, 2019), peranan menurut *terminology* adalah seperangkat tingkah yang diharapkan dimiliki

oleh yang berkedudukan di masyarakat. Dalam bahasa Inggris peranan disebut *role* yang definisinya adalah *person task or duty in undertaking*. Artinya tugas atau kewajiban seseorang dalam suatu usaha atau pekerjaan.

Peranan yang dikemukakan oleh Komarudin dalam (Pereira, 2015) dapat didefinisikan sebagai berikut :

- a. Bagian dari tugas utama yang harus dilaksanakan seseorang dalam manajemen.
- b. Pola perilaku yang diharapkan dapat menyertai suatu usaha.
- c. Bagian atau fungsi seseorang dalam kelompok atau pranata.
- d. Fungsi yang diharapkan dari seseorang atau menjadi karakteristik yang adanya padanya.
- e. Fungsi setiap variabel dalam hubungan sebab akibat.

Adapun maksud dari beberapa pengertian peranan menurut para ahli diatas, dapat dijelaskan bahwa peranan adalah suatu perilaku atau sifat yang dilakukan oleh seseorang atau sekumpulan orang untuk menghasilkan sesuatu hal yang baik sesuai dengan jabatan yang dimiliki seseorang atau sekumpulan orang tersebut.

2.9. Tingkat Hunian Kamar (*Occupancy*)

Tingkat hunian kamar menyatakan suatu keadaan sampai sejauh mana jumlah kamar- kamar terjual, jika diperbandingkan dengan seluruh jumlah kamar yang mampu untuk dijual. Pengertian rasio occupancy merupakan tolak ukur keberhasilan hotel dalam menjual produk utamanya, yaitu kamar. (A. R. Putri & Kristiutami, 2016)

Hotel occupancy adalah tingkat hunian kamar dari suatu hotel yang mana data tersebut dapat dipergunakan sebagai alat perbandingan bagi hotel itu sendiri terhadap hotel lain dalam rangka bisnis. (Putra Gotama, 2019)

Tingkat hunian kamar menyatakan suatu keadaan sampai sejauh mana jumlah kamar- kamar terjual, jika diperbandingkan dengan seluruh jumlah kamar yang mampu untuk dijual. (A. R. Putri & Kristiutami, 2016)

Menurut Damardjati dalam (Satiti et al., 2021), tingkat hunian adalah presentase dari kamar-kamar hotel yang bisa terisi atau disewakan kepada

56 tamu dibandingkan dalam jangka waktu tertentu, misalnya perbulan, pertahun dan sebagainya. Menurut Agustinus dalam (Lestari et al., 2013), tingkat hunian kamar menyatakan suatu keadaan sejauh mana jumlah kamar terjual dengan rasio *occupancy* sebagai tolak ukur keberhasilan hotel menjual produk utamanya yaitu kamar. Hal yang biasa dilakukan hotel untuk *Occupancy* dalam operasional hotel menggunakan perhitungan *single occupancy*. 27

Adapun maksud dari pengertian *hotel occupancy* menurut para ahli diatas, dapat dijelaskan bahwa *hotel occupancy* adalah presentase untuk mengetahui apakah kamar yang ada di hotel tersebut terisi oleh tamu dan data nya bisa menjadi perbandingan dari waktu ke waktu. 77

2.10. 42 Kajian Empiris

Kajian empiris merupakan hasil penelitian terdahulu yang mengemukakan beberapa konsep yang relevan dan terkait dengan penelitian yang dilakukan. Berikut merupakan tabel yang berisikan beberapa penelitian terdahulu yang menjadi landasan dalam penelitian ini:

Tabel 2. 1. Kajian Empiris

Sumber: Data olahan penulis 2022

Tahun penelitian	Judul	Hasil	Fokus Penelitian
47 Mohammad Sigit Adi Lesmana, 2017	Peran <i>Housekeeping Department</i> Dalam Meningkatkan Tingkat Hunian Kamar Di Bintang Mulia Hotel & Resto Jember	Hasil penelitian menemukan bahwa 6 peranan <i>housekeeping</i> akan selalu di butuhkan dalam suatu hotel agar kamar yang dimiliki oleh suatu hotel dapat di pertahankan kualitasnya.	Memfokuskan penelitian ke peran 6 <i>housekeeping department</i> dalam meningkatkan tingkat hunian kamar.

74 Adzani Rofi Putri & Yuliana Pinaringsih Kristiutami, 2016	Pelayanan <i>Housekeeping</i> Dalam Meningkatkan Tingkat Hunian Kamar Di Grandia Hotel Bandung	7 Peranan <i>Housekeeping</i> Department dalam peningkatan tingkat hunian kamar, harus memegang erat tegas dan tanggung jawab atas pemeliharaan kamar yang meliputi kebersihan, kerapian, keindahan dan kenyamanan kamar di seluruh area Grandia Hotel Bandung.	Memfokuskan penelitian ke pelayanan <i>housekeeping department</i> dalam meningkatkan tingkat hunian kamar.
Rozi Yuliani, S.STPar, MM, 66 2017	Strategi Pelayanan <i>Room Attendant</i> Dalam Meningkatkan <i>Occupancy</i> Hotel Pusako Bukittinggi	Strategi pelayanan pada hotel pusako Bukittinggi belum dilakukan secara maksimal sehingga banyak tamu yang kurang puas 145 dengan kondisi kamar yang kotor dan tingkat <i>occupancy</i> kamar yang tidak menyentuh target.	Memfokuskan penelitian kepada strategi <i>room attendant</i> dalam meningkatkan <i>occupancy</i> hotel.
92 Ekayuda Rachmantyo Priantara 2019	Peranan <i>Room Attendant</i> Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Di Royal Hotel	Peranan <i>room attendant</i> dalam 6 meningkatkan kepuasan tamu di Royal Hotel N' Lounge Jember itu sangatlah penting. <i>Room attendant</i> selalu menjaga kualitas kamar seperti kebersihan,	Memfokuskan penelitian pada peranan <i>room attendant</i> 104 dalam meningkatkan kepuasan tamu.

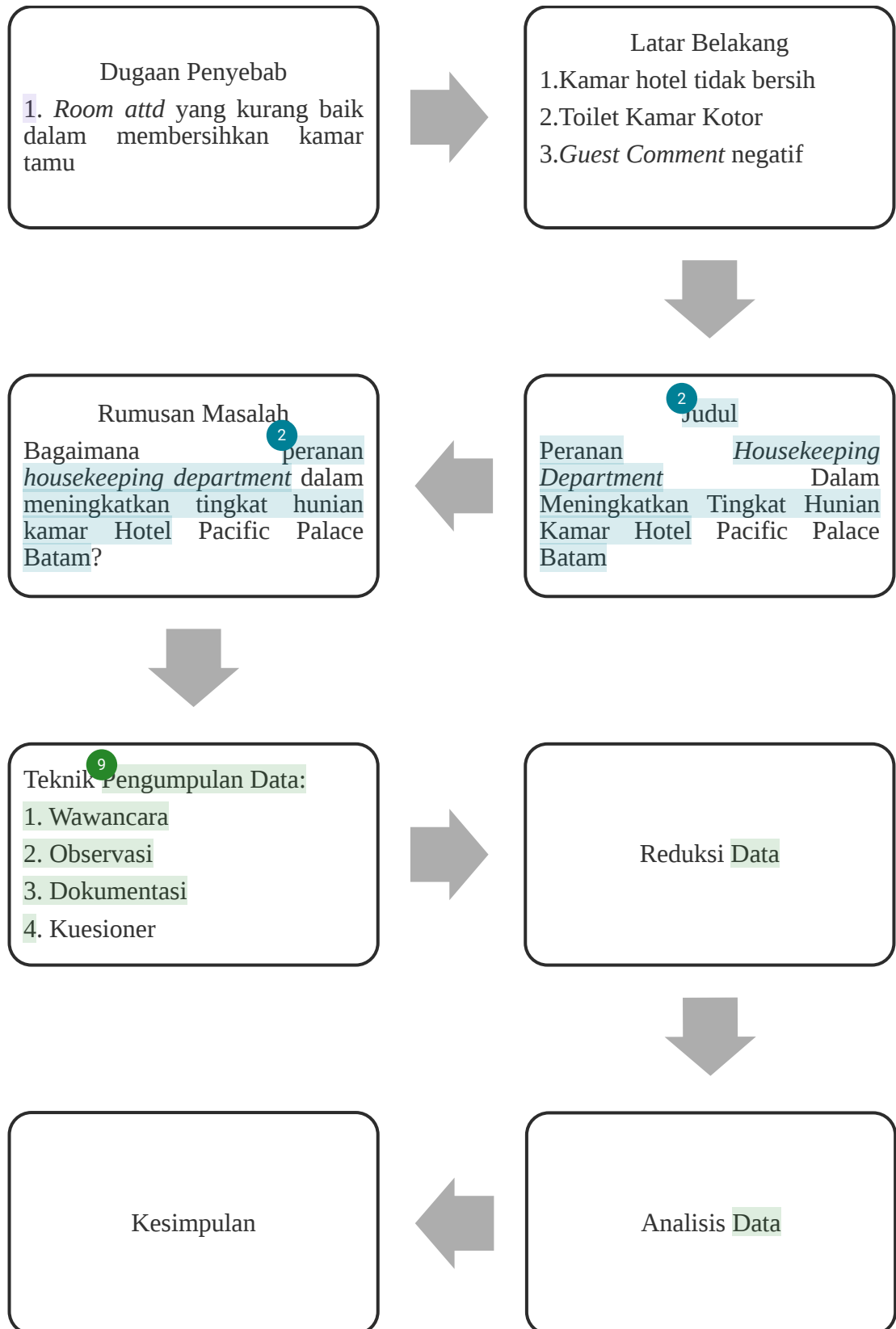
	n' Lounge Jember	6 kerapihan, kenyamanan dan keamanan. Maka dari itu peranan <i>room attendant</i> akan selalu dibutuhkan dalam suatu hotel agar kamar yang dimiliki oleh suatu hotel dapat dipertahankan kualitasnya.	
73 Emmita Devi Hari Putri & Fajar Wicaksono 2015	Peranan <i>Housekeeping</i> Dalam Meningkatkan Kenyamanan Tamu Di The Sahid Rich Yogyakarta	26 Dari hasil pengamatan selama penelitian, Sebagai salah satu section di hotel, <i>housekeeping</i> dituntut untuk menjaga serta meningkatkan kualitas pelayanannya dan mengikuti sesuai standar SOP yang ada. Serta mampu memberi pelayanan yang baik terhadap tamu agar tamu merasa betah untuk tinggal di hotel dan tidak melakukan komplain.	60 Memfokuskan penelitian pada peranan <i>housekeeping</i> dalam meningkatkan kenyamanan tamu.
10 Wendy Liana & Oh Chemu 2019	10 Pelayanan <i>Housekeeping Department</i> Di Wyndham Opi Hotel Palembang	10 Hasil penulisan ini menunjukan bahwa <i>Housekeeping Department</i> mempunyai peran yang sangat penting terhadap kenyamanan para tamu	Memfokuskan penelitian pada pelayanan departemen <i>housekeeping</i> .

