

PAPER NAME

**PENERAPAN STANDAR OPERATIONAL P
ROSEDUR MEMBERSIHKAN GUEST ROO
M OLEH ROOM ATTENDANT DI ASTON B
ATAM HO**

AUTHOR

ALDY WIRA ANUGRAH

WORD COUNT

13827 Words

CHARACTER COUNT

85553 Characters

PAGE COUNT

99 Pages

FILE SIZE

2.4MB

SUBMISSION DATE

Jan 25, 2023 1:52 PM GMT+7

REPORT DATE

Jan 25, 2023 1:54 PM GMT+7

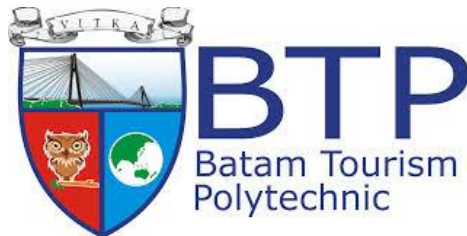
● **53% Overall Similarity**

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

- 43% Internet database
- 8% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 39% Submitted Works database

**PENERAPAN STANDAR OPERATIONAL PROSEDUR
MEMBERSIHKAN *GUEST ROOM* OLEH *ROOM ATTENDANT*
DI ASTON BATAM HOTEL & RESIDENCE**

PROYEK AKHIR



OLEH
ALDY WIRA ANUGRAH
NIM 2019010005

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

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata di Indonesia mempunyai kemampuan yang lumayan baik serta ialah salah satu zona yang memacu perekonomian di Indonesia. Perencanaan pariwisata sangat berarti dicoba mengingat zona pariwisata saat ini dijadikan zona unggulan sebab bisa memacu zona yang lain semacam bisnis transportasi, hotel, restoran, hiburan, serta lain-lain sehingga bisa dikatakan dengan memacu zona pariwisata pemerintah wilayah hendak mendapatkan keuntungan di bidang-bidang lain yang terpaut dengan pariwisata salah satunya di Kota Batam.

Kota Batam ialah kota terbanyak di provinsi Kepulauan Riau, Indonesia. Batam mempunyai letak yang strategis ialah di perlintasan pelayaran internasional sehingga menjadikan Batam tercantum dalam kawasan perdagangan bebas (gratis trade zone). Letak geografis Kota Batam ini juga berakibat baik pada aspek pariwisata Kota Batam itu sendiri. Dekatnya Batam dengan Negeri Singapura serta Malaysia, menjadikan aspek pariwisata Kota Batam bertambah tiap tahunnya.

Apabila dicermati seseorang turis yang melaksanakan ekspedisi pasti saja membutuhkan tempat tinggal sedangkan buat istirahat hingga dibangunlah suatu hotel. Hingga tiap turis yang tiba ke hotel membutuhkan

kamar buat tidur, mandi, istirahat serta lain sebagainya. Kebutuhan ini hendak bersinambung kepada makan, minum serta kebutuhan lain yang bermacam- macam semacam cucian, hiburan, berolahraga, belanja serta lain- lain.

18 Dengan demikian salah satu bawah disenggarakan pelayanan hotel yakni terdapatnya kebutuhan dari orang- orang yang lagi dalam ekspedisi. Dasar- dasar disenggarakannya pelayanan hotel merupakan terbatasnya waktu serta keahlian manusia buat melaksanakan ekspedisi secara selalu sepanjang 24 jam dalam satu hari tadi malam, terdapatnya kebutuhan yang wajib dipadati sepanjang dalam ekspedisi tersebut, terdapatnya kemauan orang- orang buat mendapatkan kepuasan.

18 Mengingat industri perhotelan sangat berarti hingga membutuhkan bagian- bagian operasional supaya aktivitas industri perhotelan bisa berjalan dengan baik. Bagian operasional tersebut meliputi: *Front office*, *Housekeeping*, serta *Food&Beverage Department*. Salah satu bagian operasional yang sangat berarti dicermati merupakan *Housekeeping* sebab bagian ini menanggulangi kebersihan, kerapian, serta keelokan kamar sehingga membutuhkan tenaga kerja yang terampil, jujur serta mempunyai pengetahuan yang luas supaya bisa melaksanakan tugasnya dengan baik.

Housekeeping merupakan salah satu bagian hotel yang gunanya menanggulangi permasalahan segala bagian hotel, ialah bertugas mempersiapkan kamar yang hendak disewa para tamu yang hendak tiba,

meliputi peralatan serta kebersihannya dan bertanggung jawab atas kebersihan segala area ¹⁷ hotel, kecuali bagian kitchen.

Dalam operasional tiap hari Housekeeping Department, terlebih spesialnya dalam ruang lingkup pembersihan kamar(make- up room), terdapat banyak perihal yang wajib dicermati oleh para staff Housekeeping, secara spesial dalam permasalahan kenyamanan di kamar tersebut. Salah satu aspek utama yang bisa jadi penentu sesuatu kamar bisa dikatakan aman serta penuh standart buat dijual kepada tamu ialah lewat kebersihannya. Standard Operational Procedure kebersihan sesuatu kamar sangatlah berfungsi berarti dalam rangka buat penuh kepuasan tamu yang menginap hotel.

Standard Operational Procedure(SOP) ialah prosedur yang sepatutnya terdapat dalam suatu industri dalam menolong melaksanakan kegiatan. Standard Operating Procedure terdapat serta dibangun oleh industri selaku acuan kerja sehingga para manager serta karyawan bisa jadi sumber energi industri yang professional serta profesional(Setiawati, 2015). SOP ialah dokumen tertulis yang muat prosedur kerja, tahapan yang sistematis dan serangkaian instruksi menimpa kegiatan teratur serta kesekian yang sepatutnya dicoba oleh organisasi(Ramadhan, Syaharudin, Prajitiasari 2015). Standard Operational Procedure(SOP) menarangkan kedudukan serta tugas tiap karyawan, semacam siapa penanggung jawab serta pelaksananya, kapan melaksanakannya, gimana proses pekerjaannya, dokumen apa yang dibutuhkan, dan siapa yang membagikan persetujuan(Setiawati, 2015).

