

PAPER NAME

IMPLEMENTASI STANDAR OPERASIONAL
PROSEDUR PEMBERSIHAN KAMAR TAMU
OLEH ROOM ATTENDANT DI SWISS-
BEL

AUTHOR

ROY HAMDAN

WORD COUNT

10302 Words

CHARACTER COUNT

65411 Characters

PAGE COUNT

62 Pages

FILE SIZE

2.0MB

SUBMISSION DATE

Jan 18, 2023 4:19 PM GMT+7

REPORT DATE

Jan 18, 2023 4:21 PM GMT+7

● 59% Overall Similarity

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

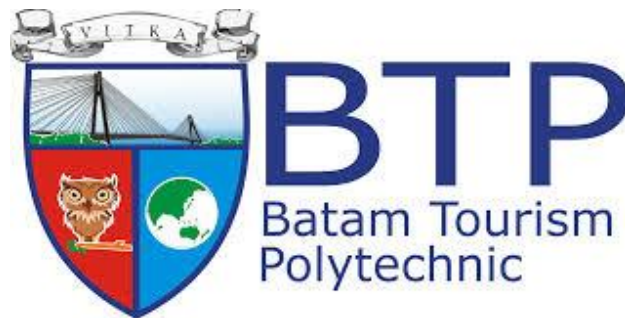
- 52% Internet database
- 14% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 48% Submitted Works database

● Excluded from Similarity Report

- Manually excluded sources

**IMPLEMENTASI¹² STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PEMBERSIHAN KAMAR TAMU OLEH ROOM
ATTENDANT DI SWISS-BELINN HOTEL BALOI BATAM**

PROYEK AKHIR



**OLEH:
ROY HAMDAN
2019010032**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DIVISI KAMAR²
POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
2022**

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

⁴ Berdasarkan undang - undang nomor 9 tahun 1990 tentang kepariwisataan, pariwisata adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan wisata termasuk pengusaha objek dan daya tarik wisata serta usaha-usaha yang terkait di bidang tersebut. Pariwisata dapat juga dilihat sebagai suatu bisnis yang berhubungan dengan penyediaan barang atau jasa bagi wisatawan dan menyangkut setiap pengeluaran oleh wisatawan atau pengunjung dalam perjalanannya. ²³ Salah satu penunjang majunya pariwisata adalah usaha hotel, yaitu sebagai sarana akomodasi bagi para wisatawan baik lokal maupun mancanegara. Agar wisatawan yang ingin mempergunakan sarana akomodasi mendapatkan kesan yang bisa menyenangkan, nyaman, serta mendapatkan kepuasan dalam pelayanan (*service*) selama tinggal di hotel, maka fasilitas hotel harus ditingkatkan sebagaimana layaknya hotel berbintang dan dikelola secara profesional. ⁶ Pariwisata merupakan semua aktivitas dan *event* yang terjadi ketika pengunjung melakukan perjalanan. Tidak hanya seorang individu atau kelompok saja yang memerlukannya, namun banyak negara yang bergantung dari industri ini sebagai sumber pajak dan pendapatan dalam meningkatkan devisa pendapatan negara serta mendongkrak perekonomian rakyatnya yang mencakup beberapa bidang yang salah satunya adalah bidang perhotelan.

⁶ Hotel adalah salah satu penyediaan jasa pelayanan dalam bidang akomodasi. Di hotel tamu bisa tidur, makan, dan minum atau bisa dikatakan hotel adalah tempat tinggal kedua bagi wisatawan baik domestik maupun mancanegara. Sebagai penyedia jasa pelayanan, hotel harus mempunyai sumber daya manusia yang berkualitas dan mempunyai kemampuan dalam bidang pelayanan jasa. Artinya, peranan manusia atau *staff* yang melayani

tamu merupakan faktor utama penting karena hanya manusialah yang dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka. Di dalam industri operasional sebuah hotel terdapat *departement* yang secara langsung bertanggung jawab atas kerapihan dan kebersihan kamar hotel. adapun bidang atau *department* tersebut adalah *housekeeping department*.

Housekeeping department memiliki beberapa *section*, yang pertama adalah *room attedant*, *room attedant* adalah petugas yang bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapihan, kenyamanan dan kelengkapan kamar tamu, adapun hasil dari pekerjaan seorang *room attedant* akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan para tamu sekaligus memberikan kesan baik buruknya sebuah pelayanan hotel

Di dalam *Housekeeping section* itu bukan hanya *room attedant* saja yang bertanggung jawab dalam kebersihan fasilitas yang ada di hotel. ada juga yang bertanggung jawab untuk bertugas membersihkan area-area hotel lainnya. seperti *lobby*, *back office*, koridor kamar, *lift*, *ballroom*, tangga darurat, *meeting room*, *restaurant*, *rest room*, dan fasilitas-fasilitas lainnya yang terdapat di hotel, adapun yang bertanggung jawab membersihkan area-area ini adalah *Public area section*, *public area* mempunyai Peranan yang sangat penting di dalam operasional Hotel karena *Publik area* adalah petugas yang secara langsung menangani kebersihan dan kerapian area - area yang ada di hotel, Segala macam urusan kebersihan yang berada di area umum di kerjakan oleh bagian *Publik Area Section*, agar supaya memberikan kesan bersih dan nyaman pada lingkungan sekitar hotel dan membuat tamu yang datang memiliki kesan yang baik terhadap hotel tersebut.

Menguasai komunikasi yang baik di operasional hotel tidak hanya berlaku kepada seorang *staff front liner* hotel saja akan tetapi juga berlaku pada *room attedant*, karena tugas dari seorang *room attedant* juga memberikan informasi kepada tamu apabila tamu sedang menanyakan sesuatu atau permintaan *request* maka *room attedant* di perlukan memiliki kepribadian yang ramah, empati, peka terhadap situasi tamu, aktif dan sopan dalam berkomunikasi dan juga harus memiliki pengetahuan informasi di

sekitar lingkungan hotel, serta dapat berkomunikasi dengan baik, Menguasai tutur bahasa dan penampilan yang baik, serta cekatan dan detail dalam membersihkan kamar hotel.

Hotel menyediakan banyak fasilitas untuk memanjakan pelanggannya dengan memberi rasa nyaman dan aman agar pelanggan merasa betah. *Room attendant* juga mempunyai kontribusi yang sangat besar untuk meningkatkan kesan hotel secara keseluruhan. Oleh sebab itu, kamar yang dijual kepada tamu harus dijaga dan dirawat kebersihannya.

Citra yang baik suatu hotel akan tetap harmonis apabila keprofesionalisme *Room attendant* dalam membersihkan dan menangani kamar tamu tetap berpegang teguh pada *standar operasional prosedur* (SOP) yang berlaku.

Berdasarkan survei pada objek penelitian *Room attendant* di Swiss-Belinn Hotel Baloi Batam ada beberapa faktor permasalahan dalam menangani kebersihan kamar tamu Hotel yaitu menurunnya kualitas kebersihan dalam mengerjakan kamar dan kurangnya penerapan implementasi standar operasional prosedur Kebersihan dalam mengerjakan kamar kotor. Contohnya *Bed cover* dan *Sheet* yang tidak di ganti, area rest room yang masih basah dan terdapat *slipper* bekas tamu yang di sediakan di dalam kamar.



Cheri M

wrote a review Dec 2011

📍 Singapore, Singapore

2 contributions • 5 helpful votes



“My experience at this hotel was absolutely horrible. The first night I had to check out of my room at 4 am because I was itching all night from bed bugs. Dirty Sheet, Dirty Bed cover, dirty room. Food was nasty and they didn't have baked potatoes. Asked for an iron/board and they sent me an old iron with a frayed cord and ironing board was dirty and torn with cushion hanging out. Next room I went to also had bed bugs so I itched the entire 3 days I was there. No swimming pool available which is advertised on their website. Clerk did not want to provide me with a close-out bill receipt, but I

[Read more](#) ▼

Gambar 1.1 Review TripAdvisor

Dengan itu penulis tertarik untuk melakukan kajian terkait dengan “Implementasi standar operasional prosedur room attendant dalam menerapkan kebersihan kamar di Swiss-Belinn Hotel Baloi Batam”

1.2 Ruang Lingkup

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah peneliti paparkan, batasan peneliti ini fokus kepada cara Implementasi Room Attendant dalam menerapkan SOP kebersihan pada kamar Swiss-Belinn Hotel Baloi Batam

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang terdapat di latar belakang masalah, maka dapat diidentifikasi permasalahan ini sebagai berikut :

- 1.3.1 Bagaimana cara room attendant dalam mengimplementasikan SOP kebersihan kamar di Swiss-Belinn Baloi Batam?
- 1.3.2 Bagaimana penerapan kebersihan kamar tamu di Swiss-Belinn Hotel Baloi Batam?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disampaikan, maka tujuan penelitian ini adalah:

- 1.4.1 Untuk mengetahui cara room attendant mengimplementasikan SOP kebersihan kamar di swiss-belinn baloi Batam
- 1.4.2 Untuk mengetahui penerapan kebersihan kamar tamu di swiss-belinn baloi Batam

1.5 Manfaat Penelitian

Menurut Sugiyono (Semarang, 2018), Arti manfaat penelitian adalah jawaban atas tujuan penelitian yang dibahas dalam hasil penelitian guna mendapatkan sistem pengetahuan dpoalam memahami, memecahkan, dan

mengantisipasi masalah yang sudah dirumuskan dalam topik penelitian. Adapun jenis manfaat yang diharapkan dari penelitian ini ada tiga yaitu:

1.5.1 Bagi Penulis

Sebagai menambah ilmu pengetahuan dibidang perhotelan khususnya pada *housekeeping departement* sebagai seorang *room attendant*.

33 1.5.2 Bagi Akademik

Sebagai masukan dalam meningkatkan pelayanan menjadi lebih baik dari sebelumnya..

33 1.5.3 Bagi Hotel

Manfaat dari penelitian ini bagi pihak hotel adalah supaya dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan perbaikan bagi hotel yang ada di Batam, khususnya di bidang *room attedant*.

1.5.4 Bagi Pembaca

Sebagai bahan referensi dan bacaan di perpustakaan kampus dan mahasiswa lain

1.6 Definisi Istilah

1. Implementasi

47 Implementasi adalah membentuk suatu kaitan (*linkage*) yang memudahkan tujuan-tujuan kebijakan bisa direalisasikan sebagai dampak dari suatu kegiatan pemerintah

2. Standar Operasioal prosedur

27 SOP adalah pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional standar yang ada di dalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan bahwa semua keputusan dan tindakan, serta penggunaan fasilitas-fasilitas proses yang dilakukan oleh orang-orang di dalam organisasi yang merupakan anggota organisasi agar berjalan efektif dan efisien, konsisten, standar dan sistematis

9 3. *Room Attendant*

Room attendant merupakan posisi yang bertugas di bawah pengawasan department housekeeping yang memiliki *job description* vital terutama dalam menjaga kebersihan kamar-kamar tamu.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Teori Implementasi

2.1.1 Pengertian Implementasi

Menurut Mulyadi (2017), implementasi mengacu pada tindakan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam suatu keputusan. Tindakan ini berusaha untuk mengubah keputusan-keputusan tersebut menjadi pola-pola operasional serta berusaha mencapai perubahan-perubahan besar atau kecil sebagaimana yang telah diputuskan sebelumnya. Implementasi pada hakikatnya juga merupakan upaya pemahaman apa yang seharusnya terjadi setelah program dilaksanakan.

Winarno (2018) dalam Bukunya *Kebijakan Public, Teori, Proses Dan Studi Kasus* mengutip beberapa definisi implementasi kebijakan publik, anatra lain: Rippley dan Franklin berpendapat bahwa implementasi adalah apa yang terjadi setelah undang-undang ditetapkan yang memberikan otoritas program, kebijakan, keuntungan (*benefit*) atau suatu jenis keluaran yang nyata (*tangible output*).

Winarno (2018) Grindle berpendapat secara umum, tugas implementasi adalah membentuk suatu kaitan (*linkage*) yang memudahkan tujuan-tujuan kebijakan bisa direalisasikan sebagai dampak dari suatu kegiatan pemerintah.

2.1.2 Indikator Implementasi

Menurut (Sulistiyastuti, 2018) Indikator yang Mempengaruhi keberhasilannya sebuah implementasi di pengaruhi oleh isi kebijakan dan

lingkungan implementasi. Adapun isi kebijakan dan lingkungan yang dapat mempengaruhi keberhasilannya implementasi, antara lain:

1. Se jauh mana kepentingan perusahaan sasaran termuat dalam isi kebijakan.
2. Jenis manfaat yang diterima oleh perusahaan.
3. Progres perubahan yang diinginkan dari sebuah kebijakan
4. Besar kekuatan, kepentingan, dan strategi yang dimiliki para pelaku yang terlibat dalam implementasi tersebut (karyawan)
5. Karakter perusahaan dan sumber daya manusia yang berkuasa.
6. Tingkat kepatuhan dan responsivitas karyawan.