		10 dengan berbagai upaya pelayanan pembersihan kamar yang telah dilakukan Room Attendant, semua Room Attendant, Wyndham Opi Hotel Palembang mampu memberikan pelayanan sesuai dengan SOP yang diterapkan dengan maksimal, dan para tamu mengatakan puas dengan pelayanan dan kebersihan kamar yang ada di Hotel tersebut.	
--	--	--	--

2.11.

3 Kerangka Berpikir

Kerangka berfikir ini guna untuk dijadikan cara berpikir peneliti untuk menjawab permasalahan penelitian. Adapun kerangka berpikir ini dinyatakan penulis dalam gambar sebagai berikut:



140
Bagan 2. 1. Kerangka Berpikir

Sumber: Olahan penulis

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis pendekatan kualitatif. Peneliti memilih pendekatan kualitatif untuk dijadikan sebagai metode penelitian didasarkan pada permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian, yakni mengenai ¹⁵ Peranan *housekeeping department* dalam meningkatkan tingkat hunian kamar Hotel Pacific Palace Batam³. Hal ini sesuai dengan pengertian penelitian kualitatif Menurut Danin (2002) dalam (Wekke, 2019), ²⁵ penelitian kualitatif percaya bahwa kebenaran itu adalah dinamis dan dapat ditemukan hanya melalui penelaahan terhadap orang-orang melalui interaksinya dengan situasi sosial mereka. Penelitian kualitatif mengkaji perspektif partisipan dengan strategi-strategi yang bersifat interaktif dan fleksibel. Penelitian kualitatif ditujukan memahami fenomena sosial.

3.2. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder, menurut Sugiyono (2019) dalam (D. M. Putri et al., 2021) disebutkan bahwa:

3.2.1. ¹⁸ Data Primer

Sumber data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Dalam penelitian ini, data primer bersumber dari data lapangan yang dikumpulkan langsung oleh peneliti selama di Hotel Pacific Palace Batam.

3.2.2. Data Sekunder

Sumber ⁴³ data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpulan data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Sumber data sekunder merupakan sumber data pelengkap yang berfungsi untuk melengkapi data primer. Dalam hal ini data sekunder yang digunakan ³ dalam penelitian ini diperoleh dari jurnal, artikel, internet, serta sumber sumber terkait lainnya yang mendukung penelitian ini seperti traveloka, agoda, dll.

126 Adapun yang menjadi narasumber dalam penelitian ini adalah:

21 Tabel 3. 1. Subyek Penelitian

NO	Subyek Penelitian	Jumlah
1.	<i>Executive Housekeeper</i>	1 Orang
2.	<i>Housekeeping Supervisor</i>	1 Orang
3.	<i>Room Attendant</i>	1 Orang

9 3.3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang digunakan oleh peneliti yang bertujuan untuk mendapatkan data dalam penelitian. Pada penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan kualitatif sehingga peneliti membutuhkan data yang jelas dan spesifik. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan observasi, wawancara, dokumentasi dan studi pustaka.

Metode pengumpulan data dari penelitian ini adalah :

24 3.3.1. Wawancara

Wawancara atau *interview* adalah bentuk komunikasi verbal jadi semacam percakapan yang bertujuan memperoleh informasi atau dapat diartikan suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan tanya jawab antara peneliti dengan obyek yang diteliti. Dalam metode ini kreatifitas pewawancara sangat diperlukan karena dapat dikatakan bahwa hasil *interview* yang diteliti banyak bergantung pada kemampuan penyelidik untuk mencari jawaban, mencatat dan menafsirkan setiap jawaban (Dr. H. Zuchri Abdussamad, S.I.K., 2021). Menurut Herdiansyah (2013:31) dalam (Wekke, 2019) mengemukakan bahwa wawancara adalah sebuah proses interaksi komunikasi yang dilakukan oleh sekurang-kurangnya dua orang atas dasar ketersediaan dalam suasana alamiah, di mana pembicaraan mengarah kepada tujuan yang telah ditetapkan dengan mengedepankan *trust* sebagai landasan utama dalam proses

memahami. Pada penelitian ini wawancara dilakukan dengan narasumber secara langsung dan tidak langsung, dimana wawancara langsung dilakukan dengan cara peneliti melakukan wawancara ke narasumber dengan hadir langsung ke Hotel Pacific Palace Batam. Wawancara tidak langsung dilakukan melalui media komunikasi sosial. Penelitian ini menggunakan wawancara terstruktur dimana peneliti memberikan pertanyaan kepada narasumber yang mana pertanyaan tersebut sesuai dengan daftar pertanyaan yang telah peneliti tulis atau dengan cara lebih fleksibel, dan dalam pengajuan pertanyaan akan dilakukan dengan cara interogasi pertukaran informasi dengan subjek yang diteliti, sesuai dengan situasi dan informasi yang dibutuhkan oleh peneliti secara jelas dan mendalam.

3.3.2. Dokumentasi

Dokumentasi menurut Sugiono (2014:82) dalam (A. R. Putri & Kristiutami, 2016), ialah Catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk gambar, misalnya foto, gambar hidup dan sketsa. Menurut Arikunto (2000) dalam (Dr. H. Zuchri Abdussamad, S.I.K., 2021) metode dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variasi yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah kabar, majalah, prasasti, notulen, raport, ledger dan sebagainya. Dalam penelitian kualitatif, teknik pengumpulan data dalam bentuk dokumentasi adalah pendukung utama dari hasil wawancara dan observasi di Hotel Pacific Palace Batam, bisa berupa pembuktian data dokumen maupun pendapat, teori, atau hukum-hukum.

3.3.3. Observasi

Menurut Marshall (1995) dalam (Wekke, 2019) dengan cara observasi, dapat diketahui perilaku dalam situasi sosial tertentu. Observasi adalah pengamatan dan pencatatan terhadap fenomena atau gejala yang diteliti. Menurut Sugiyono (2016) dalam (Hakim & Saragih, 2019) observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang

lain, yaitu wawancara dan kuisioner. Kalau wawancara dan kuisioner selalu berkomunikasi dengan orang, maka observasi tidak terbatas pada orang, tetapi juga obyek-obyek alam yang lain. Observasi ini diterapkan agar mengetahui cara orang-orang yang terdapat di dalamnya dengan tujuan untuk memperoleh suatu informasi yang jelas dan benar mengenai Hotel Pacific Palace Batam.

3.3.4. Studi Pustaka

Studi pustaka merupakan suatu usaha yang dilakukan oleh peneliti untuk menghimpun informasi yang relevan dengan topik atau masalah yang akan atau sedang diteliti (Ramdhani et al., 2018). Menurut Arikunto (2014) dalam (Mahendra, 2015), studi Pustaka adalah metode pengumpulan data dengan cara mencari informasi melalui buku-buku, koran, majalah, dan literatur lainnya. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara studi pustaka untuk melengkapi dan membandingkan data yang didapat dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dengan data yang didapat melalui sumber data bacaan lainnya.

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. Menurut Sugiyono (2016: 244) dalam (Pratiwi, 2017), 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 dalam pola, memilih mana yang penting dan akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

3.4.1. Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2017,194) dalam (Pandanwangi, 2018) cara atau teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan

interview (wawancara), kuesioner (angket), observasi (pengamatan), dan gabungan ketiganya.

3.4.2. Reduksi Data

Menurut Sugiyono (2016: 247) dalam (Pratiwi, 2017), reduksi data adalah merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan. Pada proses reduksi data, hanya data yang ada keterkaitan dengan permasalahan penelitian saja yang direduksi. Sedangkan data yang tidak berkaitan dengan masalah penelitian dibuang. Dengan kata lain reduksi data digunakan untuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan dan membuang yang tidak penting, serta mengorganisasikan data, sehingga memudahkan peneliti untuk menarik kesimpulan.

3.4.3. Penyajian Data

Tahap berikutnya setelah data hasil observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi pustaka direduksi adalah menyajikan data tersebut. Menurut Sugiyono (2016:249) dalam (Pratiwi, 2017) penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart*, dan sejenisnya. Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dengan melakukan pengajian data, akan membantu pembaca untuk memahami data yang diberikan.

3.4.4. Penarikan Kesimpulan

Langkah terakhir adalah penarikan kesimpulan atau verifikasi data. Setelah data dikumpulkan, direduksi dan disajikan, hasil data tersebut ditarik kesimpulan. Menurut Sugiyono (2018:252-253) dalam (Fairus, 2020) kesimpulan dalam penelitian kualitatif dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi

3 mungkin juga tidak, karena seperti telah dikemukakan bahwa masalah dan perumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan. Pada penelitian ini dilakukan dengan cara membandingkan antara teori dan definisi yang telah terlampir pada landasan teori dengan bukti-bukti di lapangan yang peneliti dapatkan melalui hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dengan narasumber dari Hotel Pacific Palace Batam.

89 3.5. Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian 3

Penelitian ini dilakukan di Hotel Pacific Palace Batam yang beralamat di Jl. Duyung, Sungai Jodoh, Kec. Batu Ampar, Kota Batam, Kepulauan Riau 29444. Penelitian ini dilakukan dalam jangka waktu 3 Bulan yakni dari Bulan Oktober 2022 sampai dengan Desember 2022.