Dikala prosedur itu tercipta serta diterapkan dengan baik oleh segala elemen industri hingga hendak sangat menolong kegiatan perusahaan dengan baik serta menggapai tujuan yang diresmikan. Oleh sebab itu, SOP ialah sesuatu perihal yang sangat berarti di dalam suatu industri. Bagian berarti dalam industri semacam sebagian kementerian, wajib dicermati SOPnya.

Dalam suatu industri, ³⁴SOP(standard oprational procedure) atau pun yang biasa diketahui dengan prosedur, telah jadi universal serta tidak bisa ³⁴dihilangkan dari sesuatu bisnis. Suatu proses bisnis pada industri hendak berjalan tanpa arah tujuan diakibatkan tidak terdapatnya SOP ataupun prosedur yang baik, benar, serta jelas. SOP yang baik merupakan prosedur yang hendak memusatkan tiap- tiap guna bisnis industri tersebut dengan mengendalikan metode kerja serta ketentuan kerja yang jelas.

Pada dasarnya suatu industri telah mempunyai ¹⁷standar operasional prosedur, namun masih ada konsumen yang tidak puas, oleh sebab itu, dalam riset ini dicoba analisis pelaksanaan standar operasional prosedur (SOP) pembersihan kamar di Aston Batam Hotel&Residance.

Pada dikala tingkat hunian kamar besar dalam tingkatan serta melindungi standar kebersihan kamar kerap kurang optimal. Pengerjaan pembersihan kamar yang kurang optimal serta minimnya profesionalisme room attendant bisa menimbulkan ¹⁹turunnya standar kebersihan kamar hunian. Sesuatu hotel yang mempunyai standar kebersihan kamar bagus

pastinya hendak tingkatan mutu hotel tersebut serta bisa menarik konsumen dalam jumlah yang besar yang berefek untuk keuntungan hotel. Tamu yang puas dengan mutu serta pelayanan hotel tersebut nyatanya hendak menarik atensi tamu tersebut buat tiba kembali. Nyaris seluruh hotel di Batam tentu telah menguasai berartinya pelaksanaan SOP dalam dunia kerja, salah satunya merupakan Aston Batam Hotel& Residence pula membagikan pelayanan yang membuat tamu- tamu yang menginap jadi puas. Berdasarkan uraian diatas, sehingga penulis menyadari akan pentingnya penerapan kebersihan oleh *room attendant* dalam kegiatan *make-up room*, maka penulis tertarik untuk mengangkat hal ini dalam Tugas Akhir dengan **“Penerapan Standar Operatonal Prosedur Membersihkan *Guest Room* Oleh *Room Attendant* di Aston Batam Hotel & Residence.**

1.2 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas yang telah dipaparkan, peneliti perlu menetapkan batasan terhadap masalah yang menjadi ruang lingkup dalam penelitian ini, agar masalah yang akan diteliti menjadi lebih fokus dan terarah. Penelitian ini difokuskan pada efektifitas, konsisten, dan sistematis *room attendant* dalam menerapkan standar oprasional prosedur di Aston Batam Hotel & Residence.

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan batas masalah diatas, maka penulis telah merumuskan masalah yang nantinya akan dibahas yaitu,

1. Bagaimana efektifitas penerapan standar operational prosedur membersihkan *guest room* oleh *room attendant* di Aston Batam Hotel & Residence?
2. Bagaimana konsisten penerapan Standar Oprasional Prosedur oleh *room attendant* dalam melaksanakan *make-up room* di Aston Batam Hotel & residence?
3. Bagaimana sistematis penerapan Standar Oprasional Prosedur dalam membersihkan *guest room* oleh *room attendant* di Aston Batam Hotel & Residence?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah tersebut, maka penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui efektifitas penerapan standar prasional prosedur pada *room attendant* di Aston Batam Hotel & Residence.
2. Untuk mengetahui konsisten penerapan standar oprasional prosedur pada *room attendant* di Aston Batam Hotel & Residence.
3. Untuk mengetahui Sistematis penerapan standar oprasional prosedur pada *room attendant* di Aston Batam Hotel & Residence.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Bagi Penulis

Menulis dapat membandingkan antara ilmu pengetahuan dan teori yang didapat selama masa perkuliahan dengan praktek atau

kenyataan yang ada berlaku di perusahaan umumnya. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap Hotel Aston Batam dan dapat menerima saran dan pendapat dari penulis.

1.5.2 Bagi kampus

Penelitian ini memberikan manfaat dengan harapan agar dapat dijadikan bahan referensi bagi yang memerlukan dengan kajian penelitian yang sama.

1.5.3 Bagi tempat penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada pihak Aston Batam Hotel & Residence agar operasional kerja dapat dilakukan sesuai prosedur yang telah ditetapkan untuk mempermudah kelancaran kerja.

1.6 Definisi Istilah

1.6.1 Standar Operational Prosedur

SOP adalah singkatan dari standard operating procedure. Jika dialihbahasakan ke dalam bahasa indonesia, yaitu standar oprasional prosedur. SOP dapat didefinisikan sebagai rangkaiab prosedur yang dimiliki oleh instansi atau perusahaan. Dimana hal tersebut digunakan sebagai panduan untuk mencapai hasil yang diinginkan.