Menurut (Sulistiyastuti, 2018) Prinsip Penyusunan Implementasi perlu memperhatikan prinsip-prinsip penyusunan agar lebih efektif dan lebih mudah untuk dijalankan. Berikut terdapat beberapa prinsip-prinsip dalam melakukan penyusunan Implementasi yaitu :

1. Memiliki Efisiensi dan Efektivitas

Dalam pembuatan harus memperhatikan tingkat efektif maupun efisiensi. Agar dalam Implementasi kegiatan operasional perusahaan tidak memiliki hambatan, bahkan tidak menimbulkan kerancuan.

2. Mudah Dimengerti dan Jelas

Prinsip kedua dalam menyusun Implementasi ini harus mudah dimengerti dan jelas, sehingga dapat mempermudah para pegawai untuk mengimplementasikan. Selain itu juga agar mudah diterapkan oleh para pegawai agar bisa bekerja secara maksimal.

3. Bersifat Dinamis dan Mengikat

Setiap Implementasi harus memiliki sifat mengikat agar tidak bisa semena-mena, sehingga seluruh kegiatan perusahaan bisa terlaksana sesuai dengan prosedur yang ada. Selain itu juga bersifat dinamis, hal ini akan bermanfaat apabila terjadi perubahan maupun revisi baik secara internal maupun

eksternal. Sehingga lebih memudahkan perusahaan untuk menjalankan kegiatan operasionalnya.

4. Memenuhi Ketentuan Hukum yang Berlaku

Prinsip Implementasi selanjutnya harus memenuhi ketentuan hukum yang berlaku, sehingga perlu campur tangan dari pimpinan. Agar landasan hukum dapat dipatuhi dan dilaksanakan secara benar.

5. Terukur dan Konsisten

Memiliki standar kualitas tertentu agar pencapaian keberhasilan dapat diukur, baik tata laksana maupun prosedurnya, agar dapat dilaksanakan oleh seluruh jajaran perusahaan.

2.2 Teori Standar Operasional Prosedur

2.2.1 Pengertian Standar Operasional Prosedur

Menurut Tambunan (2018) SOP (*Standard Operating Procedure*) pada dasarnya adalah pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional standar yang ada di dalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan bahwa semua keputusan dan tindakan, serta penggunaan fasilitas-fasilitas proses yang dilakukan oleh orang-orang di dalam organisasi yang merupakan anggota organisasi agar berjalan efektif dan efisien, konsisten, standar dan sistematis.

Sedangkan Atmoko (2017) memberikan gagasan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah suatu pedoman atau acuan untuk melakukan tugas pekerjaan sesuai dengan kegunaan dan alat penilaian kerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai tata kerja prosedur kerja dan proses kerja terhadap unit kerja yang bersangkutan.

6 Standar operasional prosedur adalah dokumen yang berisi serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan administrasi perkantoran yang berisi cara melakukan pekerjaan, waktu pelaksanaan, tempat penyelenggaraan dan aktor yang berperan dalam kegiatan (Insani, 2018)

2.2.2 Indikator Standar Operasional Prosedur

8 Indikator Tujuan membuat Standard Operating Procedure (SOP) menurut Ekotama (2018) adalah menyederhanakan pekerjaan kita supaya hanya terfokus pada intinya, tetapi cepat dan tepat. Dengan cara ini, keuntungan mudah di raih, pemborosan diminimalisasi, dan kebocoran keuangan bisa dicegah. Sedangkan, Purnamasari (2017) mengatakan tujuan dan fungsi dari SOP seperti uraian berikut ini:

1. Memberikan sebuah rekaman kegiatan dan pengoperasiannya secara praktis.
2. Mengetahui dengan jelas peran dan fungsi tiap-tiap posisi dalam organisasi.
3. Membentuk kedisiplinan kepada semua anggota organisasi baik dalam institusi, organisasi, maupun perusahaan.
4. Menjaga tingkat kinerja yang konsisten pada masing-masing unit kerjanya.
5. Memperlancar pekerjaan atau tugas bagi karyawan.
6. Ketika ada penyelewengan/penyalahgunaan wewenang SOP ini bisa dijadikan sebagai dasar hukum yang kuat untuk mengambil tindakan.
7. Memberikan kemudahan dalam menyaring, menganalisis, dan membuang hal-hal atau pekerjaan yang tidak sesuai dengan prosedur.
8. Untuk meminimalkan kesalahan/kegagalan, keraguan/duplikasi, dan inefisiensi.
9. Memperbaiki kualitas atau performa karyawan itu sendiri.
10. Membantu menguatkan regulasi perusahaan.
11. Memastikan efisiensi tiap-tiap aktivitas operasional.

12. Menjelaskan segala peralatan untuk keefektifan program pelatihan.
13. Memberikan kemudahan dalam melaksanakan pekerjaan sehingga semua karyawan menyadari akan tanggung jawab pekerjaan, memahami, dan mengetahui hak dan kewajibannya.
14. Melindungi organisasi/unit kerja dan karyawan dari malapraktik atau kesalahan lain.

2.3 Teori Room Attendant

2.3.1 ⁹ Pengertian *Room Attendant*

Room attendant merupakan posisi yang bertugas di bawah pengawasan *department housekeeping* yang memiliki *job description* vital terutama dalam menjaga kebersihan kamar-kamar tamu. Adapun kinerja dari seorang *room attendant* akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan para tamu sekaligus memberikan kesan baik buruknya sebuah pelayanan hotel karena ¹¹ *Room attendant* merupakan bagian yang bertugas menjaga kebersihan, kenyamanan, kerapian, keindahan dan kelengkapan kamar-kamar tamu. Sebelum menjalankan tugas dan kewajibannya, seorang *room attendant* harus melakukan beberapa persiapan terlebih dahulu yang dikenal dengan istilah “*preparation before starting a job*”. Hal ini bertujuan untuk membuat kinerja *room attendant* bisa lebih efektif dan efisien. Dan berikut Pengertian *Room Attendant* Menurut Para Ahli.

Menurut Shite (2018), *Room Attendant* adalah suatu posisi atau jabatan yang bertanggung jawab dalam kebersihan, kerapian, keindahan dan kenyamanan tamu selama tamu berada di hotel.

Menurut Rumesko (2016), *Room Attendant* adalah petugas *Floor Section* yang menjaga kebersihan, kerapian, kenyamanan dan kelengkapan kamar tamu.

Menurut Agustinus Darsono (2017), *Room attendant* adalah petugas kamar yang berpenampilan baik dan rapi, meliputi tingkah laku, kejujuran, sopan santun pada tamu , atasan maupun teman sejawat.

“Dari beberapa definisi tersebut maka bisa disimpulkan bahwa *room attendant* merupakan orang yang sangat berjasa dalam operasional hotel.”

2.3.2 Indikator *Room Attendant*

A. ⁹ Syarat Menjadi *Room Attendant*

Adapun syarat untuk menjadi *room attendant* yang baik, menurut (Taviprawati, 2019) ⁹ yang perlu dilakukan dan pahami. Diantaranya adalah :

1. Bisa datang tepat waktu
2. Mengenakan seragam hotel
3. Mampu bersikap ramah, sopan dan selalu mengucapkan salam kepada setiap tamu yang datang
4. Peduli terhadap penampilan (harus wangi)
5. Tidak berjenggot ataupun berkumis
6. Memiliki potongan rambut yang rapi untuk pria, sedangkan wanita bisa berkerudung atau menggunakan *hair net*
7. Mampu menjaga barang-barang tamu
8. Tidak boleh memanjangkan kuku
9. Selalu melaporkan pekerjaan kepada teman shif berikutnya

2.4 Teori Kebersihan Kamar

2.4.1 Pengertian Kebersihan kamar Hotel

Menurut (Al Baatafi 2018), yaitu kebersihan kamar adalah ⁷ melakukan pekerjaan pembersihan kamar tamu setelah tamu check-out maka dibersihkan kembali agar tamu yang baru datang untuk menginap lagi bisa beristirahat dengan tenang, nyaman dan aman

¹⁶ Menurut kamus besar bahasa indonesia (KBBI, 2020) bersih berarti bersih. hal ini dapat dideteksi dengan penglihatan, sentuhan dan penciuman. kebersihan ruangan yang konstan merupakan prasyarat untuk kenyamanan tamu yang sehat saat menggunakan ruangan Bebas dari kotoran, debu serta serangga-serangga kecil. wangi menurut kamus besar bahasa indonesia

(KKBI) wangi berarti berbau sedap dan harum. Sedangkan rapi menurut kamus besar bahasa Indonesia (KBBI), rapi berarti rapi. ini bisa dinilai secara visual. kondisi fasilitas di dalam kamar yang selalu rapi meninggalkan kesan yang menarik bagi kenyamanan para tamu saat menggunakan ruangan tersebut. terorganisir dan menghibur

2.4.2 Indikator Kebersihan Kamar hotel

Cara SOP pembersihan kamar hotel secara umum, *room attendant* harus mengetahui standar operasional prosedur dan bertanggung jawab dalam proses pengerjaan kamar, karena dengan mengikuti SOP pembersihan kamar, seorang *room attendant* dapat membersihkan kamar secara efektif dan efisien, maka dari itu langkah-langkah yang dilakukan antara lain:

1. Cara membersihkan kamar check out

Petugas *room attendant* wajib mengetahui kamar *check out* dari pembagian kerja (*Work Plan*), yang dibuat oleh *supervisor*, atau atas dasar pemberitahuan dari Kantor Depan hotel (*Front Desk*). Kamar yang telah *check out* harus segera dibersihkan karena akan dijual kembali, hal ini tentunya dilakukan apabila tingkat penjualan kamar sedang tinggi, namun apabila masih banyak kamar-kamar yang kosong dan siap untuk dijual, *room attendant* harus membersihkan kamar yang ada tamunya terlebih dahulu. Adapun SOP (*Standard Operational Procedure*) pada saat pembersihan *Check out room*, adalah:

- 1) Tempatkan *trolley room attendant* tepat di depan pintu kamar yang akan dibersihkan jangan menghalangi *Corridor* dan pasang tanda *Room Being Service* di depan pintu.
- 2) Ketuk pintu terlebih dahulu (3 kali) dengan mengucapkan “*Housekeeping*” untuk meyakinkan apakah tamu benar-benar sudah keluar atau belum. Bila tidak ada jawaban buka pintu dengan menggunakan *Card Key*.
- 3) Setelah dibuka yakinkan kembali kemungkinan tamu masih ada didalam kamar mandi, bila sudah benar-benar kosong mulailah dengan terlebih dahulu menyalakan lampu, untuk menerangi dan untuk mengetahui apabila ada lampu yang mati.
- 4) Buka tirai jendela.

- 5) Periksa sekeliling kamar, apabila ada barang tamu yang tertinggal laporkan kepada *floor supervisor* dan informasikan kepada *Desk Clerk*.
- 6) Periksa Minibar Items yang terdapat pada Refrigerator apabila tidak lengkap, segera informasikan hal tersebut kepada *Mini Bar Posting Attendant* agar Minibar selalu dilengkapi kembali.
- 7) Periksa *Safety Deposit Box*, apabila dalam keadaan terkunci, informasikan kepada *Front Desk* untuk dibuka oleh *Duty Manager*.
- 8) Kumpulkan peralatan *Room Service* (bila ada) dan letakkan depan kamar, lalu telepon ke bagian *Room Service* untuk diambil.
- 9) Buang sampah dari semua tempat sampah di dalam kamar ke kantung sampah di *trolley*.
- 10) Kumpulkan asbak dan gelas-gelas kotor yang ada dan buang kotorannya ke kantung sampah di *trolley*, kemudian rendam di *wash basin* dengan air hangat.
- 11) Kumpulkan seluruh *Linen* yang kotor yang ada di kamar, bawa ke *trolley room attendant* untuk disimpan dikantong *linen* kotor. Kemudian bawa *linen* bersih sejumlah yang diperlukan.
- 12) Mulailah *making the bed*.
- 13) Letakkan *bed sheet* sesuai dengan ukuran (*king, queen* atau *single*)
- 14) Buka *bed sheet* dengan lipatan tengah tepat pada bagian tengah *bed* sehingga simetris.
- 15) Melipat bagian atas ke bawah *mattress*, sisa *sheet* di kiri dan kanan *bed* dilipat ke bawah *mattress* membentuk 45 derajat.
- 16) Masukkan *duve* ke dalam *duve cover*. Tebarkan di atas *bed sheet*, ujung kiri-kanan *duve* sejajar dengan lebar *mattress* demikian pula dengan ujung bawah.
- 17) Rapikan dan kencangkan *duve* sampai rapi
- 18) Pasang *pillow case*
- 19) Setelah merapikan tempat tidur, cuci asbak dan gelas – gelas kotor yang telah di rendam air hangat, kemudian keringkan.
- 20) Lanjutkan dengan membersihkan kamar mandi, bagian pertama yang akan dibersihkan adalah : *wash basin*
- 21) *Wash basin* yang akan dibersihkan di beri obat pembersih yaitu MPC (*Multi Purpose Cleaner*), gosok semua bagian antara lain *surface, stopper* dan *stopper device* dengan *scoot bright* hingga bersih.
- 22) Bilas dengan air hangat.