12 BAB IV

PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian

1. 11 Profil Pacific Palace Hotel Batam



Gambar 4. 1. Logo Pacific Palace Hotel Batam

Sumber: <http://www.pacificpalacehotel.com/>

Pacific Palace Hotel Batam adalah 143 salah satu hotel unik berbintang 4 yang terletak ditengah kota batam dengan kemudahan akses keberbagai tempat yang menarik dan pemandangan laut yang menarik kearah Singapura. 85 Pacific palace hotel terletak di Jalan Duyung, Sei Jodoh, Batu Ampar, Batam, Kepulauan Riau, Indonesia. Hotel ini disebut unik karena bangunannya yang berbentuk kapal pesiar. Selain itu bangunan hotel ini juga didasari oleh 8 mitologi Yunani, *Neptune* (dewa laut), desain interior yang megah dan menawarkan fasilitas dengan servis kelas dunia. Hotel ini didirikan Eddy Hendry 8 pada tanggal 25 Desember 2003 dibawah pengelola PT. Maswahana Citrabuana. Tujuan didirikannya hotel ini adalah sebagai wujud cita-cita Eddy Hendry semasa beliau menjadi awak kapal. Masa itu beliau bercita-cita ingin memiliki hotel berbentuk kapal pesiar. Selain itu sebagai tempat hiburan terbesar di pulau Sumatera serta berbagai tempat tujuan utama di Kota Batam “*To Become The Best One Top Entertainment Centre In Batam*”. Ciri khas dari hotel ini yaitu 8 menyambut tamu yang datang dengan “Salam Panjalu” yaitu isyarat tangan menyatukan 112 kedua telapak tangan di depan dada sambil menundukkan kepala serta mengucapkan selamat datang. Selain itu hotel ini memiliki visi dan misi yaitu:

A. 11 Visi

Become: The Best One Stop Hotel Entertainment in Batam

B. Misi

a) *Feel Like Home*

Making guest stay like home and be treated with friendliness and warmth

b) *Customer Expectation*

Providing best personalized service to guest and keeping guest privacy so that they will return to our hotel

c) *Profitability For Owner, Management, & Employee*

Maintaining good condition of all our equipments to be ready for long term.

2. Fasilitas Hotel

Dalam memenuhi keinginan dan kebutuhan tamu selama menginap, maka Pacific Palace Hotel sebagai hotel yang bertaraf internasional berupaya memberikan pelayanan dan kepuasan kepada tamu melalui penyediaan fasilitas sesuai standar yang dimiliki. Fasilitas yang dimiliki adalah:

A. Fasilitas Kamar

Hotel ini memiliki total jumlah kamar yaitu 180 kamar dengan lima tipe kamar, yaitu:

a. Cabin Room



Gambar 4. 2. Cabin room

Sumber: <http://www.pacificpalacehotel.com/>

Cabin room adalah kamar standar yang memiliki luas 25 m² / 269 ft² dengan harga Rp. 600.000,00 per malam yang berjumlah 18 kamar. Selain itu kamar ini memiliki 42 queen size bed dengan swimming pool view dan menyajikan

fasilitas seperti: AC, Wi-Fi akses internet, LCD TV, mini-bar, safety deposit box, shower room, dan include breakfast.

b. *Deluxe Room*



Gambar 4. 3. *Deluxe room*

Sumber: <http://www.pacificpalacehotel.com/>

Deluxe room adalah kamar yang memiliki luas 49 m² /527 ft² dengan harga Rp.700.000,00 per malam yang berjumlah 144 kamar. Kamar ini memiliki 2 pilihan *size bed* yaitu: *double size bed* dan *twin size bed* dengan *garden paleo view*. Selain itu kamar ini menyajikan fasilitas seperti: AC, Wi-Fi akses internet, LCD TV, mini-bar, safety deposit box, shower room, balcony dan include breakfast.

c. *Executive Suite Room*



Gambar 4. 4. *Executive suite room*

Sumber: <http://www.pacificpalacehotel.com/>

Executive Suite Room adalah kamar yang memiliki luas 75 m² /807 ft² dengan harga Rp.1.500.000,00 per malam yang berjumlah 12 kamar. Kamar ini memiliki *king size bed* dengan *city view*. Selain itu kamar ini menyajikan fasilitas seperti: AC, Wi-Fi akses internet, LCD TV, mini-bar, dining table, safety deposit box, dan include breakfast.

d. *Pacific Suite Room*



Gambar 4. 5. Pacific suite room

Sumber: <http://www.pacificpalacehotel.com/>

Pacific Suite Room adalah kamar yang memiliki luas 80 m² dengan harga Rp.2.500.000,00 per malam yang berjumlah 5 kamar. Kamar ini memiliki 2 *bed room* dengan *king size bed* dan *city view*. Selain itu kamar ini menyajikan fasilitas seperti: AC, Wi-Fi akses internet, LCD TV, *mini-bar*, *safety deposit box*, *living room*, *dining table*, *small kitchen set*, *shower & bath up room*, *jacuzzi*, *privat balcony*, dan include *breakfast*.

e. *Presidential Suite Room*



Gambar 4. 6. Presidential suite room

Sumber: <http://www.pacificpalacehotel.com/>

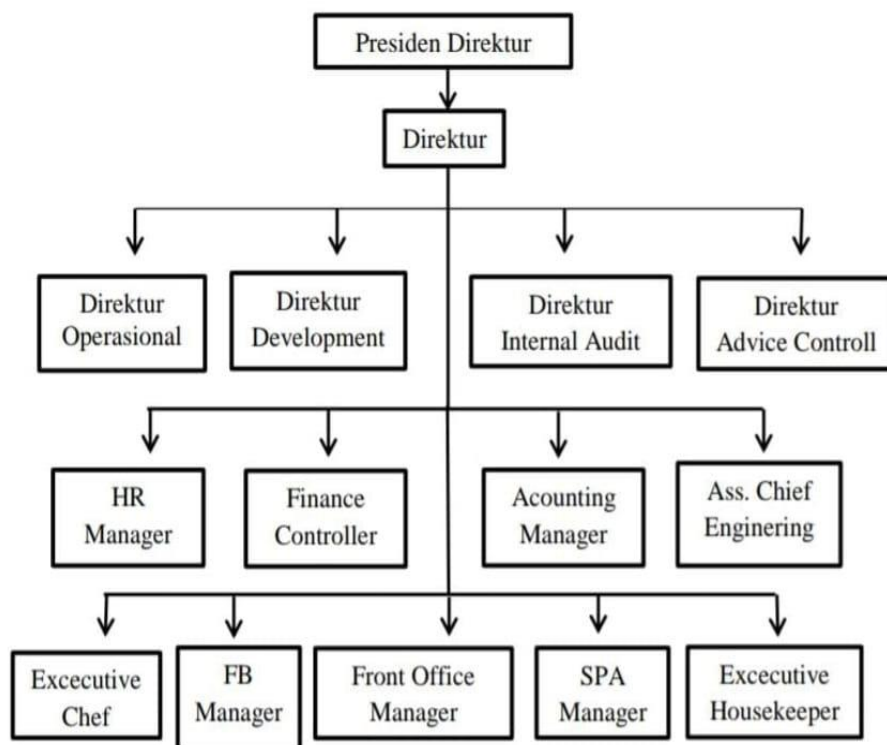
Presidential Suite Room adalah kamar termewah yang dimiliki Pasific Palace Hotel Batam yang hanya berjumlah 1 kamar dengan fasilitas lengkap dan mewah, harga untuk per malam nya yaitu Rp.10.000.000,00. Fasilitas yang dimiliki seperti: AC, Wi-Fi akses internet, 2 LCD TV, *mini-bar*, *safety deposit box*, *living room*, *dining table*, *small kitchen set*, *shower & bath up room*, *balcony* dan include *breakfast*.

B. Food and beverages outlet

a. Athena Restaurant

- b. *Golden palace restaurant*
- c. *Neptune lounge*
- C. *Recreation area*
 - a. *Adorabella SPA & Beauty Salon*
 - b. *Swimming pool*
 - c. *Pacific Discotheque & KTV*
 - d. *Fitness and gym*
- D. *Meeting Facilities*
 - a. *Napoleon dan Colombus*
 - b. *Marcopolo*
 - c. *Vasco De Gama*
 - d. *Ferdinand De Suez*
 - e. *Olympus Ballroom*
 - f. *Grand Ballroom*

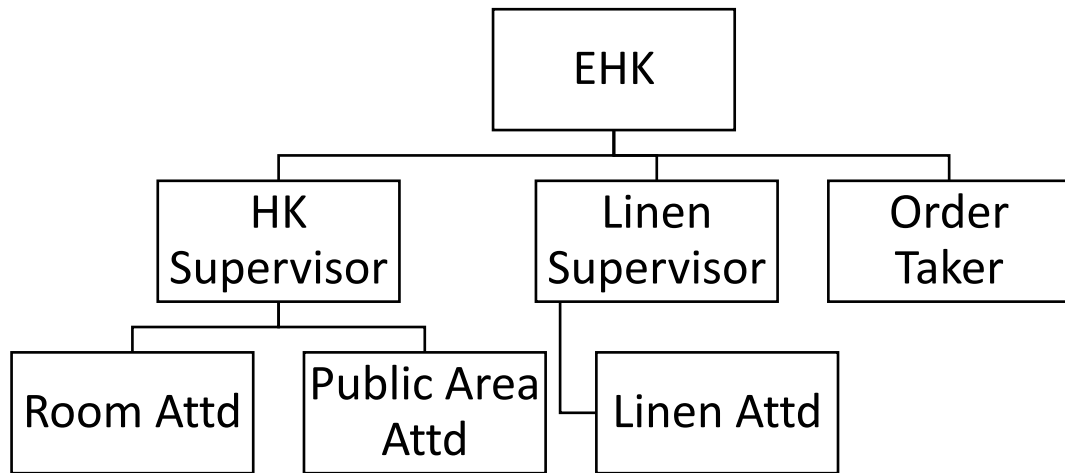
3. ¹¹ Struktur organisasi Pacific Palace Batam



Gambar 4. 7. Struktur organisasi pacific palace batam

Sumber: Human Resources Manager Pacific Palace Hotel Batam 2022

4. Struktur Organisasi *Housekeeping Department*



129 Gambar 4. 1. Struktur *Housekeeping Department* Pacific Palace Hotel Batam

Sumber: *Executive Housekeeper* Pacific Palace Hotel Batam 2022

12 4.2. Deskripsi Partisipan

Partisipan atau narasumber informasi dalam penelitian ini adalah yang termasuk dalam bagian *housekeeping department*, terdiri dari *Executive Housekeeper* yang berperan sebagai pemimpin di *housekeeping* sebagai pemberi arahan kerja yang akan dilaksanakan, dan dibawahnya ada *housekeeping supervisor* serta *room attendant*. Data yang didapatkan dari pihak tersebut dinilai memiliki kompetensi dalam memberikan data dan informasi berupa data primer yang diperoleh melalui sesi wawancara mengenai permasalahan yang nantinya disajikan dalam bentuk penjelasan.