1.6.2 Guest Room

Guest Room merupakan area yang bersifat sangat pribadi, diperuntukan hanya untuk tamu kamar yang terdaftar di kantor depan. *Guest room* pada dasarnya adalah sebuah rumah yang diperkecil ukuran dan dikurangi jenis ruang yang ada di dalamnya.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Penerapan

¹⁴ Pengertian Penerapan Penerapan adalah suatu perbuatan mempraktekkan suatu teori, metode, dan hal lain untuk mencapai tujuan tertentu dan untuk suatu kepentingan yang diinginkan oleh suatu kelompok atau golongan yang telah terencana dan tersusun sebelumnya. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) pengertian penerapan adalah perbuatan menerapkan. Menurut Usman (2002), penerapan (implementasi) adalah bermuara pada aktivitas, aksi, tindakan atau adanya mekanisme suatu sistem. Implementasi bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan. Menurut Setiawan (2004) penerapan (implementasi) adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan proses interaksi antara tujuan dan tindakan untuk mencapainya serta memerlukan jaringan pelaksana, birokrasi yang efektif.

2.2 Standard Operational Procedure

SOP ialah suatu ² singkatan dari kata Standard Operating Procedure. Apabila diterjemahkan ke bahasa Indonesia mempunyai makna ialah Prosedur Pembedahan Standar. Kemudian sesungguhnya apa itu SOP serta apakah khasiat dari SOP?

Standar Operasional Prosedur ataupun biasa diucap dengan nama SOP ialah sesuatu sistem yang dirancang guna menertibkan, merapikan, serta

mempermudah sesuatu pekerjaan. SOP tersebut muncul dengan wujud semacam dokumen yang berhubungan oleh prosedur yang dilaksanakan secara kronologis guna menolong kalian dalam menuntaskan suatu pekerjaan buat memperoleh hasil kerja secara efisien dari pekerja dengan bayaran yang rendah.

SOP ataupun Standar Operasional Prosedur yang sudah terstandarisasi serta eksplisit ialah suatu aspek berarti dari tiap sistem mutu yang hendak melahirkan suatu keahlian buat bekerja secara selaras serta cocok standar yang telah terdapat. SOP yang dirancang secara benar hendak menentukanmu serta timmu bekerja dalam proses resmi serta terkoordinasi, ini tidak cuma sanggup menaikkan produktivitas tetapi pula kurangi resiko kesalahan.

Sebaliknya tiap orang bisa jadi mau melaksanakan perihal yang benar, hendak namun sering kali model tiap orang tentang perihal yang benar itu mempunyai ciri yang berbeda-beda. Perihal itu berarti hendak memunculkan hasil akhir yang cenderung berbagai berbagai cocok dengan siapa yang mengerjakan tugas tersebut serta anggapan “kebenaran” bagi seorang secara orang.

Apabila harapan di suatu organisasi kalian ialah kalau tiap orang harus menjajaki ketentuan yang sama, hingga kalian harus menarangkan apa

ketentuan tersebut. Metode terbaik buat melakukan tersebut merupakan dengan metode mendokumentasikannya lewat SOP yang benar serta pas.

2.2.1. ² Pengertian SOP

Standar Operasional Prosedur atau SOP merupakan proses dokumentasi yang dimiliki suatu perusahaan untuk memastikan bahwa layanan dan produk disampaikan atau diberikannya secara konsisten setiap waktu.

Pengertian SOP, Secara sederhananya yaitu suatu petunjuk secara tertulis yang memaparkan mengenai langkah-langkah kerja atau bagaimana cara melaksanakan kegiatan dengan rutin.

SOP kerap dipakai untuk menunjukkan kepatuhan terhadap suatu peraturan maupun praktik operasional. Serta guna mendokumentasikan atau mengabadikan bagaimana tugas wajib diselesaikan dalam organisasi kelompok atau individu.

Kerap kali saat sebuah perusahaan sedang tumbuh dan baru memulai, CEO atau tim manajemen cenderung membuat semua keputusan internal. Ketika perusahaan telah mencapai ukuran tertentu, maka bentuk pengambilan keputusan tersebut bisa membatasi kapasitasnya untuk tumbuh lebih lanjut sebab CEO atau tim manajemen tidak bisa membuat semua keputusan dalam kerangka waktu yang sesuai atau terhubung dalam setiap aspek bisnis.

Pada hal tersebutlah, SOP umumnya akan menguasai dan berperan menjadi sebuah dokumen yang mengatur, serta mengontrol

secara keseluruhan semua proses bisnis. SOP juga bisa sebagai suatu cara yang efektif untuk mengkomunikasikan sebuah perubahan dalam cara bisnis bekerja terhadap karyawan.

2.2.2. Pengertian SOP menurut para ahli

Persyaratan bagi SOP dan formatnya memiliki perbedaan antara satu industri dengan industri lainnya. Persyaratan SOP juga bisa bergantung terhadap jenis aktivitas yang dilakukan oleh setiap organisasi, maupun mengenai peraturan apa yang diatur oleh bisnis tersebut.

Sementara itu, terdapat beberapa pengertian SOP menurut para ahli :

1. Laksmi

Menurut Laksmi (2008:52), Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan dokumen yang berhubungan dengan prosedur yang dikerjakannya secara kronologis guna menuntaskan suatu pekerjaan yang berfungsi untuk mendapatkan hasil kerja yang paling efektif dari pekerja dengan biaya serendahnyanya.

2. Sailendra 2015

Menurut Sailendra (2015:11), Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah pedoman yang dipakai untuk membenarkan bahwa aktivitas operasional organisasi maupun perusahaan dapat berjalan secara baik dan lancar

3. Moekijat (2008)

Menurut Moekijat (2008), Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan sebuah urutan mengenai tahapan pelaksanaan suatu pekerjaan, di mana pekerjaan tersebut dikerjakan, bagaimana mengerjakannya, bilamana mengerjakannya, di mana mengerjakannya, dan siapa yang mengerjakannya.

4. Tjipto Atmoko (2011)

Menurut Tjipto Atmoko (2011), Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah suatu panduan atau pedoman yang dipakai untuk mengerjakan sebuah tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi non pemerintah atau pemerintah, non-usaha atau usaha, yang berdasarkan pada administratif, indikator-indikator teknis, dan prosedur kerja, prosedural sesuai tata kerja, dan sistem kerja pada unit kerja yang saling berkaitan.