- 23) Bersihkan *glass surface* dengan menggunakan *glass cleaner* secara merata, gosok dengan OO towel serta bersihkan dengan *dust cloth* yang bersih.
- 24) Keringkan semua bagian *wash basin* yang telah dibersihkan dengan OO towel
- 25) Siram *toilet bowl* dengan air
- 26) Berikan *toilet bowl cleaner*,¹ gosok ke semua bagian *toilet bowl*. Gosok semua bagian *toilet bowl* dengan menggunakan *toilet brush*.
- 27) Siram kembali dengan air, kemudian keringkan dengan menggunakan OO towel
- 28) Basahi *shower glass* dengan air hangat, berikan *cleaner* yaitu MPC (*Multi Purpose Cleaner*) atau *Glass Cleaner*.
- 29) Berikan *cleaner* pembersih pada dinding *shower room*
- 30) Gosok *shower glass* dengan *sponge* kemudian gosok dinding *shower room*, *shower controller* dan *draie hole* dengan *scoot bright*.
- 31) Bilas *shower glass*, dinding dan semua bagian yang sudah digosok dengan menggunakan air hangat.
- 32) Keringkan dengan OO towel
- 33) Letakan kembali ke tempat semula asbak, gelas minuman, dan tempat sampah, yang semuanya dalam keadaan sudah dibersihkan dan benar-benar bersih.
- 34) Lengkapi kamar mandi dengan perlengkapan yang diperlukan seperti: *Bath Towel*, *Hand Towel*, *Face Towel*, *Bath Mat*, *Bath Robe*, *Bath Soap*, *Bath Gel*, *Shampoo*, *Conditioner*, *Shower Cap*, *Dental Kit*, *Body Lotion*, *Sanitary Bag*, *Tissue Roll*, dan *Tissue Box*.
- 35) Lengkapi kembali *Guest Amenities* dan *Stationary* yang disediakan hotel seperti: *Letter*, *Envelope*, *Guest Comment*, *Fax Letter*, *Tea Set Amenities*, *Matches*, dan *Hotel Information*.
- 36) *Wiping* seluruh *furniture* kamar searah jarum jam.
- 37) Setelah selesai mengerjakan hal-hal tersebut, bersihkan karpet dari debu dengan menggunakan Mesin Penghisap Debu (*Vacuum Cleaner*).
- 38) Bila pekerjaan kamar telah selesai, periksa sekali lagi untuk meyakinkan bahwa kamar benar-benar sudah bersih dan rapi, kemudian tutup tirai jendela sesuai dengan SOP.
- 39) Informasikan kepada *Desk Clerk* mengenai *Room Status*, agar *Ready to Sell* dan terakhir tutup dan kunci kamar kemudian isi *Room Attendant Report*.

2. Cara membersihkan *occupied room*

- 1) Ketuk Pintu kamar 3 kali, bila ada jawaban minta izin tamu untuk membersihkan kamarnya dan bila tidak ada jawaban buka pintu dengan *Key card*.
- 2) Setelah dibuka yakinkan kembali kemungkinan tamu masih ada didalam kamar mandi, bila sudah benar-benar kosong mulailah dengan menyalakan lampu kamar dan untuk mengetahui apabila ada lampu yang mati.
- 3) Buka tirai jendela, kemudian matikan kembali lampu kamar.
- 4) Periksa sekeliling kamar, apabila ada barang berharga di dalam kamar, laporkan kepada *Desk Clerk* sebagai *Room Finding*.
- 5) Periksa *Mini Bar Items* yang terdapat pada *Refrigerator* apabila tidak lengkap, segera informasikan hal tersebut kepada *Mini Bar Posting Attendant* agar segera dimasukkan kedalam *Bill* tamu tersebut, dan *Mini Bar* dilengkapi kembali oleh *Mini Bar Runner*.
- 6) Kumpulkan peralatan *Room Service* apabila ada, lalu telepon ke bagian *Room Service* untuk mengambilnya.
- 7) Apabila tamu meminta atau terdapat pakaian kotor yang akan dicuci, telepon *Laundry (Valet)* untuk mengambilnya, *Room Maid* juga bertugas memeriksa *laundry* semua *Occupied Guest Room* sesuai dengan *Assignment* yang telah diberikan sebelum pukul 10.30 terkecuali untuk kamar yang memasang *DND Sign (Do Not Disturb)*.
- 8) Buang sampah dari semua tempat sampah di dalam kamar ke kantung sampah di *trolley*.
- 9) Kumpulkan asbak dan gelas-gelas kotor yang ada dan buang kotorannya ke kantung sampah di *trolley*, kemudian rendam di *wash basin* dengan air hangat.
- 10) Kumpulkan seluruh *Linen* yang kotor yang ada di kamar, bawa ke *Trolley Cart* untuk disimpan dikantong linen kotor. Kemudian bawa linen bersih sejumlah yang diperlukan.
- 11) Mulailah *making bed*.

- 12) Letakkan *bed sheet* sesuai dengan ukuran (*king, queen* atau *single*)
- 13) Buka *bed sheet* dengan lipatan tengah tepat pada bagian tengah *bed* sehingga simetris.
- 14) Melipat bagian atas ke bawah *mattress*, sisa *sheet* di kiri dan kanan *bed* dilipat ke bawah *mattress* membentuk 45 derajat.
- 15) Masukkan *duve* ke dalam *duve cover*. Tebarkan di atas *bed sheet*, ujung kiri-kanan *duve* sejajar dengan lebar *mattress*, demikian pula dengan ujung bawah.
- 16) Rapikan dan kencangkan *duve* sampai rapi
- 17) Pasang *pillow case*
- 18) Setelah merapikan tempat tidur, cuci asbak dan gelas-gelas kotor yang telah di rendam di air hangat, kemudian keringkan.
- 19) Lanjutkan dengan membersihkan kamar mandi mulai dari :*Wash Basin*
- 20) *Wash basin* yang akan dibersihkan di beri obat pembersih yaitu MPC (*Multi Purpose Cleaner*), gosok semua bagian antara lain *surface, stopper* dan *stopper device* dengan *scoot bright* hingga bersih.
- 21) Bilas dengan air hangat.
- 22) Bersihkan *glass surface* dengan menggunakan *glass cleaner* secara merata, gosok dengan *OO towel* serta bersihkan dengan *dust cloth* yang bersih.
- 23) Keringkan semua bagian *wash basin* yang telah dibersihkan dengan *OO towel*
- 24) Siram *toilet bowl* dengan air
- 25) Berikan cleaner, ¹ gosok ke semua bagian *toilet bowl*. Gosok semua bagian *toilet bowl* dengan menggunakan *toilet brush*.
- 26) Siram kembali dengan air, kemudian keringkan dengan menggunakan *OO towel*
- 27) Basahi *shower glass* dengan air hangat, beri obat pembersih yaitu MPC atau *Glass Cleaner*.
- 28) Beri obat pembersih pula pada dinding *shower room*
- 29) Gosok *shower glass* dengan *sponge* kemudian gosok dinding *shower room, shower controller* dan *drainage hole* dengan *scoot bright*.
- 30) Bilas *shower glass*, dinding dan semua bagian yang sudah digosok dengan menggunakan air hangat.

- 31) Keringkan dengan *OO towel*
- 32) dan yang terakhir dinding dan lantai kamar mandi. Susunlah barang-barang milik tamu dengan rapi.
- 33) Letakan kembali ke tempat semula asbak, gelas minum, tempat sampah, yang semuanya dalam keadaan sudah dibersihkan dan benar-benar bersih.
- 34) Lengkapi kamar mandi dengan perlengkapan yang diperlukan seperti: *Bath Towel, Hand Towel, Face Towel, Bath Mat, Bath Robe, Bath Soap, Bath Gel, Shampoo, Conditioner, Shower Cap, Sewing Kit, Body Lotion, Sanitary Bag, Tissue Roll, dan Tissue Box.*
- 35) Lengkapi kembali *Guest Amenities* dan *Stationary* yang disediakan hotel seperti: *spa days, Guest Comment, Fax Letter, Tea Set Amenities, Matches, dan Hotel Information.*
- 36) *Wiping* seluruh *furniture* kamar searah jarum jam dan susunlah barang-barang milik tamu dengan rapi tanpa merubah tempatnya.
- 37) Setelah selesai mengerjakan hal-hal tersebut, bersihkan karpet dari debu dengan menggunakan Mesin Penghisap Debu (*Vacuum Cleaner*)
- 38) Bila pekerjaan kamar telah selesai, periksa sekali lagi untuk meyakinkan bahwa kamar benar-benar sudah bersih dan rapi, kemudian tutup tirai jendela sesuai dengan SOP.
- 39) Informasikan kepada *Desk Clerk* mengenai *Room Status*, agar menjadi *Occupied Clean* dan terakhir tutup dan kunci kamar kemudian isi *Room Attendant Report*.

2.4 Kajian Empiris

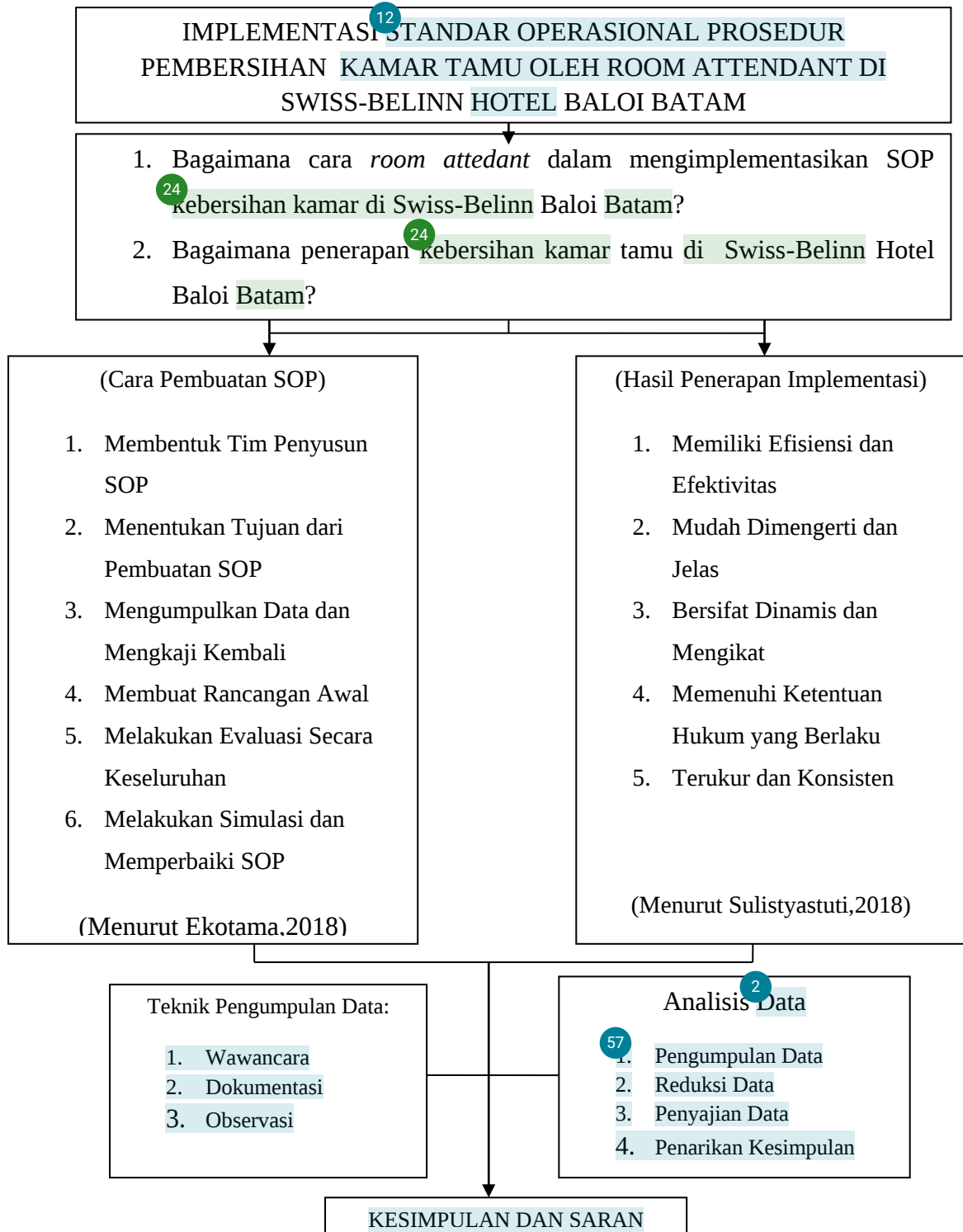
No.	Penulis	Judul	Hasil Penelitian	Fokus Penelitian
1.	Abdur Rahman Latief (2018)	Implementasi Standar Operasional Prosedur <i>room attendant</i> dalam menangani kebersihan kamar Tamu di Hotel Sheraton Senggigi	Mengimplementasikan standar operasional prosedur <i>room attendant</i> dalam menangani kebersihan kamar tamu dengan baik dan benar berdasarkan dengan standar operasional prosedur menurut para ahli dan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan Hotel Sheraton Senggigi.	Ingin mempelajari Implementasi Standar Operasional Prosedur <i>room Attendant</i> Dalam Menangani kebersihan kamar Tamu
2.	Ronald M.H Hutabarat (2017)	Implementasi Standar Operasional Prosedur <i>room Attendant</i> Dalam Menangani kebersihan kamar Tamu Di Hotel Asean Internatinonal Medan	<i>Room Attendant</i> harus mampu melaksanakan tugas nya dengan baik sesuai dengan standard operating procedure hotel demi terwujudnya kepuasan tamu	Ingin Mempelajari Operasional Prosedur <i>Room Attendant</i> Dalam Menangani kebersihan kamar Tamu