Data primer yang didapatkan melalui sesi wawancara dengan pihak *housekeeping department* yang berjumlah 3 orang:

NO	Nama	Jabatan	Lama Bekerja
1	Lies Purbayanti	EHK	8 Tahun
2	Dedi Arianto	HK SPV	9 Tahun
3	Yasep Susilo	Room Attnd	6 Tahun

Tabel 4. 1. Deskripsi Partisipan

134 Sumber: Data Primer Diolah Tahun 2022

4.3. Hasil Temuan Data

Berdasarkan rumusan masalah yang terdapat pada penelitian ini, berikut akan disajikan hasil temuan data yang diperoleh melalui 3 orang narasumber informasi dari *housekeeping department* di Pacific Palace Hotel Batam dengan berbagai bentuk teknik pengumpulan data yakni melalui wawancara, dokumentasi, serta observasi yang telah peneliti lakukan.

4.3.1. Bagian Dari Tugas Utama Yang Harus Dilaksanakan Seseorang Dalam Manajemen

Indikator pertama yang menjadi acuan dari pertanyaan wawancara saya adalah tentang bagian dari tugas utama yang harus dilaksanakan seseorang dalam manajemen.

1. Bagaimana peranannya *housekeeping department* terutama *room attendant* dalam berjalannya operasional di Hotel Palace batam dari kacamata manajerial, supervisor, dan craft level?

- 1) Ibu Lies Purbayanti / *Executive housekeeper* di Pacific Palace Batam Hotel

Ibu Lies Purbayanti adalah *executive housekeeper* yang telah bekerja selama 8 tahun di Hotel Pacific Palace Batam. Ibu lies merupakan informan pertama yang saya wawancara untuk penelitian ini. Ibu Lies menjelaskan bahwa peranan *housekeeping department* terutama *room attendant* dalam berjalannya operasional di Hotel Pacific Palace Batam itu penting.

Berdasarkan pandangan ibu Lies sebagai *executive housekeeper* di Hotel Pacific Palace Batam mengenai bagaimana peranannya *housekeeping department* terutama *room attendant* dalam berjalannya operasional di Hotel Pacific Palace Batam dari kacamata manajerial level, ibu Lies mengatakan bahwa “peranan *room attendant* di Hotel Pacific Palace Batam itu sangatlah penting, karena *room attendant* yang bertanggung jawab untuk menjaga

kenyamanan, kerapihan dan kebersihan kamar hotel agar bisa dijual, dengan catatan ¹² *room attendant* itu menjalankan SOP dan *job desc* dengan baik”.

2) Bapak Dedi Arianto / *housekeeping supervisor* di Pacific Palace Batam Hotel

Bapak Dedi Arianto adalah *housekeeping supervisor* yang telah bekerja selama 9 tahun di Hotel Pacific Palace Batam. Bapak Dedi merupakan informan kedua yang saya wawancara untuk penelitian ini. Bapak Dedi menjelaskan bahwa peranan *housekeeping department* terutama *room attendant* dalam berjalannya operasional di Hotel Pacific Palace Batam itu penting.

Berdasarkan pandangan bapak Dedi sebagai *housekeeping supervisor* di Hotel Pacific Palace Batam mengenai bagaimana peranannya *housekeeping department* terutama *room attendant* dalam berjalannya operasional di Hotel Pacific Palace Batam dari kacamata supervisor level. Bapak Dedi mengatakan bahwa “Peranan *housekeeping department* terutama *room attendant* itu sangatlah penting karena *room attendant* bertanggung jawab untuk membersihkan kamar hotel agar kamar tersebut bisa dijual”.

3) Bapak Yasep Susilo / *room attendant* di Pacific Palace Batam Hotel

Bapak Yasep Susilo adalah *room attendant* yang telah bekerja selama 6 tahun di Hotel Pacific Palace Batam. Bapak Yasep merupakan informan ketiga yang saya wawancara untuk penelitian ini. Bapak Yasep menjelaskan bahwa peranan *housekeeping department* terutama *room attendant* dalam berjalannya operasional di Hotel Pacific Palace Batam itu sangatlah penting.

Berdasarkan pandangan Bapak Yasep sebagai *room attendant* di Hotel Pacific Palace Batam mengenai

bagaimana peranannya *housekeeping department* terutama *room attendant* dalam berjalannya operasional di Hotel Pacific Palace Batam dari kacamata craft level. Bapak Yasep mengatakan ”Apabila tidak ada *housekeeping* terutama *room attendant* maka tidak ada kamar bersih yang bisa dijual oleh hotel dan itu akan mengganggu operasional hotel secara keseluruhan”.

Dari ketiga jawaban narasumber diatas, bisa ditarik simpulan bahwa tugas utama seorang *room attendant* itu mempunyai suatu peranan penting untuk menjaga kebersihan kamar hotel demi berjalannya operasional di hotel, menurut ketiga narasumber tersebut.

4.3.2. Pola Perilaku Yang Diharapkan Dapat Menyertai Suatu Usaha

Indikator kedua yang menjadi pacuan dari pertanyaan wawancara saya adalah tentang pola perilaku yang diharapkan dapat menyertai suatu usaha.

1. Kebijakan atau tindakan apa saja yang telah diambil untuk membantu meningkatkan tingkat hunian kamar hotel?

- 1) Ibu Lies Purbayanti / *Executive housekeeper* di Pacific Palace Batam Hotel

Ibu Lies sebagai *executive housekeeper* Pacific Palace Hotel Batam mengatakan bahwa “kebijakan yang saya berikan untuk membantu meningkatkan tingkat hunian kamar hotel adalah dengan memberikan sebuah arahan kepada staff *room attendant* untuk lebih fokus dalam membersihkan kamar dan di area toilet nya lebih teliti agar tidak ada bau, dan sebelum kamar siap dijual saya Bersama tim *supervisor* yang menilai apakah kamar layak dijual, sehingga ketika tamu tersebut check in, kamar nya tidak ada bau yang kurang enak yang akan membuat tamu tersebut komplain.

- 2) Bapak Dedi Arianto / *housekeeping supervisor* di Pacific Palace Batam Hotel

Bapak Dedi sebagai *supervisor* di Pacific Palace Hotel Batam mengatakan bahwa "Saya memberikan saran *program* kepada ibu Lies untuk melakukan sebuah *general cleaning* di kamar hotel, agar kebersihan kamar termasuk perabotan di dalamnya terjaga sehingga ketika tamu check in, dia senang disaat tahu bahwa kamar hotel nya dibersihkan dengan benar dan program tersebut diterima oleh ibu Lies sehingga saya bisa mengkoordinir para *room attnd* untuk melakukan *general cleaning* di kamar".

- 3) Bapak Yasep Susilo / *room attendant* di Pacific Palace Batam Hotel

Bapak Yasep sebagai *room attendant* di Pacific Palace Batam Hotel mengatakan bahwa "tindakan yang saya lakukan untuk membantu meningkatkan tingkat hunian kamar hotel adalah, dengan menjalankan kebijakan dan arahan dari atasan mengenai pembersihan kamar dengan benar, agar kamar tersebut dapat bersih dan tamu yang menginap merasa senang".

Yang dimaksud dengan peranan dari pola perilaku yang diharapkan diikuti dengan tindakan yaitu dengan membuat suatu kebijakan, yang dimana 3 narasumber mempunyai kebijakan yang berbeda-beda, namun tujuan dari setiap kebijakan yang mereka bikin yaitu sama-sama memprioritaskan kebersihan kamar, agar tamu yang menginap merasa nyaman ketika menginap di Hotel Pacific Palace Batam.

4.3.3. Bagian Atau Fungsi Seseorang Dalam Kelompok Atau Pranata

Indikator ketiga yang acuan untuk pertanyaan wawancara saya adalah bagian atau fungsi seseorang dalam kelompok atau pranata.

1. *Job desc* dari EHK,SPV, dan room attnd di Hotel Pacific Palace Batam?

1) Ibu Lies Purbayanti / *Executive housekeeper* di Pacific Palace Batam Hotel

Ibu Lies memberitahukan kepada penulis tentang *job desc* nya sebagai seorang *executive housekeeper* di Hotel Pacific Palace Batam yaitu, dia yang memberikan *job desc* kepada para anggota nya, mengawasi, *monitoring cleanliness* kamar hotel dan seluruh area hotel, mengecek anggota nya, mengatur *linen* dan *amenities* agar sesuai dengan standar hotel.

2) Bapak Dedi Arianto / *housekeeping supervisor* di Pacific Palace Batam Hotel

Bapak Dedi memberitahukan tentang *job desc* nya sebagai seorang spv yaitu, membantu EHK dalam *monitoring cleanliness* kamar hotel dan area hotel, memberikan *worksheet* kepada *room attnd* di saat *briefing* pagi, dan menjadi penengah antara ehk dan *room attnd*.

3) Bapak Yasep Susilo / *room attendant* di Pacific Palace Batam Hotel

Bapak Yasep mengatakan bahwa *job desc* nya sebagai seorang *room attnd* adalah untuk mengatur dan menjaga kebersihan kamar hotel sesuai dengan arahan dari atasan agar kamar tersebut bisa dijual dan tamu merasa puas dengan kebersihan kamar tersebut.

Dari ketiga jawaban narasumber diatas, bisa ditarik simpulan bahwa tiap level mempunyai *job desc* yang berbeda-beda, yang dimana *executive housekeeper* bertugas membuat suatu kebijakan untuk operasional, spv bertugas mengawasi berjalannya kebijakan dan melaporkannya kepada atasan, dan *room attendant* yang menjalankannya, ini semua harus

berjalan secara bersamaan demi kesuksesan operasional hotel.

4.3.4. Fungsi Yang Diharapkan Dari Seseorang Atau Menjadi Karakteristik Yang Ada Padanya

Kemudian indikator keempat yang menjadi acuan untuk pertanyaan wawancara saya adalah fungsi yang diharapkan dari seseorang atau menjadi karakteristik yang ada padanya.

1. Bagaimana peranan room attendant dalam meningkatkan tingkat hunian kamar Hotel Pacific Palace Batam?

1) Ibu Lies Purbayanti / Executive housekeeper di Pacific Palace Batam Hotel

Ibu Lies mengatakan bahwa *room attnd* memiliki peran yang sangat besar dalam membantu meningkatkan tingkat hunian kamar hotel. Karena *room attnd* yang bertanggung jawab untuk membersihkan kamar hotel agar kamar tersebut bersih dan disaat kamar tersebut ditempati oleh tamu, tamu akan merasa senang dan nyaman sehingga mereka akan mau untuk datang kembali menginap.