5. Insani (2010)

Menurut Insani (2010), SOP merupakan dokumen yang memuat mengenai serangkaian perintah atau instruksi yang telah dibuat secara tertulis. Kemudian, dibakukan pada berbagai proses penyelenggaraan administrasi perkantoran yang terdiri dari cara melakukan pekerjaan, tempat penyelenggaraan, waktu pelaksanaan, dan individu yang terlibat dalam aktivitas.

2.3 Manfaat SOP

Menghasilkan lebih banyak struktur dalam aktivitas bisnis kalian dapat dengan dramatis menaikkan produktivitas serta kurangi bayaran. Tidak tiap organisasi hendak mendapatkan khasiat dari standarisasi semacam ini.

Karena itu seluruh tergantung pada kalian, manajer ataupun owner bisnis yang menentukannya apakah ada proses kerja yang dapat diaplikasikannya tiap hari di dalam industri kalian serta apakah terdapat baiknya mengarahkan proses- proses tersebut terhadap karyawan melalui SOP.

Ada sebagian khasiat yang lumayan banyak, serta dapat diwujudkannya dengan menjadikan proses standarisasi selaku dokumentasi ataupun berkas yang menaruh SOP resmi pada organisasi kalian. Berikut ini merupakan khasiat yang bisa kalian miliki, apabila kalian mempraktikkan SOP untuk bisnis kalian:

2.3.1 Keterbukaan Informasi

Salah satu SOP yang baik adalah dengan memberikan individu segala informasi kesehatan, keselamatan, lingkungan, dan operasional yang dibutuhkannya guna melaksanakan pekerjaan dengan baik dan benar.

Dengan menempatkan nilai pada produksi sedangkan kamu mengabaikan kesehatan, keselamatan, dan lingkungan. Maka akan

dapat berisiko pada jangka panjangnya. Untuk itu, lebih baiknya yaitu kamu melakukan orientasi dan melatih para karyawan dalam segala aspek ketika melaksanakan pekerjaan tersebut, ketimbang kamu harus menghadapi sebuah kecelakaan, litigasi ataupun denda nantinya.

2.3.2 Tetap Konsisten

Fungsi SOP yang kedua yaitu tetap konsisten. Standar Operasional Prosedur juga akan memastikan bahwa operasi produksi dilaksanakannya tersebut harus secara konsisten. Hal itu dikarenakan guna menjaga pengelolaan kualitas proses dan produk.

Oleh sebab itu, konsumen menginginkan individu dari perusahaan tetap memberikan produk dengan spesifikasi, dan kualitasnya secara konsisten. SOP menentukan tahapan-tahapan pekerjaan yang dapat dipakai guna membantu menstandarkan kualitas produk.

2.3.3 Penyesuaian Jadwal

SOP memastikan bahwa suatu proses yang berlanjut tanpa adanya gangguan dan dapat terselesaikan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukannya. Serta dengan mengikuti SOP tersebut, dapat membantu kamu untuk menghindari pemadaman proses yang dikarenakan oleh kerusakan fasilitas atau kegagalan peralatan lainnya.

2.3.4 Mereduksi Kegagalan

Guna memastikan bahwa tidak adanya suatu kegagalan yang terjadi dalam proses, dan pembuatan lainnya yang dapat

membahayakan siapa saja di komunitas maupun organisasi sekitar, maka perlunya membuat SOP. Dengan mengikuti panduan kesehatan dan juga lingkungan akan memastikan terhadap bahaya yang mengancam lingkungan sekitar dan membuat kemarahan masyarakat.

2.3.5² Sebagai Standar Pelatihan

Manfaat SOP yang selanjutnya yaitu sebagai standar pelatihan. SOP juga memiliki tujuan sebagai sebuah dokumen pelatihan untuk manajemen lain dalam mengetahui proses pembuatan SOP. SOP menyeluruh dapat dipakai sebagai dasar dalam memberikan pelatihan standar bagi karyawan baru dalam pekerjaan tertentu dan bagi mereka yang memerlukan pelatihan ulang.

2.3.6 Peningkatan Keterampilan Kerja

Standarisasi juga memiliki manfaat sebagai daftar periksa bagi rekan kerja yang mengamati kinerja guna memperkuat kinerja yang tepat. Proses memperhatikan sesama pekerja secara aktif berperan dengan satu pekerja yang lain pada semua aspek kinerja pekerjaan secara baik.

Ketika menjabarkan prosedur yang benar dalam SOP yang baik, rekan kerja manapun dapat memakai SOP tersebut guna melatih lainnya serta membantu meningkatkan keterampilan dalam kerja.

2.3.7 Membantu Auditor Manajemen

Selain itu, SOP juga memiliki manfaat sebagai daftar periksa untuk auditor. Penilaian kinerja merupakan proses yang serupa dengan pengamatan yang dijelaskannya pada sebelumnya, hanya saja umumnya melibatkan pencatatan. SOP harus berfungsi sebagai dasar yang kuat saat mengembangkan daftar periksa audit secara terperinci atau ringkas.

2.3.8 Sebagai Dokumen untuk Improvisasi Alur Kerja

SOP bertindak sebagai sebuah historis tentang mengapa, bagaimana dan kapan langkah dalam proses yang telah ada. Ini memberikan dasar faktual guna merevisi langkah-langkah tersebut saat suatu proses diubah. SOP tertulis dikelola dengan benar bisa menceritakan pengalaman terbaik.

2.3.9 Pertimbangan Untuk Memperbaiki Keadaan

SOP juga berperan sebagai pemahaman mengenai tahapan-tahapan dalam proses peninjauan dalam investigasi kecelakaan. Meskipun kecelakaan tidak selalu menguntungkan, akan tetapi itu sebagai peluang untuk belajar bagaimana memperbaiki kondisi. SOP yang baik memberikan kamu dasar untuk mengawali penyelidikan kecelakaan.