3.	Mhd Adi Putra (2018)	Peranan <i>room attendant</i> Dalam Menangani kebersihan kamar Tamu Di Hotel Grand Wahid Salatiga Wisnu Hadi	4 Untuk menjaga kepuasan tamu, <i>room attendant</i> sudah melakukan penanganan tugasnya sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang sudah ditetapkan oleh hotel serta adanya kerjasama yang cukup baik dengan departemen	Ingin Mempelajari Operasional Prosedur <i>room attendant</i> Dalam Menangani kebersihan kamar Tamu
4.	Dwi Kurnia Kuncoro (2018)	Penerapan Standar Operasional Prosedur <i>Housekeeping</i> Di Hotel Grand Puri plaza Solo	Untuk Mengetahui Bagaimana Penerapan SOP Untuk Memaksimalkan Kinerja <i>Housekeeping</i> di Hotel Grand Puri Plaza Solo.	Ingin mempelajari penerapan Standar Operasional <i>Housekeeping</i>
5.	Darmawan Efendi Putra (2017)	Prosedur Penanganan <i>Turn Down Service</i> Di Hotel The Oberoi Lombok	49 Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan prosedur penanganan <i>Turn Down Service</i> di hotel The Oberoi Lombok.	Ingin mempelajari prosedur penanganan barang yang dilakukan oleh <i>room attendant</i>

2
Tabel 2.1 Kajian Empiris

2.5 Kerangka Berpikir

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



Bagan 2.1 Kerangka Berpikir

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

3.1.1 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan penelitian ini adalah menggunakan jenis pendekatan kualitatif. Peneliti memilih pendekatan kualitatif untuk dijadikan sebagai pendekatan penelitian didasarkan pada permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian, yakni mengenai “Implementasi Standar Operasional Prosedur pembersihan kamar oleh *room attendant* Di Swiss belinn Baloi Batam”. Hal ini sesuai dengan pengertian penelitian kualitatif menurut Irawan (dalam Anantawikrama 2013) menyatakan bahwa ciri sangat penting yang menandai penelitian kualitatif adalah makna kebenarannya yang bersifat intersubjektif, bukan kebenaran objektif. Artinya, kebenaran dibangun dari jalinan berbagai faktor secara bersama sama, seperti budaya dan sifat-sifat unik dari individu-individu manusia. Realitas kebenaran adalah sesuatu yang dipersepsikan oleh yang melihat, bukan sekedar fakta yang bebas konteks, dan bebas dari interpretasi apapun. Kebenaran merupakan bangunan yang disusun oleh peneliti dengan cara mencatat dan memahami apa yang terjadi di dalam interaksi manajemen sebuah organisasi.

3.2 Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder, menurut Sugiyono (2019) disebutkan bahwa:

3.2.1 Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari responden atau objek yang diteliti atau hubungan dengan objek yang diteliti. Menurut (Sugiono, 2019) Data tersebut bisa diperoleh langsung dari personal yang diteliti atau berasal dari lapangan. Dalam hal ini, data primer bersumber dari data lapangan yang dikumpulkan langsung oleh penulis di Swiss Bellinn Baloi Batam.

3.2.2 Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang terlebih dahulu dikumpulkan dan dilaporkan oleh instansi di luar penelitian itu sendiri. Dalam hal ini, data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari literatur-literatur dan artikel, jurnal, berita, internet, buku serta sumber-sumber terkait lainnya yang mendukung penelitian ini seperti tripadvisor, traveloka.pegipegi.com

NO	Subjek Penelitian	Jumlah
1.	Executive Housekeeping	1
2.	Supervisor Housekeeping	1
3.	Staff Housekeeping	4

Tabel 3.1 Subyek Penelitian

3.3 Teknik Pengumpulan Data

3.4.1 Observasi (Observation)

Observasi adalah suatu teknik untuk mengumpulkan data atau informasi dengan cara melakukan pengamatan secara langsung maupun tidak langsung terhadap objek dalam kegiatan-kegiatan yang sedang berlangsung baik di hotel maupun diluar hotel. Seperti yang dikemukakan oleh Nasution (2008:106), observasi ialah alat pengumpul data yang dilakukan untuk memperoleh gambaran lebih jelas tentang kehidupan sosial dan diusahakan mengamati keadaan yang wajar dan yang sebenarnya tanpa usaha yang disengaja untuk mempengaruhi, mengatur, atau memanipulasikannya. Observasi ini dilakukan untuk memahami suatu cara dari pandangan orang orang yang terlibat di implementasi standar operasional prosedur *room attedant* dalam meningkatkan kualitas kebersihan kamar tamu di Swiss-Bellhotel Inn Batam.

3.4.2 Wawancara

Wawancara merupakan suatu teknik untuk mengumpulkan data atau informasi dengan berkomunikasi dimana komunikasi tersebut dilakukan dengan cara dialog secara lisan, baik langsung maupun tidak langsung. Sebagaimana definisi wawancara yang dikemukakan oleh Moleong, (2010: 186) bahwa wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu, percakapan itu dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara (interviewer) yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai (interviewee) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Tujuan dari wawancara dalam penelitian ini ialah untuk memperoleh data dan informasi dari *room attendant* dalam meningkatkan kualitas kebersihan kamar tamu di Swiss-Bell Inn Hotel Batam.

3.4.3 Dokumentasi

Dalam menuliskan hasil penelitian diperlukan sejumlah dokumen sebagai sumber data yang mendukung penelitian. Oleh karena itu, studi dokumentasi sangat diperlukan dalam penelitian. Danial dan Wasriah (2003:79) mengemukakan studi dokumentasi adalah mengumpulkan sejumlah dokumen yang diperlukan sebagai bahan data informasi sesuai dengan masalah penelitian, seperti peta, data statistik, jumlah dan nama pegawai, data siswa, data penduduk; grafik, gambar, surat-surat, foto, akte, dsb. Studi dokumentasi yaitu mencari sumber data-data tertulis dilapangan yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Studi dokumentasi dapat dimanfaatkan untuk menguji, menafsirkan bahkan untuk meramalkan (Lexy J. Moleong, 2018:161). Teknik ini digunakan dalam penelitian sebagai sumber data karena banyak dokumen dapat dimanfaatkan untuk menguji, menafsirkan dan bahkan untuk meramalkan suatu objek maupun keadaan. Teknik ini dilakukan dengan cara melihat, menganalisa data-data yang berupa dokumentasi yang berkaitan dan menunjang penelitian.

3.4.4 Study Pustaka²

Studi pustaka Menurut Arikunto (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

Setelah dilaksanakannya tahap⁴ penelitian, maka tahap berikutnya adalah pengolahan dan analisis data. Data yang telah diperoleh melalui observasi, wawancara dan dokumentasi, diolah kemudian dianalisis. Miles⁴ dan Huberman dalam Sugiyono (2011:15-16) mengemukakan bahwa dalam analisis kualitatif data yang muncul berwujud kata-kata dan bukan rangkaian angka. Data itu mungkin telah dikumpulkan dalam aneka macam cara (observasi, wawancara, intisari dokumen, pita rekaman), dan yang biasanya diproses, kira-kira sebelum siap digunakan (melalui pencatatan, pengetikan, penyuntingan, atau alih-tulis), tetapi analisis kualitatif tetap menggunakan kata-kata, yang biasanya disusun ke dalam teks yang diperluas. Sedangkan menurut Moleong (2006:280) mengemukakan tentang analisis data adalah analisis data merupakan proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja.

3.4.1 Pengumpulan Data⁵⁶

Menurut Sugiyono (2019)⁴¹ Teknik pengumpulan data adalah cara yang digunakan untuk mengumpulkan informasi atau fakta-fakta yang ada dilapangan. Proses pengumpulan data dapat dilakukan dalam sebuah penelitian tergantung pada jenis penelitian yang dipilih.

43

3.4.2 Reduksi Data

Menurut Enhas (2018) reduksi adalah merupakan tahap dari teknik analisis data kualitatif, reduksi data adalah penyerdehanaan, penggolongan, dan membuang yang tidak perlu sedemikian rupa sehingga dapat menghasilkan data informasi yang berguna dan memudahkan dalam penarikan kesimpulan banyaknya jumlah data serta pengumpulan data.

43

3.4.3 Penyajian Data

Menurut Enhas (2018) penyajian data ataupun penyajian informasi pula ialah sesi dari metode analisis informasi kualitatif. Penyajian informasi adalah aktivitas dikala sekumpulan informasi disusun secara sistematis serta gampang dimengerti, sehingga membagikan mungkin menciptakan kesimpulan, wujud penyajian informasi kualitatif dapat berbentuk bacaan naratif (berupa catatan lapangan), matriks, grafik, jaringan maupun bagian. Lewat penyajian informasi tersebut, hingga nantinya informasi hendak terorganisasikan serta tersusun dalam pola ikatan, sehingga hendak terus menjadi gampang dimengerti.

2

3.4.4 Penarikan Kesimpulan

Tahap terakhir adalah menarik kesimpulan atau verifikasi data. Setelah data dikumpulkan, direduksi dan ditampilkan hasil data 31 tersebut ditarik kesimpulan. Menurut Miles dan Huberman (dalam Sugiyono 2016) kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya, tetapi ada kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. 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 Best Western Premier Panbil Batam.

3.5 Lokasi Dan Jadwal Penelitian

Penelitian ini dilakukan di ³⁴Swiss Belinn Baloi Batam yang beralamat di kompleks Villa Idaman Baloi, Jl. Pembangunan, Batu Selicin, Kec. Lubuk ³²Baja, Kota Batam, Kepulauan Riau 29432. Penelitian ini dilakukan dalam jangka waktu 5 Bulan yakni dari Bulan Maret 2022 sampai dengan Oktober 2022

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Sejarah Hotel Swiss-Belhotel Internasional



Gambar 4.1 Logo Swiss-Bel Hotel International
Sumber : <https://www.Swiss-Bel Hotel.com>

Gavin M. Faull adalah ketua dan presiden Swiss-Belhotel international, global hotel manajemen dengan portofolio lebih dari 145 hotel, resort dan proyek perhotelan yang tersebar di seluruh dunia. Awalnya seorang lulusan bisnis dari Victoria University, Mr. Faull memiliki pengalaman luas dalam akuntansi dan pernah bekerja di Selandia Baru dan Hong kong dengan perusahaan *finance* internasional ternama.



Gambar 4.2 President of Swiss-Bel Hotel International
Sumber : <https://www.Swiss-Bel Hotel.com>

Beliau adalah anggota dari Chartered Accountants Association of Australia and New Zealand, serta mitra dari the Institute of Directors. Gavin memiliki pengalaman lebih dari 35 tahun dalam manajemen dan operasi

hotel. Sebelum menjadi presiden Swiss-Belhotel International, beliau memulai karirnya sebagai akuntan untuk The Peninsula Group, Hong Kong. Pada tahun 1983, ia diangkat menjadi kepala eksekutif Kingsgate International corporate limited, perusahaan publik yang memiliki beberapa hotel di Australia dan Selandia Baru. ⁵⁹Mr. Faull dan bisnisnya telah meraih berbagai penghargaan global berikut ini untuk integritas, kepemimpinan dan pencapaiannya yang luar biasa, diantaranya:

1. ¹⁷2009 National Tourism Legends Award by Tourism Training Australia
2. 2010 Honorary Ambassador New Plymouth District
3. 2011 Hm Magazine Australia Hall of Fame
4. 2012 Dairy Business of the year Awards, Best farm Business Taranaki
5. 2012 Ernst & Young Entrepreneur of the Year finalist
6. 2014 Taranaki Balance Farm Environment Awards
7. ¹⁷2015 New Zealander of the Year Awards-local Hero Award
8. 2017 Trustee in Purangi Kiwi Trust

Properti Swiss-Belhotel ⁵ didirikan pada tahun 1987 dan berkantor pusat di Hong Kong, Swiss-Belhotel International diakui sebagai salah satu grup manajemen hotel dengan pertumbuhan tercepat di dunia. Swiss-Belhotel International menyediakan keahlian profesional dan layanan manajemen untuk hotel, resort, dan layanan inap. Menduduki peringkat di antara 100 perusahaan manajemen hotel internasional top dunia, Swiss-Bel Hotel international telah dianugerahi enam kali sebagai leading Global Hotel chain di Indonesia dan hotel Bintang empat favorit.

Dengan portofolio lebih dari 145 hotel, resort, dan proyek, Swiss-Belhotel International mengelola property di 21 negara termasuk Cina, Vietnam, Filipina, Malaysia, Indonesia, Kamboja, Bahrain, Mesir, Irak, Yordania, Kuwait, Oman, Qatar, Arab Saudi, Uni Emirat Arab, Australia, Selandia Baru, Bulgaria, Georgia, Turki dan Tanzania. Selain grup corporate Head Office di Hong Kong, operasi Swiss-Bel Hotel international di seluruh dunia didukung oleh Grup / kantor operasi dan pengembangan Regional di

Shanghai (Cina), Hanoi (Vietnam), Jakarta & Bali (Indonesia), Athena (yunani), Sydney (Australia), Auckland (Selandia Baru), Dubai (Uni Emirat Arab).