2) Bapak Dedi Arianto / *housekeeping supervisor* di Pacific Palace Batam Hotel

Bapak Dedi menjelaskan bahwa peranan *room attnd* dalam meningkatkan tingkat hunian kamar hotel sangatlah besar, apabila keadaan kamar ketika tamu datang menginap itu dalam keadaan bersih, rapi dan wangi, maka tamu tersebut akan merasa nyaman dan bahagia sehingga dia pasti akan mau datang kembali untuk menginap ke hotel tersebut.

3) Bapak Yasep Susilo / *room attendant* di Pacific Palace Batam Hotel

Bapak Yasep memberikan pendapat bahwa peran *room attnd* sangatlah besar dalam meningkatkan tingkat hunian kamar hotel, tidak hanya dalam membersihkan kamar saja, dengan ber interaksi secara ramah kepada tamu selama mereka ada

di area hotel akan membuat tamu tersebut nyaman dan mau kembali ke hotel bukan hanya karena kamar nya yang bersih namun petugas nya juga yang ramah.

Dari ketiga narasumber diatas, semua nya mengatakan bahwa peran dari *room attnd* itu sangatlah besar dikarenakan mereka yang bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan kamar hotel agar tamu merasa nyaman dan mau kembali menginap. Sehingga perlu pengawasan yang sifatnya rutin dari *spv* dan peran seorang *executive housekeeper* yang terus mampu memastikan pelaksanaan berjalan dengan baik dan pengawasan yang rutin.

4.3.3. Fungsi Setiap Variabel Dalam Hubungan Sebab Akibat

Indikator terakhir yang menjadi acuan saya dalam membuat pertanyaan interview adalah tentang fungsi setiap variabel dalam hubungan sebab akibat

1. Apa dampak yang akan dirasakan oleh pihak hotel apabila *housekeeping* terutama *room attendant* tidak mampu untuk memenuhi peranannya dalam meningkatkan *occupancy* hotel?

1) Ibu Lies Purbayanti / Executive housekeeper di Pacific Palace Batam Hotel

Menurut ibu Lies, dampak yang akan dirasakan oleh pihak hotel apabila *room attnd* tidak mampu memenuhi perannya dalam meningkatkan tingkat *occupancy* hotel itu sangatlah besar, dikarenakan apabila staf *room attnd* tidak mampu membersihkan kamar hotel dengan baik, maka tamu akan kecewa dan marah dengan kebersihan kamar yang kurang, sehingga mereka tidak mau menginap di hotel itu lagi dan akan meninggalkan komentar buruk di aplikasi/*website* lainnya yang dimana hal ini akan memberikan dampak negative terhadap tingkat *occupancy* hotel karena wisatawan lain yang membaca komen negative tersebut pasti tidak mau

memilih hotel tersebut untuk menginap sehingga *occupancy* akan terus menurun apabila dibiarkan.

2) Bapak Dedi Arianto / *housekeeping supervisor* di Pacific Palace Batam Hotel

Bapak Dedi berpendapat bahwa dampak yang akan dirasakan itu sangatlah besar, karena apabila kebersihan kamar di hotel kurang, seperti kamar kotor, rambut bertebaran, bau, dll. Dan juga lobby yang berdebu sehingga membuat tamu yang menginap akan merasa kurang nyaman dan tidak mau menginap kembali ke hotel tersebut. Dampak buruk lainnya yaitu tamu akan memberikan *review* negatif untuk hotel ini sehingga wisatawan lain yang membaca *review* buruk tersebut tidak mau memilih Hotel Pacific Palace Batam untuk mereka menginap dan ini akan membuat tingkat hunian kamar hotel akan menurun.

3) Bapak Yasep Susilo / *room attendant* di Pacific Palace Batam Hotel

Menurut bapak Yasep sebagai seorang *room attendant* dampaknya sangat besar, hotel pasti akan terkena komplain tamu karena kamar yang kurang bersih dan tamu tersebut akan membuat komentar buruk tentang Hotel Pacific di aplikasi ataupun *website* lainnya yang dimana hal ini akan memberikan efek negatif terhadap tingkat *occupancy* hotel untuk kedepannya.

Dari jawaban 3 narasumber diatas mengenai “Apa dampak yang akan dirasakan oleh pihak hotel apabila *housekeeping* terutama *room attendant* tidak mampu untuk memenuhi peranannya dalam meningkatkan *occupancy* hotel?”, itu sangatlah besar dampaknya, yang dimana mereka berpendapat bahwa apabila *room attnd* yang tidak mampu untuk menjaga dan merawat kebersihan kamar hotel maka

tingkat hunian hotel akan terus menurun akibat kekecewaan tamu terhadap kebersihan hotel tersebut.

4.4. Pembahasan

Berdasarkan hasil temuan data diatas, maka dapat dilakukan pembahasan sebagai berikut:

1. Bagaimana peranannya *housekeeping department* terutama *room attendant* dalam berjalannya operasional di Hotel Pacific Palace Batam?

Berdasarkan hasil wawancara yang didapatkan melalui 3 narasumber, ditemukan bahwa peranan *room attendant* dalam berjalannya operasional di Hotel Pacific Palace Batam itu sangatlah penting. Adapun hasil simpulan dari jawaban ketiga narasumber berdasarkan indikator peranan yang pertama yaitu, “Bagian dari tugas utama yang harus dilaksanakan seseorang dalam manajemen.” Yang dimana mereka mengatakan bahwa, tugas utama seorang *room attendant* untuk membuat kamar dalam keadaan bersih itu penting untuk berjalannya operasional hotel. Hal ini sesuai dengan Rumecko dalam (Lasana, 2017), *room attendant* adalah petugas *floor section* yang menjaga kebersihan, kerapihan, kenyamanan dan kelengkapan kamar tamu. Definisi tersebut menunjukkan bahwa *room attendant* sangat berjasa dalam operasional hotel. Dari jawaban ketiga narasumber diatas, mereka menekankan bahwa selain kebersihan, *room attendant* itu juga harus menekankan kenyamanan dan kerapihan kamar hotel. Dari 4 poin yang telah disebut Rumecko sebelumnya yaitu, kebersihan, kenyamanan, kerapihan dan kelengkapan kamar tamu. Pihak *housekeeping* Pacific Palace Hotel Batam hanya kurang menekankan 1 poin yaitu tentang kelengkapan kamar tamu, yang dimana ini sangatlah penting untuk ditekankan lagi kepada *room attendant* agar lebih mengetahui tugas utama nya itu bukan hanya untuk menjaga kebersihan, kerapihan, dan kenyamanan kamar tamu. Namun seorang *room attendant* juga harus memastikan bahwa kelengkapan kamar seperti *amenities* dan *guest supply* itu terjaga.

2. Kebijakan atau tindakan apa saja yang telah diambil untuk membantu meningkatkan tingkat hunian kamar hotel?

Berdasarkan hasil wawancara yang didapatkan dari 3 narasumber tentang kebijakan atau tindakan apa saja yang telah diambil untuk membantu meningkatkan tingkat hunian kamar Pacific Palace Batam Hotel bahwa masing-masing narasumber mempunyai kebijakan/tindakan yang berbeda-beda untuk membantu meningkatkan tingkat hunian kamar. Adapun hasil simpulan dari jawaban ketiga narasumber berdasarkan indikator peranan yang kedua yaitu, "Pola perilaku yang diharapkan dapat menyertai suatu usaha." Yang dimana ibu Lies sebagai *executive housekeeper* membuat sebuah arahan/SOP untuk pembersihan kamar tamu yang sesuai dengan SOP, kemudian pak Dedi selaku supervisor yang membantu pengawasan agar berjalannya arahan tersebut, dan pak Dedi juga selaku supervisor mempunyai hak untuk menambahkan agar arahan dari atasan dapat menjadi lebih baik, kemudian pak Yasep selaku *room attendant* yang akan menjalankan arahan tersebut. Menurut Moekijat dalam (Wahyuni & Parma, 2020), SOP (*Standard Operational Procedures*) adalah urutan langkah-langkah (atau pelaksanaan-pelaksanaan pekerjaan), di mana pekerjaan tersebut dilakukan, bagaimana melakukannya, bilamana melakukannya, dan siapa yang melakukannya. Dari jawaban ketiga narasumber diatas, ini sesuai dengan apa yang telah disebut oleh Moekijat. Yang dimana urutan langkah-langkah dari SOP dan dimana pekerjaan itu dilakukan dijelaskan dan dibuat oleh *executive housekeeper*, kemudian bagaimana cara melakukan dan kapan arahan tersebut bisa dilakukan itu tugasnya supervisor, dan yang akan melaksanakan arahan tersebut adalah para *room attendant* yang akan membersihkan kamar sesuai dari arahan *executive housekeeper* dan dalam pengawasan *supervisor* agar semua berjalan dengan lancar untuk membantu meningkatkan tingkat hunian kamar.

3. *Job desc* dari EHK,SPV, dan room attd di Hotel Pacific Palace Batam?

Berdasarkan hasil wawancara yang didapatkan dari 3 narasumber mengenai *Job desc* dari EHK,SPV, dan room attd di Hotel Pacific Palace Batam, ditemukan bahwa job desc dari masing masing narasumber berbeda- beda, yang dimana dalam struktur organisasi *housekeeping department*, bu Lies sebagai executive housekeeper yang diatas sebagai pemimpin, kemudian ada pak Dedi sebagai penengah antara atasan dan anggota bawah, yang terakhir ada pak Yasep sebagai *room attendant* yang di posisi bawah.²² Menurut Hasibuan dalam (Juru & Gorda, 2021), struktur organisasi adalah suatu gambar yang menggambarkan tipe organisasi, pendepartemenan organisasi kedudukan dan jenis wewenang pejabat, bidang dan hubungan pekerjaan, garis perintah dan tanggung jawab, rentang kendali dan sistem pimpinan organisasi. Yang dimana dari teori menurut Hasibuan tersebut apabila di kaitkan ke jawaban dari ketiga narasumber tersebut, maka dapat dilihat di departemen housekeeping yang berkedudukan paling atas yaitu *executive housekeeper* yang memiliki jabatan sebagai ketua di departemen housekeeping yang memiliki tanggung jawab untuk mengatur bagaimana berjalannya operasional *housekeeping* di hotel, kemudian ada *supervisor* yang dalam struktur menempati posisi dibawah *executive housekeeper* dan bertugas untuk membantu ehk dalam mengawas anggota dibawahnya dan juga sebagai penengah antara ehk dan *room attd*, kemudian di paling bawah ada *room attendant* yang memiliki tanggung jawab untuk menjalankan perintah dari atasan, dan bisa ditarik simpulan bahwa tiap level mempunyai *job desc* yang berbeda-beda. *executive housekeeper* bertugas membuat suatu kebijakan untuk operasional, *spv* bertugas mengawasi berjalannya kebijakan dan melaporkannya kepada atasan, dan *room attendant* yang menjalankannya, ini semua harus berjalan secara bersamaan demi kesuksesan operasional hotel.