2.4¹ Room Attendant

Room Attendant merupakan bagian dari *Housekeeping Department*. *Housekeeping* atau Tata Graha yang berarti rumah tangga. *Housekeeping Department* adalah salah satu bagian dari hotel yang bertugas dan bertanggung jawab atas kebersihan, kerapian dan kenyamanan kamar (*guest room*), ruangan umum, restoran, bar, dan *outlet* lainnya (Taviprawati, 2019:3). *Housekeeping Departement* ini merupakan bagian yang sangat penting dalam sebuah hotel. Bagian ini tidak hanya bertugas dalam menjaga kebersihan dan kerapian kamar saja, melainkan juga bertanggung jawab dalam menjaga fasilitas atau kelengkapan sarana maupun prasarana hotel, kesehatan, dan estetika seluruh kamar serta area perkantoran lainnya. Nugroho (2018:2) menyebutkan ada beberapa bagian-bagian yang ada di dalam *Housekeeping Department* diantaranya adalah sebagai berikut:

1) Room / Floor Section

Bagian kamar adalah bagian yang mempunyai tugas atas kebersihan kamar tamu. Petugasnya disebut *Room Attendant*, untuk petugas laki laki dalam bagian kamar disebut *Room Boy* dan jika petugas berjenis kelamin perempuan biasa di panggil dengan sebutan *Roommaid*.

2) Public Area Section

Bagian pembersih ruanan publik¹ yang bertanggung jawab terhadap kebersihan area atau ruangan publik di hotel seperti pintu masuk, lobi, koridor, ruang pertemuan dan bagian kantor.

3) *Linen Section*

Adalah bagian dalam *housekeeping* yang menanggapi semua kebutuhan binatu pada ¹ hotel. *Linen Keeper* merupakan pengawas yang bertanggung jawab atas kelancaran operasional seksi binatu. Sedangkan pelaksana teknisnya adalah *linen attendant*, *seamstress* dan *taylor*.

4) *Store Section*

Bagian gudang menangani penyediaan, penyimpanan dan pengeluaran barang barang keperluan *housekeeping* seperti alat pembersih, bahan pembersih, *guest supply*, dan barang barang lain yang di perlukan untuk operasional *housekeeping*.

5) ¹ *Maintenance Section*

Seksi pemeliharaan dan perbaikan alat bertugas memperbaiki dan memlihara peralatan yang digunakan *housekeeping*, ruang lingkupnya hanya untuk *housekeeping*.

¹ Sebagai seseorang yang bekerja di bidang *Hospitality Industry*, *Room Attendant* harus dapat menciptakan kesan yang baik terhadap tamunya, departemen dan dirinya sendiri. Dalam melaksanakan tugasnya *Room Attendant* secara langsung berhubungan dengan semua tamu hotel, oleh karena itu sebagai seorang *Room Attendant* yang baik harus dapat

memberikan kesan pertama yang bersifat positif, karena *Room Attendant* bukan hanya mewakili dirinya sendiri tetapi pada hakekatnya mewakili perusahaan yaitu hotel. Kesan pertama yang negatif akan membuat hotel kehilangan pelanggan yaitu tamu yang potensial (Taviprawati, 2019:4).

Peran seorang *Room Attendant* bukan hanya menciptakan kesan pertama yang positif tetapi juga bagaimana mempertahankannya, oleh karena itu *Room Attendant* perlu menjaga sikap dan perilaku seperti harus jujur dalam melaksanakan tugas dan pekerjaannya, bersikap ramah dan sopan kepada tamu hotel.

Room Attendant memiliki peran penting dalam menunjang keberhasilan dari suatu hotel. Bagian ini berperan dalam mempersiapkan kamar untuk dijual kepada tamu hotel beserta fasilitasnya. Tingkat hunian kamar dalam sebuah hotel sangat dipengaruhi oleh kinerja serta peran dari *Room Attendant* dalam mengelola, menjaga, serta merawat kamar (Dewantara, 2019: 122).

2.4.1¹ Tugas dan Tanggung Jawab Room Attendant

Tugas dan tanggung jawab *Room Attendant* dalam pelayanan merupakan petugas hotel yang berada pada seksi kamar yang berhubungan langsung dengan tamu (front of the house). Tugas dari *Room Attendant* dapat dikatakan rumit dan berat karena keluhan yang datang dari tamu banyak sekali hubungannya dengan kamar, baik atau buruknya kamar hotel tergantung dari kualitas *Room Attendant* hotel tersebut. Harus diingat, bahwa pada saat tamu masuk kamar,

pandangan pertamanya akan ditunjukkan pada kerapian tempat tidur. Mereka akan mendapatkan kesan yang pertama atas hotel secara keseluruhan hanya dengan melihat kerapian tempat tidur tersebut (Linda, 2018: 81). Berdasarkan pernyataan dari Audina (2018:4), adapun tugas dan tanggung jawab *Room Attendant* dalam pelayanan adalah sebagai berikut:

- 1) Mengelola kamar yang menjadi tanggung jawabnya (dalam arti yang luas) baik atau buruknya kamar sangat tergantung pada *Room Attendant*, mulai dari ketelitian, kerajinan maupun kualitas. Seorang *Room Attendant* yang rajin, teliti, dan terampil dalam melaksanakan pekerjaannya akan dapat menghasilkan kamar yang bersih, rapi, lengkap dan nyaman. Oleh sebab itu *Room Attendant* harus mengerjakan kamar dengan teliti dan memeriksa semua perlengkapan yang ada di dalamnya.
- 2) Melayani tamu. Di dalam memberikan pelayanan kepada para tamu tidak dibatasi waktunya, sebab setiap saat tamu dapat meminta pelayanan, baik pagi, siang, sore, maupun malam hari. Pelayanan memiliki definisi sebagai suatu usaha yang dilakukan oleh manusia dan untuk manusia, dalam rangka memenuhi kebutuhan-kebutuhan serta tujuan-tujuannya sehingga membuat tamu merasa puas. Agar tamu dapat merasa puas maka *Room Attendant* harus dapat memberikan pelayanan yang berkualitas (Dewantara, 2019: 126).