Grup berkomitmen untuk secara progresif meningkatkan portofolio property di seluruh dunia dan menumbuhkan berbagai brand yang di akui secara global dengan memanfaatkan kehadiran pasar yang kuat serta jaringan penjualan dan pemasaran yang luas. Saat ini, Swiss-Belhotel International memiliki 14 brand termasuk Grand Swiss-Belhotel, Grand Swiss-Belresort, Swiss-Belhotel, Swiss Belresort resort bintang empat, swiss-Belsuites akomodasi kelas atas, Swiss-Belboutique hotel butik, Swiss Belresidences apartemen berlayar, Swiss-Belvillas vila skala menengah, Swiss-Belinn hotel bintang tiga, Swiss-Belexpress hotel dengan budget murah, Swiss-Belcourt tempat menginap dengan budget murah, dan tambahan terbaru, Zest plus hotel budget bytik, Zest hotel budget khusus kebutuhan, Zest OK alternative modern untuk hostel tradisional. Setiap brand menawarkan tingkat kecanggihan yang unik dalam fasilitasnya, juga secara konsisten memberikan layanan tingkat tinggi yang efisien dan profesional kepada para tamunya.

“Berkomitmen pada keunggulan dalam layanan dan manajemen”, Swiss-Bel Hotel International membangun kemitraan dengan pemilik property sehingga tujuan dan sasaran mereka tercapai dan keberhasilan serta pertumbuhan Swiss-Belhotel International terus berlanjut. Perpaduan unik dari profesionalisme perhotelan Swiss dan semangat serta layanannya yang terinspirasi Asia adalah yang benar-benar membedakan Swiss-Belhotel International dari perusahaan manajemen hotel lainnya.

Masing-masing properti Grup dengan bangga membawa ciri khas Swiss-Belhotel International, sebuah symbol yang menjamin kombinasi kualitas, kenyamanan dan dedikasi untuk memberikan yang terbaik bagi pelancong bisnis dan liburan. Komitmen ini diabadikan dalam filosofi “passion and professionalism” dari Swiss-Belhotel International. Hadiah yang paling berharga untuk Swiss-Belhotel International adalah kembalinya

tamu, yang dianggap sebagai pujian tertinggi untuk staf, manajemen, dan untuk Grup secara keseluruhan.

4.1.2 Sejarah Swiss-Belinn Hotel Baloi Batam

Hotel swiss-Belinn Baloi Batam di bangun pada tanggal 28 agustus 2002, yang nama sebelumnya hotel island garden hotel dibawah group dari (PT. Hotel Citra Nusantara Prakarsa) dengan fasilitas 128 kamar superior, restaurant dengan kapasitas 75 pax, serunai bar 24 pax dan orchid meeting room dengan kapasitas 100 pax.

Pada tahun 2008 hotel island garden di manage oleh swiss belhotel international dengan nama Hotel Swiss inn Batam, dengan penambahan fasilitas 128 kamar terdiri dari 116 kamar superior, 6 kamar deluxe, 6 kamar executive suite, dan penambahan fasilitas hotel Barelo restaurant 95 pax, Dan Renovasi KTV menjadi outlate Bar La pizza di tanggal 08 maret 2017 dengan menu Pizza dan drought beer dengan kapasitas 100 pax

4.1.3 Visi Dan Misi Hotel Swiss-Belinn Baloi Batam

1. Visi

1. Visi dari Swiss-Inn Batam adalah untuk menjadi yang terdepan dalam hal segmen pasar di Batam.

2. Misi

1. Memberi kemudahan, kehandalan, kecepat-tanggapan dan kepastian serta memberikan empati kepada pelanggan dan tim.
2. Secara konsisten melakukan pelatihan dalam menyiapkan dan mengembangkan tim kerja untuk masa depan yang lebih baik.
3. Mencapai pengembalian investasi yang lebih baik kepada pemilik perusahaan serta mencapai keuntungan yang maksimal.

4.1.4 Lokasi Hotel Swiss-Belinn Baloi Batam

Hotel ³⁴Swiss-Belinn Baloi Batam yang beralamat di **komplek Villa Idaman Baloi, Jl. Pembangunan, Batu Selicin, Kec. Lubuk Baja, Kota Batam, Kepulauan Riau 29432.**

Swiss-Belinn Baloi Batam ¹⁰memiliki kemudahan akses ke berbagai tempat-tempat Transportasi dan Hiburan ¹⁰. Hotel ini dapat di capai hanya dengan 30 menit dari Bandara Hang Nadim Batam, 10 menit dari Harbour Bay ferry Terminal Batam dan 35 menit dari Negara tetangga yaitu Singapura. Hotel ini juga terletak di pusat kota, pusat perdagangan dan Wisata Kuliner Seafood. Hanya 5 menit dari Grand Mall. 8 menit dari BCS mall dan pusat oleh-oleh Khas Batam dan 5 menit dari Foodcourt Nagoya.

4.1.5 Fasilitas Hotel Swiss Belinn Baloi Batam

Hotel Swiss Bel-Inn Baloi ²Batam memiliki 8 lantai dengan 96 jumlah kamar. Menampilkan kamar yang luas dan dilengkapi dengan berbagai fasilitas untuk menunjang kenyamanan tamu saat menginap. Berbagai tipe kamar yang tersedia di Swiss Bel-Inn Baloi Batam, yaitu:

No	Fasilitas Hotel	Jumlah
² 1	<i>Superior Double Room</i>	116
2	<i>Deluxe Room</i>	6
3	<i>Executive Suite Room</i>	6
4	<i>Barelo Restourant</i>	1
5	<i>Bar LA Pizza</i>	1
6	<i>Gym sport centre</i>	1
7	<i>Spa Massage</i>	1

Tabel 4.1 Daftar Fasilitas Hotel

1. Superior Double



Gambar 4.3 superior room

10 Kamar yang memiliki jumlah 116 kamar ini menyajikan fasilitas untuk para tamu yang menginap di tipe kamar ini dan fasilitas tersebut adalah individual AC, IDD telepon, 21 inch LCD TV dengan program satelit dan kabel, WI-FI akses internet, *safety deposit box*, fasilitas pembuat teh dan kopi, mini-bar, pengering rambut, air panas dan dingin dan Koran harian local

2. Deluxe



Gambar 4.4 deluxe room

10 Kamar yang memiliki jumlah 6 kamar ini menyajikan fasilitas untuk para tamu yang menginap di tipe kamar ini dan fasilitas tersebut adalah individual AC, IDD telepon, 21 inch LCD TV dengan program satelit dan kabel, WI-FI akses internet, *safety deposit box*, fasilitas pembuat teh dan kopi, mini-bar, pengering rambut, shower dan bath up dan air panas dan dingin dan Koran harian local.

3. Executive Suite



Gambar 4.5 suite room

Kamar yang memiliki jumlah 6 kamar yang baru selesai di bangun dengan luas kamar 40 meter persegi ini di rancang ¹⁰ modern dan stylish. tipe kamar yang ini menjanjikan kenyamanan dengan fasilitas yang berbeda dengan yang lain karena di rancang ²⁴ secara khusus untuk memastikan kenyamanan tamu, executive suite memiliki ruang tamu dan kamar tidur terpisah dengan meja kerja dan masing-masing ruangan di fasilitasi dengan layar TV 32 inch, tipe ini memiliki ¹⁰ fasilitas lain yaitu, kamar mandi pribadi dengan shower bath up yang terpisah.

4. Barelo Restaurant



Gambar 4.6 barelo restaurant

¹⁷ Restoran ini menawarkan sebuah keragaman dari hidangan internasional dan lokal di prasamanan makan pagi atau menu a la carte yang tersedia sepanjang hari. Dirancang untuk suasana makan santai dan tersedia juga layanan 24 jam in-room dining dan akses internet Wi-Fi secara cepat.

5. *Bar LA Pizza*



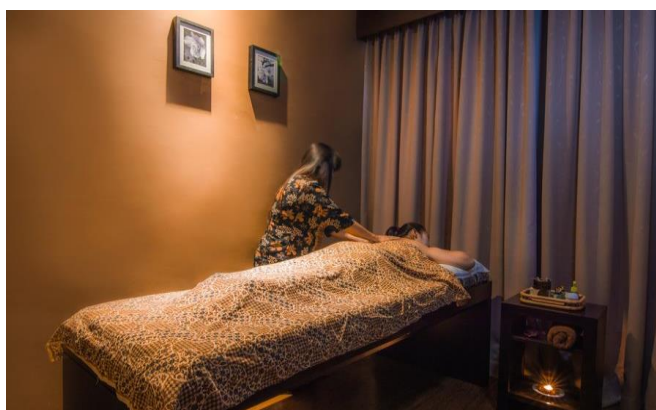
Gambar 4.7 Bar La Pizza

6. *Gym Area Centre*



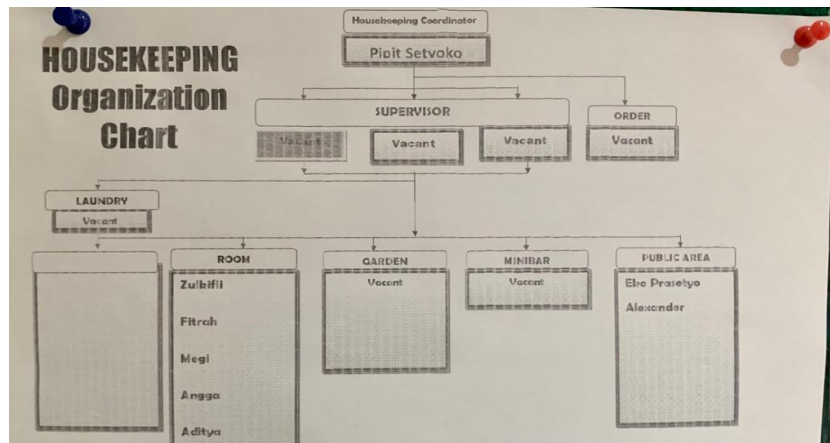
Gambar 4.8 Gym Sport

7. *Spa Massage*



Gambar 4.9 Spa Massage

70 4.1.6 Struktur Organisasi *Housekeeping Departement*



Gambar 4.10 Struktur Organsasi *Housekeeping Swiss-Belinn*

Housekeeping department di Swiss-Belinn Baloi Batam memiliki struktur organisasi yang di pimpin oleh seorang *Executive Housekeeping* dan *Supervisor Housekeeping* yang bertanggung jawab mengkoordinir, mengarahkan, dan mengontrol para karyawan di *Housekeeping Department*.

4.2 Deskripsi Partisipan

Pada penyelesaian proyek akhir ini penulis melakukan interview di Hotel Swiss-Belinn Baloi Batam termasuk kategori berbintang 3²⁴ yang beralamat di komplek Villa Idaman Baloi, Jl. Pembangunan, Batu Selicin, Kec. Lubuk Baja, Kota Batam, Kepulauan Riau 29432., Indonesia. Pada 28 Desember 2022, adapun narasumber yang berhasil di *interview* ada yaitu Pak steven sebagai *Executive Housekeeping* dan Pak rendi sebagai *roomboy*.

Narasumber pertama adalah Bapak Pipit adalah *Executive Housekeeping* di Swiss-Belinn Baloi Batam yang telah berkerja di Swiss-Belinn Baloi Batam selama empat tahun, sebelum menjadi *Executive Housekeeping* di Swiss-Belinn Baloi Batam Bapak Pipit pernah bekerja di hotel Best western Solo sebagai *Supervisor Housekeeping* dan melanjutkan pekerjaannya di Hotel Swiss-Belinn Baloi sebagai *Executive Housekeeping*. Narasumber ke dua adalah Bapak Zulkifli sebagai *Supervisor Housekeeping* selama empat tahun di Swiss-Belinn Baloi Batam.

Informasi² yang didapatkan dari pihak tersebut dinilai mempunyai kompetensi dalam membagikan informasi serta data berbentuk informasi primer yang diperoleh lewat tahap wawancara menimpa kasus yang nantinya disajikan dalam wujud uraian.

Informasi data primer yang didapatkan melalui hasil dari sesi wawancara dengan pihak *Housekeeping department* di Swiss-Belinn Hotel Baloi Batam yang berjumlah lima orang, yakni:

No	Nama	Jenis Kelamin	Posisi	Lama Bekerja
1	Pipit	Laki-laki	Execuitve Housekeeping	12 Tahun
2	Zulkifli	Laki-laki	Supervisor Housekeeping	4 Tahun
3	Megi	Laki-laki	Room Attendant	2 Tahun
4	Fitrah	Laki-laki	Room Attendant	2 Tahun
5	Angga	⁷⁴ Laki-laki	Room Attendant	3 Tahun
6	Aditya	Laki-laki	Room Attendant	1 Tahun

Tabel 4.2 Data Narasumber

4.3 Hasil Temuan Data

Penelitian ini dilaksanakan di *swiss- Bellinn* Hotel Baloi Batam buat mengenali Implementasi standart operasioal prosedur ⁹ *pembersihan kamar tamu* oleh *room attendant* di *Swiss-Belinn Hotel* Baloi Batam. Ada pula ⁴⁵ *salah satu bagian operasional yang sangat berarti dicermati merupakan Housekeeping* disebabkan *bagian ini* menanggulangi secara langsung kebutuhan tamu mulai dari proses *pembersihan SOP zona hotel* ataupun kamar tamu sehingga membutuhkan ⁴⁵ *tenaga kerja yang terampil, kerapian, dan mempunyai pengetahuan yang luas* sehingga bisa melaksanakan tugas dengan baik.