Menurut Rumecko dalam (Lasana, 2017),³⁵ *Housekeeping Department* juga berarti bagian yang bertugas dan bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapian, keindahan, dan kenyamanan di

seluruh area hotel, baik di luar gedung maupun di dalam gedung, termasuk kamar-kamar tamu, ruangan-ruangan yang disewa oleh para tamu, *restaurant*, *office* serta *toilet*. Berdasarkan jawaban dari para narasumber, mereka menjelaskan bahwa tugas mereka yaitu bertanggung jawab untuk kebersihan seluruh area hotel dan kamar hotel. Ehk yang mengatur dan memberikan arahan, spv yang mengawasi berjalannya arahan tersebut, kemudian *room attendant* yang menjalankan. Dari teori yang disebutkan oleh Rumeckso, para narasumber sudah memenuhi dan sepenuhnya paham tentang tugas utama dari *housekeeping department*.

4. Bagaimana peranan *room attendant* dalam meningkatkan tingkat hunian kamar Hotel Pacific Palace Batam?

Berdasarkan hasil data yang didapatkan melalui wawancara dengan 3 narasumber, ditemukan bahawa peranan *room attendant* dalam meningkatkan tingkat hunian kamar Hotel Pacific Palace Batam itu sangatlah besar. Adapun simpulan dari jawaban ketiga narasumber berdasarkan indikator peranan yang keempat yaitu, fungsi yang diharapkan dari seseorang atau menjadi karakteristik yang ada padanya.” Ketiga narasumber mengatakan bahwa peran dari *room attnd* itu sangatlah besar dikarenakan mereka yang bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan kamar hotel agar tamu merasa nyaman dan mau kembali menginap. Berdasarkan kutipan yang disebut oleh Ridwan Kurniawan dan Yulianto, yang dimana mereka mengatakan bahwa *room boy/room attendant* merupakan ujung tombak sebuah hotel. Banyak sedikitnya tamu yang menginap di hotel sangat di pengaruhi oleh kondisi kamar yang pengelolaannya di laksanakan oleh *room boy*. Jika kamar selalu bersih, rapi, lengkap fasilitasnya, serta nyaman pasti para tamu yang menginap menjadi betah dan akhirnya menjadi pelanggan yang nantinya akan kembali menginap di hotel tersebut (Kurniawan & Yulianto, 2017).

Apabila teori tersebut dikaitkan dengan jawaban dari ketiga narasumber, bisa dilihat bahwa ketiga narasumber paham bahwa bukan

hanya untuk membersihkan kamar saja dan memastikan kelengkapan kamar tamu, namun apabila seorang *room attendant* dapat membuat tamu nyaman maka akan memberikan jaminan tamu akan mau datang kembali, ini sesuai dengan apa yang disebut dalam teori Ridwan Kurniawan dan Yulianto.

5. Apa dampak yang akan dirasakan oleh pihak hotel apabila *housekeeping* terutama *room attendant* tidak mampu untuk memenuhi peranannya dalam meningkatkan *occupancy* hotel?

Berdasarkan hasil wawancara mengenai “Apa dampak yang akan dirasakan oleh pihak hotel apabila *housekeeping* terutama *room attendant* tidak mampu untuk memenuhi peranannya dalam meningkatkan *occupancy* hotel?”, ketiga narasumber berpendapat bahwa dampak yang akan dirasakan oleh pihak hotel itu sangatlah besar. Ketiga narasumber mengatakan bahwa tugas utama seorang *room attendant* itu untuk menjaga dan merawat kebersihan kamar hotel agar tamu merasa nyaman selama berada di hotel. Hal ini sesuai dengan teori yang dikatakan oleh Rumeckso dalam (Lasana, 2017), *room attendant* adalah petugas *floor section* yang menjaga kebersihan, kerapian, kenyamanan dan kelengkapan kamar tamu. Dan ketiga narasumber mengatakan, apabila seorang *room attendant* tidak mampu untuk memenuhi peranannya maka tamu akan merasa kecewa dan akan memberikan komplain buruk terhadap hotel.

Apabila dikaitkan dengan teori Menurut Simon & James dalam (Kisti & Mayasari, 2019), mengartikan bahwa keluhan adalah salah satu bagian dari ekspresi negatif yang dihasilkan karena ketidaksesuaian kenyataan dengan keinginan seseorang”. Konsekuensi apabila peranan dari *room attendant* tidak dipenuhi maka akan terkena komplain. Ketiga narasumber dari 3 level berbeda paham sekali ada akibat yang akan dirasakan apabila pelaksanaan tidak terpenuhi diantaranya, mendapatkan komentar buruk yang mampu membuat *image* hotel buruk sehingga membuat tamu enggan untuk menginap dan akan mengakibatkan penurunan pada tingkat *occupancy* hotel. Namun

berdasarkan hasil observasi, penulis menemukan beberapa komentar buruk terhadap kualitas kebersihan kamar hotel, dan sesuai dengan teori yang dikatakan oleh Soenarno dalam (Damayanti & Yulianto, 2014) tentang jenis komplain yaitu tentang “*facility complaint*”, yang dimana menurut penulis¹¹³ masih ada beberapa *room attendant* yang kurang teliti dalam melihat kebersihan kamar sehingga hal ini¹³⁵ perlu ditingkatkan lagi agar tidak ada kejadian yang serupa atau lebih buruk.

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan data yang sudah diperoleh dan diolah penulis mengenai peranan *room attendant* dalam meningkatkan tingkat *occupancy* Hotel Pacific Palace Batam, dapat disimpulkan bahwa.

Peranan Room Attendant dalam meningkatkan tingkat *occupancy* di Hotel Pacific Palace Batam itu sangatlah penting. Room attendant selalu menjaga kualitas kamar seperti kebersihan, kerapihan, dan kenyamanan kamar tamu. Maka dari itu, kehadiran dari seorang *room attendant* yang mampu memenuhi perannya untuk melakukan tugas utamanya sangatlah dibutuhkan agar operasional Hotel Pacific Palace Batam dapat berjalan dengan baik.

Adapun poin-poin peranan yang didapatkan dari hasil penelitian ini bahwa telah dipenuhi oleh pihak manajemen *housekeeping* terutama *room attendant*. Semua indikator peranan dari bagian dari tugas utama yang harus dilaksanakan seseorang dalam manajemen, pola perilaku yang diharapkan dapat menyertai suatu usaha, bagian atau fungsi seseorang dalam kelompok atau pranata, fungsi yang diharapkan dari seseorang atau menjadi karakteristik yang ada padanya, fungsi setiap variabel dalam hubungan sebab akibat. Namun ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan tentang bagaimana bisa memberikan kelengkapan *amenities* dalam kamar tamu yang belum terlalu ditekankan oleh para staf *housekeeping*.

5.2 Saran

1. Pihak *housekeeping* sudah menekankan bahwa seorang *room attendant* harus bisa menjaga kebersihan, kenyamanan dan kerapihan kamar tamu, namun apabila dikaitkan dengan indikator tugas utama seorang *room attendant* menurut Rumeckso, maka ada 1 poin yang belum ditekankan oleh pihak hotel, yaitu tentang kelengkapan kamar tamu. Maka dari itu harus sering diingatkan lagi kepada anggota bahwa selain

3 poin diatas, kelengkapan kamar tamu juga merupakan faktor yang penting demi membuat tamu nyaman selama berada di hotel.

2. Pihak hotel harus sering melakukan sebuah arahan disaat *morning briefing* atau melakukan pelatihan tentang pentingnya peranan *room attendant* dalam membantu meningkatkan *occupancy* hotel, agar pihak *room attendant* lebih mengetahui bahwa mereka memiliki peran yang sangat besar dalam menjamin berjalannya hotel agar tidak ada staf *room attendant* bermalas- malasan dalam memenuhi perannya.
3. Masih harus ditekankan lagi untuk lebih teliti disaat membersihkan kamar agar tidak menerima komplain tamu secara langsung ataupun lewat website.
4. Untuk penulis selanjutnya, bisa lebih untuk memfokuskan terhadap salah satu dari 5 indikator peranan yang ada.

DAFTAR PUSTAKA

- 63 Damayanti, W., & Yulianto. (2014). Peranan Housekeeping Dalam Menangani Komplain Untuk Memberikan Kepuasan Tamu Di Mawar Asri Hotel Jogja. *Khasanah Ilmu*, V(2), 62–67.
- 2 Diah Pradiatiningtyas. (2017). Pengaruh Web Experience, Social Factor, Dan Ease Of Use Terhadap Penggunaan Reservasi Hotel Secara Online Diah. *Jurnal Khasanah Ilmu*, 8(2).
- 61 Diana, Y. (2019). Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Housekeeping Departement Pada Hotel Bintang Lagoon Resort. *Jurnal Manajemen Tools*, 53(9), 193–205.
- 53 Dr. H. Zuchri Abdussamad, S.I.K., M. S. (2021). Metode Penelitian Kualitatif. In *Syakir Media Press*.
- 41 Fairus. (2020). *ANALISIS PENGENDALIAN INTERNAL ATAS SISTEM DAN PROSEDUR PENGGAJIAN DALAM USAHA MENDUKUNG EFISIENSI BIAYA TENAGA KERJA PADA PT PANCARAN SAMUDERA TRANSPORT, JAKARTA [SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA JAKARTA]*. <http://repository.stei.ac.id/id/eprint/2172>
- 14 Hakim, L., & Saragih, R. (2019). Pengaruh Citra Merek, Persepsi Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Npk Mutiara Di Ud.Barelang Tani Jaya Batam. *Ecobisma (Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Manajemen)*, 6(2), 37–53. <https://doi.org/10.36987/ecobi.v6i2.4>
- 51 Juru, N. A., & Gorda, E. S. (2021). Analisis Struktur Organisasi Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Buleleng. *Perspektif*, 10(1), 239–247. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v10i1.4641>
- 5 Kisti, R. M., & Mayasari, C. U. (2019). Upaya Kantor Depan Dalam Meminimalisir Keluhan Tamu Di Hotel Cavinton Yogyakarta. *Journal of Tourism and Economic*, 2(2), 76–86. <https://doi.org/10.36594/jtec.v2i2.34>
- 5 Krestanto, H. (2019). Strategi dan Usaha Reservasi untuk Meningkatkan Tingkat Hunian di Grand Orchid Hotel Yogyakarta. *Media Wisata*, 17(1). <https://doi.org/10.36276/mws.v17i1.151>
- 19 Kurniawan, R., & Yulianto. (2017). Usaha Room boy Dalam Menjaga Standar Kebersihan Kamar Hunian Di Abadi Hotel Jogja. *Jurnal Khasanah Ilmu*, 8(1),

40–46.