2.4.2 Ruang lingkup Operasional Pelayanan Room Attendant

Room Attendant dipimpin oleh *Floor Captain* yang bertanggung jawab langsung kepada *Executive Housekeeper*. *Floor Captain* bertanggung jawab akan kelancaran tugas operasional pemeliharaan dan kebersihan kamar tamu yang dilaksanakan oleh *Room Attendant*. Ruang lingkup yang menjadi tanggung jawab pelayanan *Room Attendant* adalah kamar tamu yaitu dengan mempersiapkan kamar dan siap dijual (*ready for sale*). Untuk melaksanakan tugas dengan baik, seorang *Room Attendant* harus mengetahui ketentuan-ketentuan yang berlaku di *Room Section* sehingga setiap *Room Attendant* dapat melaksanakan tugasnya dengan baik yang nantinya akan mendatangkan kepuasan kepada tamu dengan pihak hotel (Linda, 2018: 82).

1) Membersihkan Kamar Tamu

Hotel menyediakan banyak fasilitas untuk memanjakan pelanggannya dengan memberi rasa nyaman dan aman agar pelanggan merasa betah. Room mempunyai kontribusi yang sangat besar untuk meningkatkan image hotel secara keseluruhan. Oleh sebab itu, room yang dijual kepada tamu harus dijaga dan dirawat kebersihannya. Dalam hal ini, *Room Attendant* berperan penting untuk meningkatkan image hotel terhadap pelanggan dengan cara menyediakan, mempersiapkan dan menjaga kebersihan setiap kamar tamu. Kondisi kamar dapat menyampaikan suatu pesan dan buruknya karyawan dalam mempersiapkan kamar yang nyaman

dan bersih bagi tamu. Selain kebersihan, kecepatan untuk menyediakan kamar bersih juga memberikan nilai tambah bagi housekeeping. Ketersediaan kamar akan mengindari tamu untuk menunggu pada saat check in. Oleh sebab itu, Ketika room attendant telah selesai membersihkan suatu kamar maka Floor Supervisor harus me-release status kamartersebut secepatnya. (Dewantara, 2019: 126).

2) Prosedur Pembersihan

Kamar perlu diperhatikan sedemikian rupa untuk memastikan semua bagian di dalam kamar tidak ada yang terlewatkan. Pembersihan harus dilakukan secara detail termasuk kerapian, kelengkapan *amenities* dan kebersihan. Pekerjaan utama dalam proses pembersihan kamar terdiri dari *preparation* (persiapan), *process* (pembersihan) dan *finishing*(pengecekan) (Dewantara, 2019: 131).

1. Persiapan (preparation)

Pada tahap persiapan ini, *room Attendant* melakukan persiapan sebagai berikut :

- a. Melapor ke *housekeeping office* dengan menandatangani daftar hadir (*attendancerecord*) pada kolom *Time In*.
- b. Mengambil *room assignment sheet* yang merupakan daftar kamar-kamar yang harusdikerjakan oleh *room attendant*. *Room assignment sheet* ini dipersiapkan oleh

floorsupervisor untuk mengatur alokasi *room attendant* dalam pembersihan semua kamar dihotel.

- c. Mengambil kunci kamar (*Master key*) sesuai dengan daftar kamar pada *room assignmentsheet* kemudian menandatangani pada “*key logbook*” pada kolom *Key Out*.
- d. Mengikuti “*Morning briefing*” yang dipimpin oleh *supervisor* untuk mendapatkan informasi mengenai aktivitas hotel.
- e. *Room attendant* menuju *section* masingmasing sesuai dengan lantainya kemudian mengambil “*trolley*” sebagai tempat penyimpanan semua peralatan penunjang kamar. Mengecek semua kamar untuk memastikan status kamar sesuai dari *system* komputer sama dengan status fisik. Selain itu, tujuan lainnya adalah mengecek *laundry* tamu, mengecek kamar yang ada tanda “*SERVICE* dan *DND*” dan sebagai laporan untuk *room discrepancy*.
- f. Hasil pengecekan fisik ini akan dilaporkan ke *floor supervisor* sebagai laporan *morninghousekeeping report* setelah dikumpulkan dari semua *room attendant* yang bertugas.
- g. *Room attendant* sudah siap melakukan pembersihan kamar. biasanya akan dimuali dari kamar-kamar yang ada tanda “*service*”.

2. Pembersihan (*Process*)

Pada tahap ini, room attendant sudah siap membersihkan kamar tamu. Prosedur pembersihan yang dilakukan meliputi hal-hal sebagai berikut:

- a. *Entering the guestroom*. Bell kamar kemudian sebutkan “*Housekeeping*”, bila tidak ada respon ulangi lagi. Jika juga tidak ada respon, buka pintu perlahan sambil mengatakan *housekeeping*.
- b. Jika ada respon dari dalam, tunggu hingga pintu dibuka oleh tamu kemudian minta izin apakah kamarnya dapat dibersihkan.
- c. Bawa masuk *caddy tray* dan *Linen* bersih ke dalam kamar. Letakkan *caddy* ke *bathroom* dan *linen* di atas *luggage rack*.
- d. Buka *curtain* supaya penerangan di dalam kamar lebih terang. Buka jendela untuk sirkulasi udara segar (beberapa hotel jendela tidak dapat dibuka dengan alasan keamanan).
- e. Bawagelas, *ashtray*, cangkir ke basin di *bathroom*. Bila ada *tray* dari *room service* hubungi *room service* untuk pick up.
- f. Bersihkan tempat sampah dan buang sampah tersebut ke *rubbish bag* di *trolley*.