¹⁴ Berdasarkan rumusan permasalahan yang terdapat pada penelitian ini, berikut akan disajikan hasil temuan data yang diperoleh melalui berbagai teknik pengumpulan data yakni wawancara, dokumentasi, dan observasi yang telah dilakukan penulis. ¹⁴ yang diperoleh dari hasil wawancara dengan *roomboy* dan *Execuitve Housekeeping manager* di *Swiss-Belinn Baloi* ⁵⁶ *Batam*, serta dokumentasi, dan observasi yang dilakukan sendiri oleh penulis.

Penulis memaparkan fokus dari riset ini ialah standart ²⁹ *operasional prosedur room attendant dalam mengimplementasikan pembersihan kamar tamu* di *Swiss-Belinn* baloi Batam. Dengan melaksanakan riset lewat pendekatan kualitatif deskriptif sehingga penulis wajib menguraikan, menarangkan, menggambarkan informasi yang diperoleh oleh penulis lewat hasil wawancara yang diperoleh para informan. Seluruh narasumber riset ini tidak merasa keberatan buat diucap namanya. Periset melaksanakan wawancara kepada narasumber ialah staff di Hotel *Swiss-belinn* baloi Batam yang berhubungan langsung tentang *Housekeeping*.

Implementasi standart operasioal prosedur ⁹ *pembersihan kamar tamu* oleh *room attendant* di *Swiss- Belinn Hotel* Baloi Batam. Berikut ini hendak dijabarkan menimpa hasil penemuan informasi yang diperoleh dari hasil wawancara yang dicoba sendiri oleh penulis.

4.3.1 Hasil Wawancara

- 1) Bagaimana ²⁹standar operasional prosedur *Room Attendant* dalam pembersihan kamar tamu di *Swiss-Belinn Hotel* Baloi Batam ?
 - a) Bapak Pipit yang berusia 38 tahun yang bekerja sebagai *Executive Housekeeping* di *Swiss-Belinn Hotel* Baloi Batam, mulai bekerja tahun 2010 dan sudah bekerja selama 12 tahun di *Swiss-Belinn Hotel* Baloi Batam. Bapak Pipit merupakan *interviewer* pertama, Bapak Pipit mamaparkan, Hotel berbintang mengacu kepada standar operasional prosedur, terdapat kemungkinan kecil *room attendant* tidak melaksanakan SOP pembersihan kamar tamu, akan tetapi disini mereka dari awal mulai bekerja hingga mereka selesai bekerja. *room attendant* telah melaksanakan SOP dengan baik di *Swiss-Belinn Hotel* Baloi sebab mereka telah memiliki *job decription* masing-masing. Di mulai dari pagi melaksanakan *morning briefing* lalu dilanjutkan dengan melakukan pekerjaan *room attendant* yang mengerjakan kamar *check out* serta ada yang mengerjakan kamar yang *extend* dan terdapat 1 *Supervisor* yang mengawasi pekerjaan *room attendant*.
- 2) Apa saja kendala *room attendant* dalam menerapkan SOP pembersihan kamar tamu di *Swiss-Belinn* Baloi Batam ?
 - a) Bapak Pipit sebagai *Executive Housekeeping* di *Swiss-Belinn Hotel* Baloi memaparkan, ditinjau dari beberapa petugas *room attendant* yang bekerja di hotel ini yang sudah menerapkan SOP *job description*nya. Bahwasannya yang menjadi kendala adalah proses menyesuaikan peraturan SOP yang sudah di tetapkan dari perusahaan untuk dipahami dan dilaksanakan dengan konsisten oleh petugas *room attendant* yang bekerja, Contoh misalkana ada petugas baru yang sedang bekerja lalu karna melihat beberapa partner merek yang bekerjaa ada yang tidak konsistensi dalam menerapkan SOP pekerjaan maka beberapa mereka ada yang mengikuti beberapa partner yang tidak menjalaan SOP yang sudah

di tetapkan oleh perusahaan. maka solusi yang kami tawarkan kepada mereka adalah selalu mengadakan general meeting untuk mengevaluasi kinerja dan masukan kepada mereka dalam bekerja.

- 3) Kebijakan apa yang diberikan kepada *room attendant* oleh *management housekeeping* dalam mengurangi hambatan dalam melaksanakan tugas implementasi SOP pembersihan kamar tamu ?
 - a) Bapak Pipit sebagai *Executive Housekeeping* di Swiss-Belinn Baloi Batam memaparkan, kebijakan yang kami terapkan yaitu *room attendant* harus mengisi dan mengchecklist dan membagikan selemba kertas aturan SOP Pembersihan kamar *check out* untuk di setiap kamar, tepat saat *room attendant* membersihkan kamar tamu diharapkan tamu untuk membaca selemba kertas peraturan SOP kamar *check out* tersebut, sehingga mengurangi hambatan dalam melaksanakan tugas implementasi oleh petugas *room attendant*
- 4) Apakah sikap *room attendant* sudah sesuai dan sejalan dalam mengimplementasikan SOP pembersihan kamar tamu ?
 - a) Bapak Pipit sebagai *Executive Housekeeping* di Swiss-Belinn Hotel Baloi memaparkan, selama mereka bekerja disini sikap *room attendant* sudah menerapkannya SOP dengan baik, seperti senyum sapa, *greeting* saat bertemu dengan tamu dan antusias terhadap tamu jika ada tamu yang membutuhkan bantuan jika disebutkan dengan sikap baik atau tidaknya sejauh ini mereka sudah menjalankannya dengan baik sesuai *job description*.
- 5) Apakah *room attendant* memahami semua SOP pembersihan kamar tamu yang ditetapkan perusahaan?
 - a) Bapak Pipit sebagai *Executive Housekeeping* di Swiss-Belinn Hotel Baloi Batam memaparkan, semua *room attendant* yang berada disini, mereka semua rata-rata dari lulusan dari SMK perhotelan jadi tinggal meningkatkan skill saja, mereka sudah belajar selama 2

tahun dan kemudian PKL terjun kelapangan, minimal mereka sudah ada *basic* perhotelan khusus di dalam *making bed*, *towel folding* dan membersihkan kamar.

- 1) Sebagai *Supervisor* yang secara langsung mengawasi kinerja *Room Attendant*, Apakah *Room Attendant* disini sudah menjalankan SOP dan *Job decription* ?
 - a) Bapak Zulkifli berusia 28 tahun sebagai *Floor Supervisor* di Swiss-Belinn Hotel Baloi Batam, mulai bekerja tahun 2018 dan sudah bekerja selama 4 tahun di *Swiss-Belinn* Hotel Baloi Batam. Bapak Zulkifli merupakan *interviewer* kedua, Bapak Zulkifli memaparkan, bahwasannya *room attendant* disini sudah menjalankan perannya sesuai dengan SOP yang ditetapkan Swiss-Belinn Hotel Baloi. maka *room attendant* disini tidak ada kendala dalam mengimplementasikan SOP. Namun juga di menuntut kemungkinan masih ada beberapa *room attendant* yang tidak menjalankannya.
- 2) Bagaimana agar kerja sama tim tetap terjaga di dalam maupun diluar lingkungan Swiss-Belinn Baloi Batam?
 - a) Bapak Zulkifli sebagai *Floor Supervisor* di Swiss-Belinn Hotel Baloi memaparkan, kunci dari kerja sama tim kami adalah komunikasi karena komunikasi sangat diperlukan dalam menjaga hubungan dan kerja sama yang baik di dalam hotel maupun diluar hotel Swiss-Belinn Baloi Batam, jika hubungan komunikasi tidak terjalin dengan baik maka pekerjaan bisa terasa berantakan dan tidak terstruktur sehingga merusak hasilnya.
- 3) Apa yang menjadi kelebihan dan kekurangan *room attendant* di Swiss-Belinn Hotel Baloi Batam ?
 - a) Bapak Zulkifli sebagai *Floor Supervisor* di Swiss-Belinn Hotel Baloi Batam memaparkan, kekurangan *room attendant* di Swiss-Belinn Hotel Baloi Batam yaitu kurangnya berkomunikasi dengan

berbahasa inggris dan ada beberapa *room attendant* tidak begitu detail dalam menerapkan SOP pembersihan kamar tamu, Kelebihannya kami mengadakan *training* dan evaluasi untuk *room attendant* sehingga ada peningkatan dalam kinerja baik dalam operasional maupun *knowledge*

- 1) ⁷⁶ Apa saja kendala yang sering di hadapi oleh *room attendant* dalam mengimplementasikan SOP pembersihan kamar tamu ?
- a) Bapak Megi sebagai *Room Attendant* di Swiss-Belinn Hotel Baloi Batam memaparkan, kendala yang di hadapi *room attendant* adalah sering terlambatnya pulang *in time* karena beberapa tamu ada yang sengaja check out melebihi batas waktu yang sudah ditentukan sehingga membuat kami harus menunggu untuk di bersihkan akibatnya kami harus pulang lebih lama untuk membersihkan kamar tamu tersebut.
 - b) Bapak Angga sebagai *room attendant* di Swiss-Belinn Hotel Baloi Batam memaparkan, kendala yang sering saya alami adalah tentang kurangnya pengadaan *linen* seperti *bath towel* dan *sheets* yang datang dan harus menunggu dari *laundry*, bukan tidak adanya *sheet* atau *towel* yang disediakan akan tetapi tidak cukup untuk operasional dan kemauan tamu berbeda-beda ada yang *request towel* dan lain lain, dan setiap tamu mempunyai karakter yang berbeda, selama tamu menginap dalam menggunakan kamar ada yang berantakan sekali dan ada yang tidak berantakan.
 - c) Bapak Aditya sebagai *Room Attendant* di Swiss-Belinn Hotel Baloi Batam memaparkan, kendalanya ada ketersediaan *linen*, dan tamu yang sering *late check out* kalau *back to back* pekerjaan menjadi terburu-buru dan kualifikasi *room attendant* berbeda-beda ada yang mengerjakan kamar dengan sangat rapi tetapi memakai waktu yang banyak dan ada yang mengerjakan kamar cepat tetapi kurang

rapi, jadi dengan mengerjakan kamar dengan *back to back* dan terburu-buru *room attendant* akan banyak menguras tenaga dan akan cepat kelelahan.

2) Bagaimana mengatasi kendala tersebut ?

a) Bapak Megi sebagai *Room Attendant* di Swiss-Belinn Hotel Baloi Batam memaparkan, untuk mengurangi kendala ini *room attendant* memberikan kertas aturan waktu untuk *check out* di setiap kamar tepat saat *room attendant* membersihkan kamar tamu diharapkan tamu untuk membaca aturan *check out* tersebut, tetapi ada juga tamu kemungkinan sibuk sehingga tidak sempat membacanya dan kalau tamu terlalu lama untuk *check out* dikenakan biaya tambahan untuk itu.

b) Bapak Angga sebagai *Room Attendant* di Swiss-Belinn Hotel Baloi Batam memaparkan, kendala tentang kebersihan tamu mungkin bisa tertatasi dengan sedikit memakan waktu saat pembersihan kamar, kalau pengadaan *linen* harus sabar untuk menunggu datang dari *laundry*.

c) Bapak Aditya sebagai *Room Attendant* di Swiss-Belinn Hotel Baloi Batam memaparkan, Untuk mengatasi kendala ketersediaan *linen*, hotel semestinya mengadakan ketersediaan *linen* mencukupi bagi *room attendant* sehingga mempermudah dan mempercepat dalam melaksana tugasnya.

Melalui data yang dikumpulkan dari hasil dokumentasi dan informasi yang didapatkan langsung dari *Floor Supervisor* di Hotel Golden View, terdapat hasil temuan data yang mendukung penulis melakukan pengumpulan data mengenai Peranan *Room Attendant* dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Terhadap Tamu di Hotel Golden View.

Selain pengumpulan data dengan melakukan wawancara dengan *informan* dan pengumpulan dokumen-dokumen yang diberikan Bapak

Pipit, Zulkifli, Megi, Angga, Aditya. Penulis juga melakukan kegiatan observasi pada tanggal 25 Juli 2022 dengan mengamati dan menelusuri Implementasi Standar Operasional Prosedur Pembersihan Kamar Tamu Oleh Room Attendant di Swiss-Belinn Hotel Baloi Batam. Berdasarkan kegiatan observasi tersebut, penulis menemukan bahwa *knowledge of work* (pengetahuan kerja), *communication of work* (komunikasi kerja), dan *skill of work* (keahlian kerja) merupakan hal yang terpenting bagi room attendant dalam menjalankan Implementasi Standar Operasional Prosedur Pembersihan Kamar Tamu Oleh Room Attendant di Swiss-Belinn Hotel Baloi Batam.