<https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/khasanah/article/view/1936>

Lasana, M. S. A. (2017). *Peran Housekeeping Departement Dalam Meningkatkan Tingkat Hunian Kamar Di Bintang Mulia Hotel & Resto Jember the Role of Departement Houskeeping To Increase the Rate of Room Occupancy in Bintang Mulia Hotel & Resto Jember.*

Lestari, B., Hadi, W., Studi, P., Akademi, P., Bsi, P., Jalan, Y., Ambarketawang, R. B., & Gamping, S. (2013). Kinerja Karyawan Hotel Dalam Meningkatkan Occupancy Tamu Di Hotel Lilik Dagen Yogyakarta. *Jurnal Khasanah Ilmu*, IV(1), 53.

Liana, W., & Chemu, O. (2019). PERANAN ROOM ATTENDANT PADA OPERASIONAL PELAYANAN HOUSEKEEPING DEPARTMENT DI WYNDHAM OPI HOTEL PALEMBANG. *Seminar Hasil Penelitian Vokasi (SEMHAVOK)*, 1, 61–66.

Lorenza, W., & Sinabariba, D. (2022). Hotel Pesisir Belawan. *Jurnal Ruang Luar Dan Dalam FTSP*, 02(02), 56–69.

Mahendra, I. (2015). Budi Setia Jakarta Dengan Technology Acceptance Model. *Jurnal Pilar Nusa Mandiri*, XI(1), 70–80.

Nangoy, F. M., Lengkong, V. P. K., & Dotulong, L. O. H. (2020). Profesionalitas Tenaga Kerja Hotel Four Points Manado Di Masa Pandemi Covid-19: Studi Fenomenologi Secara Online Professionalism of the Workforce of the Four Points Manado Hotel During the Covid-19 Pandemic: Online Phenomenology Study. *Professionalism of the Workforce of the Four Points Manado Hotel During the Covid-19 Pandemic: Online Phenomenology Study*, 8(4), 954–960.

Pandanwangi, S. S. (2018). Usulan Nilai Relatif Jabatan Dengan Menggunakan Metode Poin Pada R.M Ayam Geprek Bu Sastro. *Journal of Applied Business Administration*, 1, 1–197. <http://repository.unika.ac.id/17266/1>

Pereira, A. S. R. (2015). *Peranan Publik Area Attendant Dalam Menangani Pembersihan Rest Room Di Sintesa Peninsula Hotel.* 1–40.

Pratiwi, nuning. (2017). Penggunaan Media Video Call dalam Teknologi Komunikasi. *Jurnal Ilmiah DINamika Sosial*, 1, 213–214.

Priantara, E. R. (2019). *Peranan Room Attendant Dalam Meningkatkan Kepuasan*

Tamu Di Royal Hotel N ' Lounge Jember Hotel N ' Lounge Jember.

Putra Gotama, P. A. (2019). *Pengaruh THK Awards Terhadap Tingkat Hunian Hotel Di Bali Putu Andyka Putra Gotama STKIP Agama Hindu, Amlapura, Indonesia *corresponding author.* 145–152.

Putra, S. U., & Marimin. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Tamu di Housekeeping Department Hotel Lor In Surakarta.* 10(1).

Putri, A. R., & Kristiutami, Y. P. (2016). *Pelayanan Housekeeping Dalam Meningkatkan Hunian Kamar di Grandia Hotel Bandung. Konferensi Nasional Ilmu Sosial & Teknologi (KNiST) Maret, 4,* 267–276.

Putri, D. M., Arafat, Y., & Aradea, R. (2021). Analisis Aspek Permodalan Koperasi Karyawan Bank Mandiri Wilayah II Palembang. *Journal of Education Research*, 2(2), 74–81. <https://doi.org/10.37985/jer.v2i2.50>

Ramdhani, E. C., Sapitri, J. E., & Rizkyansyah, M. (2018). Sistem Informasi Penyewaan Peralatan Event Organizer Berbasis Web Pada PT. Adecon Jakarta. *Jurnal Abdimas BSI: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(3), 390–397.

ROZI YULIANI, S.STPar, M. (2017). STRATEGI PELAYANAN ROOM ATTENDANT DALAM MENINGKATKAN OCCUPANCY HOTEL PUSAKO BUKITTINGGI. *Menara Ilmu*, XI(76), 155–165.

Satiti, E. N., Ermawati, K. C., & Dindri, N. A. (2021). *Jurnal Riset Manajemen Dan Akuntansi.* 1(3).

Soleha, S. N. (2018). Peranan Sop Dalam Menciptakan Efektivitas Dan Efisiensi Kerja Di Hotel Sr Bali. *Tourism, Hospitality and Culinary Journal*, 67–73. <https://journal.stpsatyawidya.ac.id/index.php/thcj/article/view/42%0Ahttps://journal.stpsatyawidya.ac.id/index.php/thcj/article/viewFile/42/59>

Toha, M., & Miyanto. (2015). Analisis Dan Perancangan Sistem Reservasi Hotel D ' Griya Serang. *Kumpulan Jurnal Ilmu Komputer*, 2(2), 58–61.

Wahyuni, I. A. P. P. S. W., & Parma, I. P. G. (2020). Penerapan SOP Bagi Mahasiswa PKL Pada Departemen Food And Beverage Service The Oberoi Beach Resort, Bali. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 3(1), 20. <https://doi.org/10.23887/jmpp.v3i1.28997>

Wekke, I. S. (2019). Metode Penelitian Sosial. In *Penerbit Gawe Buku* (Issue

Oktober).

²⁸ https://www.google.co.id/books/edition/METODOLOGI_PENELITIAN_SO_SIAL/tretDwAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=PENGERTIAN+DASAR+KAJIAN+PENELITIAN&printsec=frontcover

Yanti, D. R. Y., Subagio, A., & Fatah, A. A. (2020). ⁵⁴ Perkembangan sektor pariwisata kepulauan seribu dan dampaknya terhadap perekonomian masyarakat. ⁵⁴ *Bihari: Pendidikan Sejarah Dan Ilmu Sejarah*, 3(1), 53–58. <http://jurnal.unsil.ac.id/index.php/bihari/article/view/1828>

LAMPIRAN

1. Daftar Pertanyaan Wawancara

NO	Subyek Penelitian	Pertanyaan
1.	<i>Executive Housekeeper</i>	Bagaimana peranannya <i>housekeeping department</i> dalam berjalannya operasional di Hotel Pacific Palace batam dari kacamata manajerial level?
		Apa peranan <i>departement housekeeping</i> dalam meningkatkan tingkat hunian kamar Hotel Pacific Palace Batam dari kacamata manajerial level?
		Apa yang bisa dilakukan seorang <i>Executive Housekeeper</i> untuk memenuhi peranannya di <i>housekeeping department</i> dalam meningkatkan tingkat hunian kamar Hotel Pacific Palace Batam?
		Bagaimana pendapat seorang <i>executive housekeeper</i> ketika melihat komentar negatif tamu mengenai kebersihan kamar hotel dan tindakan apa yang akan dilakukan agar hal tersebut tidak akan terjadi lagi dan menjadi lebih baik untuk kedepannya?
		Apa sih dampak yang akan dirasakan oleh pihak hotel apabila <i>housekeeping</i> tidak mampu untuk memenuhi peranannya dalam berjalannya operasional hotel menurut pandangan <i>executive housekeeper</i> ?
		Apa dampak yang akan dirasakan oleh pihak <i>housekeeping department</i> apabila tingkat hunian kamar hotel terus

		mengalami penurunan dan apa juga dampak nya ketika tingkat hunian kamar meningkat, menurut pandangan <i>executive housekeeper</i> ?
2.	<i>Housekeeping Supervisor</i>	Bagaimana peranannya <i>housekeeping department</i> dalam berjalannya operasional di Hotel Pacific Palace batam dari kacamata <i>supervisor level</i>? Bagaimana peranan departemen <i>housekeeping</i> dalam meningkatkan tingkat hunian kamar Hotel Pacific Palace Batam dari kacamata <i>supervisor level</i>? Apa yang bisa dilakukan seorang <i>housekeeping supervisor</i> untuk memenuhi peranannya di <i>housekeeping department</i> dalam meningkatkan tingkat hunian kamar Hotel Pacific Palace Batam? Bagaimana pendapat seorang <i>housekeeping supervisor</i> ketika melihat komentar negatif tamu mengenai kebersihan kamar hotel dan tindakan apa yang akan dilakukan agar hal tersebut tidak akan terjadi lagi dan menjadi lebih baik untuk kedepannya? Apa sih dampak yang akan dirasakan oleh pihak hotel apabila <i>housekeeping</i> tidak mampu untuk memenuhi peranannya dalam berjalannya operasional hotel menurut pandangan <i>housekeeping supervisor</i>?