- g. Periksa semua ruangan untuk melihat apakah ada barang-barang tamu yang tertinggal.

3. Pengecekan (*Finishing*)

Pada tahap ini, *room attendant* memeriksa ulang kamar yang telah dibersihkan agar kamar tersebut sesuai dengan standar.

Adapun prosedur pengecekan meliputi :

- 15 a. Kebersihan merupakan tujuan dari proses pembersihan, target kebersihan termasuk *wall, furnitures, paintings, lamps, floor, linen, dan ceiling*.
- b. Kerapihan merupakan pengaturan terhadap semua peralatan di dalam kamar agar tertata baik dan rapi agar kelihatan menarik.
- c. Kelengkapan merupakan proses pengecekan terhadap semua amenities dan linens yang menjadi standar dari kamar tersebut dilengkapi setelah dipakai oleh tamu.
- d. Kerusakan bertujuan untuk memastikan semua perlengkapan di kamar dapat berfungsi dengan baik, misalnya lampu yang mati, remote control, *furniture* yang tergores, dan lain-lain.
- e. Kesegaran merupakan proses pengecekan terhadap kesegaran kamar. Kamar yang baik adalah “*fresh*” bukan bau rokok, bau parfum, dan lain-lain.

2.5 Guest Room

Guestroom merupakan area yang bersifat sangat pribadi, diperuntukkan hanya untuk tamu kamar yang terdaftar di kantor depan.

Guestroom pada dasarnya adalah sebuah rumah yang diperkecil ukuran dan dikurangi jenis ruang yang ada di dalamnya. Sebagai ilustrasi, bila sebuah rumah dilengkapi dengan teras/balcony, ruang duduk/tamu, ruang makan, dapur serta kamar mandi. Sebuah kamar hotel atau guestroom juga mempunyai bagian-bagian yang mirip dengan yang dimiliki oleh sebuah rumah. Guestroom juga memiliki balcony atau setidaknya corridor, dilengkapi juga dengan ruang untuk tidur, kamar mandi, living room, dining room, dan kitchenette, tergantung jenis kamar bila dilihat dari segi fasilitas yang dimilikinya.

Berdasarkan kamus besar Bahasa Indonesia (KBBI) kata kamar berarti ruang yang bersekat (tertutup)dinding yang menjadi bagian rumah atau bangunan (biasanya disekat atau dibatasi empat dinding). Klasifikasi kamar hotel menurut rumekso dalam fajar (2020:9) yang dimana kamar dibagi menjadi beberapa bagian:

1) Kamar hotel berdasarkan penggunaannya

Hotel besar bertaraf internasional biasanya memiliki kamar-kamar untuk digunakan melakukan hal-hal tertentu. Kamar Kamar tersebut adalah seperti berikut:

- a. Doctor room adalah kamar yang dijadikan kamar praktik dokter. Kamar ini digunakan untuk melayani para tamu yang akan memeriksakan kesehatannya ke dokter.
- b. Studio room adalah kamar yang pada siang hari di pakai sebagai tempat kerja, tetapi pada malam hari di gunakan sebagai kamar tidur, umumnya memakai sofa yang bisa di ratakan
- c. House used room adalah kamar hotel yang di sediakan untuk staf hotel atau yang di pergunakan oleh staf hotel yang memiliki otoritas atau memiliki jabatan tertentu dan dalam jangka waktu tertentu
- d. Blocked room adalah kamar-kamar yang pada saat tertentu sudah di pesan dan tidak dapat disewakan kepada tamu lain.
- e. Mock up room adalah kamar yang di buat untuk contoh dan dapat di perlihatkan kepada tamu.

2) Kamar hotel berdasarkan letaknya

- a. Connecting room adalah dua buah kamar berdekatan dimana antara kamar yang satu dengan yang lainnya dihubungkan dengan connecting door.
- b. Adjoining room merupakan kamar yang bersebelahan
- c. Adjacent room merupakan kamar yang terletak pada lantai yang sama dan berhadapan satu sama lain
- d. Duplex room merupakan dua kamar yang terletak di atas dan di bawah yang dihubungkan tanpa penghubung

- e. Cabana merupakan kamar-kamar yang berhadapan ke pantai
- f. Lanais merupakan kamar dengan teras (balkon) yang berlokasi menghadap kepada kolam atau kebun
- g. Out side adalah kamar yang menghadap ke jalan raya.

3) Kamar hotel berdasarkan bed

- a. Single bed room adalah kamar yang terisi dengan satu tempat tidur untuk satu orang
- b. Double room adalah kamar untuk satu orang dengan satu tempat tidur yang besar
- c. Twin room adalah kamar yang dilengkapi dengan dua single bed untuk dua orang
- d. Double-double bed room adalah kamar untuk dua orang dengan dua tempat tidur besar
- e. Triple room adalah sebuah kamar yang dilengkapi dengan sebuah tempat tidur besar untuk dua orang yang di tambah sebuah tempat tidur tambahan untuk satu orang atau sebuah kamar yang di lengkapi dua dua tempat tidur tunggal, masing-masing untuk satu orang ditambah sebuah tempat tidur tambahan untuk satu orang . jadi triple room dapat di huni oleh tiga orang tamu

2.6⁴ Hotel

Menurut Sulastiyono (2011:5), hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus.

Pengertian hotel menurut SK Menteri Pariwisata, Pos, dan Telekomunikasi No. KM 37/PW. 340/MPPT-86 dalam Sulastiyono (2011:6), adalah "Suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman, serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial.