Berdasarkan hasil temuan data yang didapat melalui berbagai teknik pengumpulan data, penulis berpendapat bahwa Implementasi Standar Operasional Prosedur Pembersihan Kamar Tamu Oleh Room Attendant di Swiss-Belinn Hotel Baloi Batam sudah dilakukan dengan baik dan benar serta diterapkan dengan kegiatan sehari-hari room attendant pada operasional *housekeeping department* di Swiss-Belinn Hotel Baloi Batam. Adapun hasil dari kelima penjelasan di atas tentang peranan itu beragam, yang seluruh kesimpulannya mempunyai sasaran yang sama.

4.3.2 Hasil Dokumentasi

Lewat informasi yang dikumpulkan oleh penulis hasil dokumentasi serta data yang dimiliki langsung dari *floor supervisor* di Swiss-Belinn Hotel Baloi Batam. Ada pula hasil penemuan informasi yang penulis miliki ketika melaksanakan pengumpulan dokumen yang menunjang menimpa Implementasi Standar Operasional Prosedur Pembersihan Kamar Tamu Oleh Room Attendant di Swiss-Belinn Hotel Baloi Batam ialah *guest room*, *room types*, *job description room attendant*, Struktural *Housekeeping departement*, serta fasilitas hotel.

4.3.3 Hasil Observasi

Tidak hanya melaksanakan pengumpulan informasi dengan melaksanakan aktivitas wawancara dengan partisipan serta pengumpulan dokumen-dokumen yang diberikan langsung oleh *Supervisor Room Attendant* di *Swiss-Belinn Baloi* pada bertepatan pada 25 Juli 2022 hingga berakhir yang dicoba dengan menelusuri serta mengamati gimana Implementasi Standar Operasional Prosedur Pembersihan Kamar Tamu Oleh *Room Attendant* di *Swiss- Belinn Hotel* Baloi Batam

4.4 Analisis Data

Analisis data pada riset ini digunakan buat melaksanakan pemilihan, pemusatan atensi pada penyederhanaan, pengabstrakan, serta transformasi informasi agresif yang timbul dari catatan tertulis di lapangan selaku bahan mentah diringkaskan, disusun lebih sistematis, dan ditonjolkan pokok-pokok yang berarti sehingga lebih gampang dikendalikan.

- 1) Implementasi Standar Operasional Prosedur Pembersihan Kamar Tamu Oleh *Room Attendant* di *Swiss-Belinn Hotel* Baloi Batam

Berdasarkan hasil temuan data yang diperoleh dari kegiatan wawancara, dokumentasi, dan observasi mengenai Implementasi Standar Operasional Prosedur Pembersihan Kamar Tamu Oleh *Room Attendant* di *Swiss-Belinn Hotel* Baloi Batam sebagai berikut:

No	Sumber	Performance Record	Function	Dicipline	Performance concistency	Quality Performance
1.	Pipit	√	√	√	√	√
2.	Zulkifli	√	√	√	√	—
3.	Angga	√	√	—	—	√
4.	Megi	√	√	—	—	√
5.	Aditya	√	√	√	—	—

Tabel 4.4.1 Daftar 5 Elemen Implementasi Standar Operasional Prosedur

Sumber: Diolah oleh ¹⁴peneliti (2022)

Keterangan : (√) = Ditemukan

(—) = Belum ditemukan

Berdasarkan Tabel di atas, terlihat bahwa dari kelima elemen Implementasi SOP yang paling banyak ditemukan yakni **Performance Record** dan **Function** Sedangkan elemen Implementasi SOP yang jarang ditemukan yakni **Performance concistency**, **Dicipline** dan **Quality Performance** yang di dukung keterangan dari semua narasumber

Adapun masing-masing elemen Implementasi SOP memiliki Pengertiannya, demikian akan dijabarkan melalui tabel berikut :

No	Elemen Implementasi SOP	Pengertian Element
1.	Performance Record	Memberikan sebuah rekaman kegiatan bekerja dan pengoperasiannya secara praktis dan benar
2.	Function	Mengetahui dengan jelas peran dan fungsi tiap-tiap posisi dalam organisasi
3.	Dicipline	Membentuk kedisiplinan kepada masing-masing anggota organisasi baik dalam organisasi maupun perusahaan.
4.	Performance concistency	Menjaga tingkat kinerja yang konsisten pada masing-masing unit kerjanya.
5.	Quality Performance	Memperbaiki dan menjaga kualitas atau performa untuk kemudahan dalam melaksanakan pekerjaan sehingga semua karyawan menyadari akan tanggung jawab pekerjaan, memahami, dan mengetahui hak dan kewajibannya

Tabel 4.4.2 Daftar pengertian element Implementasi SOP

Sumber : Diolah oleh Peneliti (2022)

Berdasarkan Tabel 4.4.1 Diatas elemen-elemen Implementasi tersebut memiliki pengertian masing-masing yang digunakan sesuai dengan Implementasi Standar Operasional Prosedur Pembersihan Kamar Tamu Oleh Room Attendant di Swiss- Belinn Hotel Baloi Batam

Bersumber pada hasil penemuan informasi yang diperoleh dari aktivitas wawancara penulis dengan 5 orang karyawan housekeeping di Swiss-Belinn Hotel Baloi Batam, hendak disajikan analisis yang menimpa hambatan yang dialami dalam penerapan tugas room attendant pada tabel berikut :

No	Nama Partisipan	Efisiensi dan Efektivitas	Mudah Dimengerti	Bersifat Dinamis	Memenuhi Ketentuan	Terukur dan Konsistensi
1	Pipit	—	—	—	—	—
2	Zulkifli	—	—	—	—	—
3	Angga	√	—	—	—	√
4	Megi	√	√	—	—	—
5	Aditya	√	—	—	√	—

Tabel 4.4.3 Daftar Kendala pelaksanaan partisipan yang dihadapi

Sumber: Hasil Temuan Data (2022)

Keterangan : (√) = Ditemukan

(—) = Belum ditemukan

Berdasarkan Tabel 4.4.3 Diatas terlihat bahwa dari ke lima orang yang menjadi partisipan. Sebanyak 3 orang mengalami kendala di Efektivitas dan Efisiensi dalam Implementasi Standart Operasional Prosedur Pembersihan Kamar Tamu Oleh Room Attendant Di Swiss-Belinn Baloi Batam . Sementara dua orang partisipan tidak menemui kendala secara langsung yaitu Bapak Pipit dan Bapak Zulkifli.

4.5 Pembahasan

Berdasarkan hasil temuan dan analisis dari data di atas, maka pembahasan dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Bagaimana Implementasi Standar Operasional Prosedur Pembersihan Kamar Tamu Oleh Room Attendant Di Swiss-Belinn Hote Baloi Batam?

Dari hasil wawancara terstruktur, penulis memperoleh hasil rangkuman kalau Implementasi SOP Pembersihan Kamar Tamu Oleh Room Attendant merupakan Perihal yang sangat berarti di sebuah departemen housekeeping. Pada dasarnya suatu Implementasi SOP dapat dijadikan sebuah pedoman untuk seseorang room attendant yang ialah bagian dari housekeeping department dimana tujuannya untuk melaksanakan tugas serta tanggung jawabnya dengan baik. Berikutnya dalam menunjang Implementasi SOP room attendant bisa di ukur dengan 5 elemen utama.

Elemen Pertama adalah (*Performance Record*), yaitu Memberikan sebuah rekaman kegiatan bekerja dan pengoperasiannya secara praktis dan benar. Elemen kedua (*Function*), Yaitu Mengetahui dengan jelas peran dan fungsi tiap-tiap posisi dalam organisasi. Elemen ke tiga merupakan (*Dicipline*), yaitu Membentuk kedisiplinan kepada masing-masing anggota

organisasi baik dalam organisasi maupun perusahaan. Element ke empat (*Performance Concistency*), Yaitu ⁷Menjaga tingkat kinerja yang konsisten pada masing-masing unit kerjanya. Element yang ke lima (*Quality Performance*), Yaitu Memperbaiki dan menjaga kualitas atau performa untuk ⁷kemudahan dalam melaksanakan pekerjaan sehingga semua karyawan menyadari akan tanggung jawab pekerjaan, memahami, dan mengetahui hak dan kewajibannya.

- 2) Apa saja hambatan *room attendant* dalam mengimplementasikan SOP Pembersihan Kamar Tamu ?

²⁸Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan oleh penulis dapat diuraikan bahwa hambatan *room attendant* dalam mengimplementasikan SOP Pembersihan Kamar Tamu, yaitu terdapat perbedaan pendapat dengan dibuktikan hasil wawancara dengan *informan*, dimana setiap *informan* memiliki pendapat yang sama yaitu tentang (*Performance Record*), (*Function*) dan (*Dicipline*) dan ada yang memiliki pendapat yang berbeda yaitu (*Performance Concistency*) dan (*Quality Performance*) dari kemampuan yang mereka miliki. Karena sejatinya tahapan ini merupakan kekurangan *room attendant* di Swiss-Belinn Hotel Baloi Batam dan yang menjadi paling kesulitan untuk dirubah. Apabila kendala tersebut tidak dapat di selesaikan dengan secepatnya maka dapat berkelanjutan dan akan membuat menghambat kelancaran kerja operasional hotel atau *team work*. Contohnya kendala operasional yaitu kurangnya Implementasi SOP pembersihan kamar tamu sehingga berdampak dari kualitas kamar yang di jual ke tamu hotel, maka seharusnya pihak hotel sudah mempersiapkan sebuah tindakan dan solusi agar *room attendant* mendapatkan semua element-element yang di tetapkan pihak hotel Swiss-Belinn Hotel Baloi Batam agar semua operasional berjalan dengan baik dan benar yaitu dengan mengadakan meeting dan mengevaluasi apa saja element yang sudah di implementasikan oleh *room attendant* setiap hari sebelum pulang.

Berdasarkan pembahasan yang telah dipaparkan oleh penulis, maka dapat diuraikan bahwa hambatan *room attendant* Mengimplementasikan SOP Pembersihan Kamar Tamu di *Swiss-Belinn Hotel Baloi Batam* memiliki beberapa hambatan (*Performance Concistency*) dan (*Quality Performance*), namun terdapat juga keunggulan yaitu (*Performance Record*), (*Function*) dan (*Dicipline*)

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang dilakukan penulis mengenai Implementasi Standar Operasional Prosedur Pembersihan Kamar Tamu Oleh Room Attendant di Swiss-Belinn Hotel Baloi Batam, dapat diambil beberapa kesimpulan berdasarkan rumusan masalah sebagai berikut;

1. Dari hasil penelitian di Swiss-Belinn Hotel Baloi Batam, penulis dapat menarik kesimpulan bahwa Implementasi Standar Operasional Prosedur Pembersihan Kamar Tamu Oleh Room Attendant di Swiss-Belinn Hotel Baloi Batam sangatlah penting dan dari semua partisipan yang ada departemen Housekeeping ini telah melaksanakan implementasi SOP dengan baik dan sesuai tugas dan tanggung jawabnya masing-masing.
2. Hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan tugas *room attendant* dalam Implementasi Standar Operasional Prosedur Pembersihan Kamar Tamu Oleh Room Attendant di Swiss- Belinn Hotel Baloi Batam, terdapat macam hambatan yang sering terjadi yaitu hambatan operasional seperti kurangnya konsistensi dan kualitas bekerja dalam membersihkan kamar tamu sehingga bisa mendapatkan keluhan dari tamu karena tidak puas dengan service yang ditawarkan oleh Hotel.

3.2 Saran

Berdasarkan pembahasan serta kesimpulan maka saran yang di dapat peneliti sajikan sebagai berikut:

5.1.1 Bagi Penulis

Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk mengukur dan mengetahui sejauh mana ilmu yang diperoleh serta sumber daya manusia yang dapat diserap dan diterapkan dalam kasus nyata mengenai Implementasi Standar Operasional Prosedur Pembersihan Kamar Tamu Oleh Room Attendant Di Swiss-Belinn Hotel Baloi Batam.

5.1.2 Bagi Pihak Perusahaan / Hotel

Hendaknya pihak hotel dapat melakukan *Traning Center* (Pelatihan Pusat) atau Seminar Pelatihan karyawan khusus dari pusat perwakilan Swiss-Belinn International di setiap departemen untuk dua minggu sekali agar para staff dapat melatih dan meningkatkan (*Performance Concistency*) dan (*Quality Performance*), terutama dalam Implementasi SOP Pembersihan Kamar Tamu.

5.1.3 Bagi Pihak Kampus

Bagi Politeknik Pariwisata Batam jurusan Manajemen Divisi Kamar, proyek akhir ini dapat, menambah kepustakaan dan keilmuan di perpustakaan Politeknik Pariwisata Batam. Sebagai bahan pertimbangan dalam menyusun penelitian karya ilmiah serta menentukan metode dan objek yang tepat untuk mengembangkan sebuah kemampuan penelitian karya ilmiah.

A. Gima Sugiana. 2017, *Metode Riset Bisnis dan Manajemen*. Edisi Pertama, Bandung: Guardaya Intimarta.

Arikunto. 2018, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : PT.

Atmoko Tjipto. 2018, *Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*, Skripsi Unpad, Jakarta.

Bagyono. 2019. *Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung: Alfabeta. Agustinus Darsono. 2012. *Room Attendant*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indoensia.

Abdur Rahman. 2018, *Implementasi Standar Operasional Prosedur Room Attendant Dalam Membersihkan kualitas kamar tamu Di Hotel Sheraton Senggigi*.