		Apa dampak yang akan dirasakan oleh pihak <i>housekeeping department</i> apabila tingkat hunian kamar hotel terus mengalami penurunan dan apa juga dampak nya ketika tingkat hunian kamar meningkat, menurut pandangan <i>housekeeping supervisor</i>?
3.	<i>Room Attendant</i>	Bagaimana peranannya <i>housekeeping department</i> dalam berjalannya operasional di Hotel Pacific Palace batam dari kacamata <i>craft level</i>? Bagaimana peranan ⁴⁷departemen <i>housekeeping</i> dalam meningkatkan tingkat hunian kamar Hotel Pacific Palace Batam dari kacamata <i>craft level</i>? Apa yang bisa dilakukan seorang <i>room attendant</i> untuk memenuhi peranan nya ²di <i>housekeeping department</i> dalam meningkatkan tingkat hunian kamar Hotel Pacific Palace Batam? Bagaimana pendapat seorang <i>room attendant</i> ketika melihat komentar negatif tamu mengenai kebersihan kamar hotel dan tindakan apa yang akan dilakukan ⁶⁴agar hal tersebut tidak akan terjadi lagi dan menjadi lebih baik untuk kedepannya? Apa sih dampak yang akan dirasakan oleh pihak hotel apabila <i>housekeeping</i> tidak mampu untuk memenuhi peranannya dalam berjalannya

		operasional hotel menurut pandangan <i>room attendant</i> ?
		Apa dampak yang akan dirasakan oleh pihak <i>housekeeping department</i> apabila tingkat hunian kamar hotel terus mengalami penurunan dan apa juga dampak nya ketika tingkat hunian kamar meningkat, menurut pandangan <i>room attendant</i> ?

● 51% Overall Similarity

Top sources found in the following databases:

- 46% Internet database
- 17% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 41% Submitted Works database

TOP SOURCES

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

1	ejournal.unsrat.ac.id Internet	3%
2	vitka on 2022-05-10 Submitted works	3%
3	vitka on 2022-10-20 Submitted works	2%
4	erepo.unud.ac.id Internet	2%
5	repository.pnb.ac.id Internet	2%
6	repository.unej.ac.id Internet	2%
7	nanopdf.com Internet	2%
8	text-id.123dok.com Internet	1%

9	vitka on 2022-12-15	Submitted works	1%
10	download.garuda.kemdikbud.go.id	Internet	1%
11	repository.uib.ac.id	Internet	1%
12	vitka on 2022-12-20	Submitted works	1%
13	id.123dok.com	Internet	1%
14	repository.uksw.edu	Internet	1%
15	adoc.pub	Internet	1%
16	repository.abi.ac.id	Internet	<1%
17	vdocuments.site	Internet	<1%
18	repository.radenintan.ac.id	Internet	<1%
19	vitka on 2022-12-15	Submitted works	<1%
20	123dok.com	Internet	<1%

21	docplayer.info	Internet	<1%
22	repo.palcomtech.ac.id	Internet	<1%
23	repository.iainpurwokerto.ac.id	Internet	<1%
24	repository.ub.ac.id	Internet	<1%
25	researchgate.net	Internet	<1%
26	es.scribd.com	Internet	<1%
27	ejournal.bsi.ac.id	Internet	<1%
28	eprints.umm.ac.id	Internet	<1%
29	ejournal.undiksha.ac.id	Internet	<1%
30	Universitas Merdeka Malang on 2021-08-23	Submitted works	<1%
31	eprints.walisongo.ac.id	Internet	<1%
32	vitka on 2022-05-25	Submitted works	<1%

33	scribd.com	Internet	<1%
34	e-journal.uajy.ac.id	Internet	<1%
35	vitka on 2022-05-10	Submitted works	<1%
36	vitka on 2023-01-03	Submitted works	<1%
37	vitka on 2022-12-16	Submitted works	<1%
38	Universitas Pelita Harapan	Submitted works	<1%
39	repo.darmajaya.ac.id	Internet	<1%
40	repository.polimdo.ac.id	Internet	<1%
41	repository.stei.ac.id	Internet	<1%
42	repository.teknokrat.ac.id	Internet	<1%
43	Universitas Nasional on 2022-02-06	Submitted works	<1%
44	Universitas Nasional on 2020-12-22	Submitted works	<1%

45	jer.or.id Internet	<1%
46	stie-tribuana.ac.id Internet	<1%
47	Universitas Nasional on 2022-07-29 Submitted works	<1%
48	Universitas Nasional on 2020-12-23 Submitted works	<1%
49	repository.uinjambi.ac.id Internet	<1%
50	journal.ikopin.ac.id Internet	<1%
51	ojs.uma.ac.id Internet	<1%
52	repository.ung.ac.id Internet	<1%
53	Padjadjaran University on 2022-04-11 Submitted works	<1%
54	jurnal.unsil.ac.id Internet	<1%
55	pt.scribd.com Internet	<1%
56	Binus University International on 2020-07-02 Submitted works	<1%

57	Universitas Negeri Jakarta on 2022-03-06	<1%
	Submitted works	
58	repo.apmd.ac.id	<1%
	Internet	
59	repositori.usu.ac.id	<1%
	Internet	
60	vitka on 2022-05-10	<1%
	Submitted works	
61	Universitas Nasional on 2022-02-01	<1%
	Submitted works	
62	Institut Pemerintahan Dalam Negeri on 2021-04-29	<1%
	Submitted works	
63	ejournal.ppb.ac.id	<1%
	Internet	
64	tribratanewstomohon.blogspot.com	<1%
	Internet	
65	Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia Jawa Timur on 2022-...	<1%
	Submitted works	
66	repo.undiksha.ac.id	<1%
	Internet	
67	vitka on 2022-04-06	<1%
	Submitted works	
68	ejurnal.politeknikpratama.ac.id	<1%
	Internet	

69	Universitas Riau on 2022-11-10	<1%
	Submitted works	
70	Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai on 2021-08-18	<1%
	Submitted works	
71	bali.yogyes.com	<1%
	Internet	
72	conference.binadarma.ac.id	<1%
	Internet	
73	etd.repository.ugm.ac.id	<1%
	Internet	
74	jurnal.politeknikbosowa.ac.id	<1%
	Internet	
75	vitka on 2022-08-04	<1%
	Submitted works	
76	coursehero.com	<1%
	Internet	
77	radaraceh.id	<1%
	Internet	
78	IAIN Purwokerto on 2022-12-20	<1%
	Submitted works	
79	journal.stpsatyawidya.ac.id	<1%
	Internet	
80	media.neliti.com	<1%
	Internet	

81	repositori.ukdc.ac.id Internet	<1%
82	Brookdale Community College on 2022-06-10 Submitted works	<1%
83	Udayana University on 2022-06-11 Submitted works	<1%
84	repository.stp-bandung.ac.id Internet	<1%
85	jejakpiknik.com Internet	<1%
86	repository.fe.unj.ac.id Internet	<1%
87	LL DIKTI IX Turnitin Consortium Part IV on 2021-06-17 Submitted works	<1%
88	Universitas Negeri Surabaya The State University of Surabaya on 2019-... Submitted works	<1%
89	Universitas International Batam on 2020-03-09 Submitted works	<1%
90	materismk.my.id Internet	<1%
91	Universitas International Batam on 2018-11-30 Submitted works	<1%
92	stipram on 2022-01-06 Submitted works	<1%

93	Sriwijaya University on 2020-07-01	<1%
	Submitted works	
94	Universitas Nasional on 2020-12-22	<1%
	Submitted works	
95	imkeiy.blogspot.com	<1%
	Internet	
96	mickeymetty.blogspot.com	<1%
	Internet	
97	linasasma.com	<1%
	Internet	
98	pituluik.com	<1%
	Internet	
99	I Made Wirasatya. "Penerapan standar operasional prosedur pelayanan..."	<1%
	Crossref	
100	Universitas International Batam on 2018-11-27	<1%
	Submitted works	
101	Universitas Pendidikan Indonesia on 2020-05-16	<1%
	Submitted works	
102	Universitas Pendidikan Indonesia on 2022-05-17	<1%
	Submitted works	
103	repository.its.ac.id	<1%
	Internet	
104	vitka on 2022-09-05	<1%
	Submitted works	

105	vitka on 2022-12-15	Submitted works	<1%
106	a-research.upi.edu	Internet	<1%
107	bimtekpip.com	Internet	<1%
108	digilib.uinsby.ac.id	Internet	<1%
109	ejournal-fip-ung.ac.id	Internet	<1%
110	repository.uma.ac.id	Internet	<1%
111	stipram on 2022-01-22	Submitted works	<1%
112	beritasatu.com	Internet	<1%
113	politeknikmbp.ac.id	Internet	<1%
114	Ni Putu Purnama Sari, I Wayan Pantiyasa, I Made Hadi Purnantara. "An...	Crossref	<1%
115	State Islamic University of Alauddin Makassar on 2021-06-15	Submitted works	<1%
116	Udayana University on 2015-05-29	Submitted works	<1%

117	Udayana University on 2016-06-06	<1%
	Submitted works	
118	Universitas Brawijaya on 2017-01-22	<1%
	Submitted works	
119	Universitas Lancang Kuning on 2022-09-03	<1%
	Submitted works	
120	Universitas Merdeka Malang on 2021-02-26	<1%
	Submitted works	
121	ituaneh.com	<1%
	Internet	
122	jurnal.pnk.ac.id	<1%
	Internet	
123	jurnal.unikom.ac.id	<1%
	Internet	
124	rakammm.wordpress.com	<1%
	Internet	
125	repository.ampta.ac.id	<1%
	Internet	
126	repository.uin-suska.ac.id	<1%
	Internet	
127	rismanyadi.blogspot.com	<1%
	Internet	
128	uas201142041.wordpress.com	<1%
	Internet	

129	vitka on 2022-11-29	<1%
	Submitted works	
130	harisbali.co.id	<1%
	Internet	
131	ownerdirect.com	<1%
	Internet	
132	slideshare.net	<1%
	Internet	
133	wanawisata.com	<1%
	Internet	
134	Sriwijaya University on 2022-03-14	<1%
	Submitted works	
135	Udayana University on 2022-01-25	<1%
	Submitted works	
136	Universitas Katolik Widya Mandala on 2021-05-18	<1%
	Submitted works	
137	bacabse.blogspot.com	<1%
	Internet	
138	ejurnal.binawakya.or.id	<1%
	Internet	
139	Bellevue Public School on 2021-06-28	<1%
	Submitted works	
140	Binus University International on 2020-06-21	<1%
	Submitted works	

141	Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung on 2016-04-26	<1%
	Submitted works	
142	Universitas Bunda Mulia on 2021-06-06	<1%
	Submitted works	
143	Universitas International Batam on 2018-10-24	<1%
	Submitted works	
144	e-perpus.unud.ac.id	<1%
	Internet	
145	stipram on 2022-02-15	<1%
	Submitted works	

● Excluded from Similarity Report

- Manually excluded sources

EXCLUDED SOURCES

vitka on 2023-01-02

Submitted works

14%