Agus, Sulastiyono. 2017, *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.

Sugiarto, Endar dan Sri Sulartiningrum. 2018. *Pengantar Akomodasi dan Restoran*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama

Sugiyono, 2017, *Metode Penelitian Kualitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung :

Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kualitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Sukardi, 2017, *Metodologi Penelitian Pendidikan: Kompetensi dan Praktiknya*,

Sunarti, M Subana. 2017, *Strategi Belajar Mengajar Bahasa Indonesia Berbagai*

Wiyasha, I.B.M. 2018, *Akuntansi Perhotelan*. Yogyakarta: Andi Offset.

Rahman, Abdur. 2018, *Implementasi Standar Operasional Prosedur Room Attendant dalam menangani kebersihan kamar di Hotel Sheraton Senggigi*

Hutagalung, Ronald M.H. 2017, *Implementasi Standar Operasional Prosedur Roomboy Dalam Menerapkan kebersihan kamar Di Hotel Asean Internatinonal Medan*.

Putra, Roba Adi, 2018. *Peranan Room Attendant Dalam Menangani kebersihan kamar Di Hotel Grand Wahid Salatiga Wisnu Hadi*

Rahman, Aulya Rahman, 2017. *Pelaksanaan Tugas Room Attendant Pada Housekeeping departement*



POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
Program Studi Manajemen Divisi Kamar
 Jalan Gajah Mada, The Vitka City Complex, Tiban Ayu,
 Sekupang, Kota Batam 29425, Kepulauan Riau – Indonesia
 ☎ (0778) 354889; 🌐 www.btp.ac.id



Nomor : 23/SK/RDM/XI/2022
 Lampiran : -
 Hal : Izin Penelitian

Kepada

HRD Swiss Bel-Inn Baloi Hotel Batam

Komplek Villa Idaman Baloi, Jl. Pembangunan Batu Selicin, Kec. Lubuk Baja, No.12, Lubuk Baja
 Kota Batam, Kepulauan Riau 29432

Di

Tempat

Dengan Hormat,

Bersama ini kami sangat berharap akan kesediaan Bapak/ibu sebagai HRD Swiss Bel-Inn Hotel Baloi Batam untuk menerima salah satu mahasiswa kami dari program s/ptudi Manajemen Divisi Kamar, Politeknik Pariwisata Batam, yang bermaksud akan melaksanakan penelitian, dimana penelitian ini merupakan salah satu syarat dalam menyelesaikan Proyek Akhir program Diploma IV, Politeknik Pariwisata Batam, adapun data mahasiswa kami adalah sebagai berikut:

Nama Mhs : Roy Hamdan

NIM : 2019010032

Judul P.A : Implementasi Standart Operasional Prosedur Kebersihan Kamar Di Swiss Bel-Inn
 Baloi Batam
Pembersihan kamar tamu oleh Room Attendant

Demikian Surat izin penelitian ini kami perbuat sebagai izin pelaksanaan kegiatan tersebut, perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Batam, 01 Desember 2022

Ka-Prodi Manajemen Divisi Kamar,

Nensi Lapotulo, M.MPar
 NIDN: 1010046901

CamScanner

Lampiran 1.1 Surat izin peneltian dari kampus

SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fitria Wilda Ayu

Jabatan : Executive Admin

Menerangkan sesungguhnya bahwa yang disebut di bawah ini:

Nama : Roy Hamdan

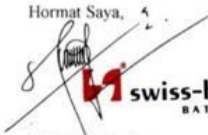
NIM : 2019010032

Judul PA : Implementasi standar operasional prosedur pembersihan kamar tamu oleh
Room attendant di Swiss-Belinn Baloi Batam

Alamat : Kampus Politeknik Pariwisata Batam
Jl. Gajah Mada Komplek Vitka City Tiban Ayu, Kota Batam

Telah melakukan penelitian di Swiss-Belinn Baloi, Batam dengan baik.

Demikian surat keterangan ini dibuat dapat di penggunaan sebagaimana mestinya.

Hormat Saya, 

 **swiss-bel inn baloi**
BATAM

Fitria Wilda Ayu
Executive Admin

Swiss-Belinn Baloi
Komplek Villa Idaman, Baloi, Batam 29432, Indonesia
Tel. (62-778) 457 500, Fax: (62-778) 457 300
E-mail: sibbatam@swiss-belhotel.com
www.swiss-belhotel.com

 **swiss-belhotel INTERNATIONAL**

CamScanner

Lampiran 5.1 Surat Balasan Penelitian dari pihak Swiss-Belinn Hotel Baloi

No	Elemen Implementasi SOP	Pengertian Element
1.	Performance Record	Memberikan sebuah rekaman kegiatan bekerja dan pengoperasiannya secara praktis dan benar
2.	Function	Mengetahui dengan jelas peran dan fungsi tiap-tiap posisi dalam organisasi
3.	Dicipline	Membentuk kedisiplinan kepada masing-masing anggota organisasi baik dalam organisasi maupun perusahaan.
4.	Performance concistency	Menjaga tingkat kinerja yang konsisten pada masing-masing unit kerjanya.
5.	Quality Performance	Memperbaiki dan menjaga kualitas atau performa untuk kemudahan dalam melaksanakan pekerjaan sehingga semua karyawan menyadari akan tanggung jawab pekerjaan, memahami, dan mengetahui hak dan kewajibannya

Lampiran 5.3 Daftar pengertian element Implementasi SOP



Lampiran 5.4 Inframe: Bapak Pipit Sebagai Executive Housekeeping di Swiss-Belinn Hotel Baloi



Lampiran 5.5 Inframe: Bapak Zulkifli Sebagai Supervisor Housekeeping Swiss-Belinn Hotel Baloi



Lampiran 5.6 Inframe: Bapak Angga Sebagai Room Attendant di Swiss-Belinn Hotel Baloi

		2 CURRICULUM VITAE		
First Name		:	Roy	
Last Name		:	Hamdan	
Address		:	Graha Nusa Permai Cikitsu, Blok C3 No 11.	
2 Gender		:	Male	
Place, Date of Birth		:	Jepara, 11 Februari 1998	
2 Religion		:	Islam	
Email		:	royhamdan98@gmail.com	
EDUCATION				
43 Year Start	Year End	School Name	Location	Qualification Obtained
2006	2011	SDN 01 MULYOSARI	Lampung	
2012	2014	SMPN 01 GEDUNG AJI	Lampung	
2015	2017	SMA LAKSAMANA	Batam	
2019	2022	BATAM TOURISM POLYTECHNIC	Batam	
EXPERIENCE				
2 Month Start	Month End	Company	Location	Qualification Obtained
January	July	Best Western Panbil	Batam	Internship
SKILL HIGHLIGHTS				
Hard Skill			Soft Skill	

Keterampilan Mengetik	Berkomunikasi
Keterampilan Hotel	Kerjasama Tim
CERTIFICATIONS	
1. Internship Certificate in Sheraton Mustika Yoyakarta Resort and Spa	
2. Room Attendant Certificate of Competence	

Lampiran 5.6 Curriculum Vitae Roy Hamdan

● 59% Overall Similarity

Top sources found in the following databases:

- 52% Internet database
- 14% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 48% Submitted Works database

TOP SOURCES

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

1	wisatadanperhotelan.blogspot.com	8%
	Internet	
2	vitka on 2023-01-06	6%
	Submitted works	
3	dedekartika049.blogspot.com	4%
	Internet	
4	docplayer.info	4%
	Internet	
5	beritags.com	4%
	Internet	
6	eprints.unram.ac.id	2%
	Internet	
7	repository.nscpolteksby.ac.id	2%
	Internet	
8	Binus University International on 2020-06-26	2%
	Submitted works	

9	vitka on 2022-05-10	2%
	Submitted works	
10	repository.stp-bandung.ac.id	2%
	Internet	
11	amesbostonhotel.com	1%
	Internet	
12	I Made Wirasatya. "Penerapan standar operasional prosedur pelayanan...	1%
	Crossref	
13	coursehero.com	1%
	Internet	
14	vitka on 2022-12-16	1%
	Submitted works	
15	vitka on 2023-01-07	<1%
	Submitted works	
16	jurnal.ugp.ac.id	<1%
	Internet	
17	swiss-belhotel.com	<1%
	Internet	
18	repository.upi.edu	<1%
	Internet	
19	Universitas International Batam on 2018-10-23	<1%
	Submitted works	
20	repository.unpas.ac.id	<1%
	Internet	

21	jurnal.wima.ac.id	Internet	<1%
22	Universitas International Batam on 2019-05-27	Submitted works	<1%
23	vitka on 2022-05-09	Submitted works	<1%
24	vitka on 2023-01-03	Submitted works	<1%
25	jti.aisyahuniversity.ac.id	Internet	<1%
26	repository.polimdo.ac.id	Internet	<1%
27	artikelpendidikanrpp.blogspot.com	Internet	<1%
28	Politeknik Pariwisata Lombok on 2022-01-28	Submitted works	<1%
29	repository.unair.ac.id	Internet	<1%
30	supariasagede.blogspot.com	Internet	<1%
31	Universitas Lancang Kuning on 2022-05-30	Submitted works	<1%
32	vitka on 2023-01-05	Submitted works	<1%

33	vitka on 2022-10-20	<1%
	Submitted works	
34	nikenmassage.com	<1%
	Internet	
35	Universitas Islam Negeri Sumatera Utara on 2021-09-10	<1%
	Submitted works	
36	contohkaryatulisakhirindra.blogspot.com	<1%
	Internet	
37	repository.pip-semarang.ac.id	<1%
	Internet	
38	Dewa Gede Dwika Widarta. "Peranan room attendant dalam upaya men..."	<1%
	Crossref	
39	repository.uib.ac.id	<1%
	Internet	
40	journal.upy.ac.id	<1%
	Internet	
41	repository.unibos.ac.id	<1%
	Internet	
42	vitka on 2022-12-15	<1%
	Submitted works	
43	vitka on 2023-01-07	<1%
	Submitted works	
44	repository.widyatama.ac.id	<1%
	Internet	

45	123dok.com	Internet	<1%
46	media.neliti.com	Internet	<1%
47	repository.iainbengkulu.ac.id	Internet	<1%
48	repository.ummat.ac.id	Internet	<1%
49	Universitas Pelita Harapan on 2019-11-29	Submitted works	<1%
50	text-id.123dok.com	Internet	<1%
51	lib.unnes.ac.id	Internet	<1%
52	vitka on 2022-12-15	Submitted works	<1%
53	vitka on 2022-05-20	Submitted works	<1%
54	positori.usu.ac.id	Internet	<1%
55	dspace.uui.ac.id	Internet	<1%
56	vitka on 2022-12-28	Submitted works	<1%

57	vitka on 2022-12-29	<1%
	Submitted works	
58	repositori.uin-alauddin.ac.id	<1%
	Internet	
59	kc.umh.ac.id	<1%
	Internet	
60	vitka on 2022-05-20	<1%
	Submitted works	
61	I Gede Agus Mahendra. "Implementasi standar operasional prosedur d...	<1%
	Crossref	
62	Universitas Islam Malang on 2018-09-04	<1%
	Submitted works	
63	id.123dok.com	<1%
	Internet	
64	vitka on 2023-01-12	<1%
	Submitted works	
65	Universitas International Batam on 2018-10-04	<1%
	Submitted works	
66	eprintslib.ummgl.ac.id	<1%
	Internet	
67	vitka on 2023-01-02	<1%
	Submitted works	
68	Sriwijaya University on 2019-06-12	<1%
	Submitted works	

69	etheses.uin-malang.ac.id	Internet	<1%
70	vitka on 2023-01-17	Submitted works	<1%
71	eprints.unm.ac.id	Internet	<1%
72	prosiding.htp.ac.id	Internet	<1%
73	vitka on 2022-08-04	Submitted works	<1%
74	vitka on 2023-01-17	Submitted works	<1%
75	Ade Sumardi. "IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PERATURAN PEMERINTA..."	Crossref	<1%
76	Universitas Nasional on 2020-12-22	Submitted works	<1%
77	Universitas Warmadewa on 2019-12-26	Submitted works	<1%
78	iGroup on 2015-05-07	Submitted works	<1%
79	jurnal.unpand.ac.id	Internet	<1%
80	repository.uinsu.ac.id	Internet	<1%

81	vitka on 2022-05-19	<1%
	Submitted works	
82	widuri.raharja.info	<1%
	Internet	
83	vitka on 2022-09-20	<1%
	Submitted works	
84	Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia on 2015-08-26	<1%
	Submitted works	
85	Politeknik Pariwisata Palembang on 2020-01-29	<1%
	Submitted works	
86	Sriwijaya University on 2021-11-18	<1%
	Submitted works	
87	bagawanabiyasa.wordpress.com	<1%
	Internet	
88	postcopas.blogspot.com	<1%
	Internet	
89	vitka on 2022-05-10	<1%
	Submitted works	
90	vitka on 2022-10-21	<1%
	Submitted works	

● Excluded from Similarity Report

- Manually excluded sources

EXCLUDED SOURCES

vitka on 2022-10-20

57%

Submitted works

vitka on 2022-05-19

19%

Submitted works

vitka on 2022-12-20

16%

Submitted works