2.6.1 Jenis – jenis Hotel

Menurut Munandar (2011:118-119) jenis-jenis hotel dapat diklarifikasikan sebagai berikut:

- 1) Berdasarkan sistem penetapan tarif kamar (*room rate*)
 - a. Full American Plan (FAP), yaitu hotel yang menganut sistem dimana harga kamar sudah termasuk tiga kali makan
 - b. Modified American Plan (MAP), yaitu hotel yang menganut sistem dimana harga kamar sudah termasuk makan dua kali
 - c. Continental Plan, yaitu hotel yang menganut sistem dimana harga kamar sudah termasuk makan pagi (*continental breakfast*)

- d. Bermuda Plan, hotel dengan sistem harga kamar sudah termasuk makan pagi (American Breakfast)
- e. European Plan, yaitu hotel dengan sistem dimana harga kamar tidak termasuk makan (room rate only)

2) Berdasarkan ukuran dan jumlah kamar

- a. Hotel kecil, jumlah kamar sampai dengan 25 kamar
- b. Hotel menengah, memiliki jumlah kamar antara 25 sampai 100
- c. Hotel sedang, jumlah kamar antara 100 sampai 300
- d. Hotel besar, yaitu hotel yang mempunyai jumlah kamar diatas 300

3) Berdasarkan jenis atau tipe tamu

- a. Family hotel, yaitu hotel yang sebagian besar tamunya terdiri dari keluarga
- b. Business hotel, sebagian besar tamunya merupakan orang –orang yang sedang melakukan tugas atau usaha
- c. Tourist hotel, yaitu hotel yang sebagian besar tamunya adalah wisatawan
- d. Transit hotel, yaitu hotel yang sebagian besar tamunya adalah mereka yang akan melanjutkan perjalanan (hotel hanya sebagai tempat persinggahan sementara saja)
- e. Cure Hotel, yaitu hotel yang sebagian besar tamunya adalah dengan tujuan pengobatan

4) Berdasarkan lokasi hotel

- a. Resort Hotel, yaitu hotel yang berlokasi di daerah wisata
- b. Mountain Hotel, yaitu hotel yang berlokasi di daerah pegunungan
- c. Beach Hotel, yaitu hotel yang berlokasi di dekat pantai
- d. City Hotel, yaitu hotel yang berlokasi di perkotaan
- e. Highway Hotel, yaitu hotel yang berlokasi ditepi jalan bebas hambatan dan biasanya diperbatasan antara dua kota
- f. Airport Hotel, yaitu hotel yang berlokasi dekat dengan lapangan terbang

5) Berdasarkan lama tamu menginap

- a. Transient Hotel, hotel dimana para tamunya rata-rata menginap hanya untuk satu atau dua malam
- b. Residential Hotel, yaitu hotel dimana para tamunya menginap untuk jangka waktu lama, lebih dari satu minggu
- c. Semi Residential Hotel, yaitu hotel dimana para tamunya menginap lebih dari dua malam sampai satu minggu

6) Berdasarkan Disain dan struktur hotel

- a. Conventional Hotel, hotel yang bentuknya tinggi bertingkat menjulang kelangit
- b. Bungalows, hotel yang bentuknya tidak bertingkat dan setiap bangunan berlokasi menyebar satu dengan yang lain

c. Motor Hotel, hotel yang mempunyai garasi di masing-masing kamar atau kelompok kamar

7) Berdasarkan lama buka hotel dalam setahun

a. Seasonal Hotel, yaitu hotel yang dibuka hanya untuk waktu-waktu tertentu dalam satu tahun (3 bulan, 6 bulan, 9 bulan)

b. Year Round Hotel, yaitu hotel yang dibuka sepanjang tahun

8) Berdasarkan tarif hotel

a. Economy Hotel, yaitu hotel dengan tarif yang relatif murah

b. First Class Hotel, yaitu hotel dengan tarif sedang

c. Deluxe Hotel, yaitu hotel dengan tarif mahal

2.7 Kajian Empiris

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

Penelitian dan Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Fokus Penelitian
13 Mandey, azalya trivena (2016)	Penerapan standar oprasional prosedur room section di	45 Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan standar	Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan mengenai penerapan

	novotel golf resort & convetion center	13 operasional prosedur room section di Novotel Manado Golf Resort & Convention Center secara umum tidak baik, karena terdapat beberapa indikator yang sama sekali tidak diterapkan dengan benar oleh semua room attendant. Pada indikator akses ke kamar, penanganan sampah, making bed, membersihkan kamar mandi, pembersihan debu, dan cara membersihkan alat pemanas air tidak menerapkan SOP dengan benar.	13 standar operasional prosedur room section di Novotel Manado Golf Resort & Convention Center yang ditinjau dari enam indikator yaitu: akses ke kamar, penanganan sampah, making bed, membersihkan kamar mandi, pembersihan debu, dan cara membersihkan alat pemanas air.
25 Nyimas Kholifa Aliana (2020)	penerapan standar operasional selama pandemi (Covid-19) di Patra Comfort Bandung	11 Hasil dari penelitian ini adalah Patra Comfort Bandung sudah menjalankan Standar Operasional Prosedur yang telah dianjurkan oleh pemerintah pada saat	11 Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Standar Operasional Prosedur Check-in & Pembersihan kamar selama Pandemi Covid-19 di Patra Comfort

		11 Check-in & Pembersihan kamar. Hotel Patra Comfort Bandung juga sudah melaksanakan Panduan Pelaksanaan Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan dan Kelestarian di Hotel selama pandemi, namun masih ada beberapa hal yang belum atau kurang diterapkan oleh Patra Comfort Bandung. Adapun beberapa kendala yang terjadi pada saat hotel harus menjalankan protokol kesehatan, sehingga menghambat kinerja dari karyawan.	Bandung
Mega Pratiwi (2016)	17 Penerapan Prosedur Operasional Standar Make Up Room oleh Roomboy di Hotel Daima Padang	Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan standar operasional prosedur make up room di Hotel Daima Padang telah	22 Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan standar operasional prosedur tata rias kamar oleh roomboy di Hotel Daima Padang. 43

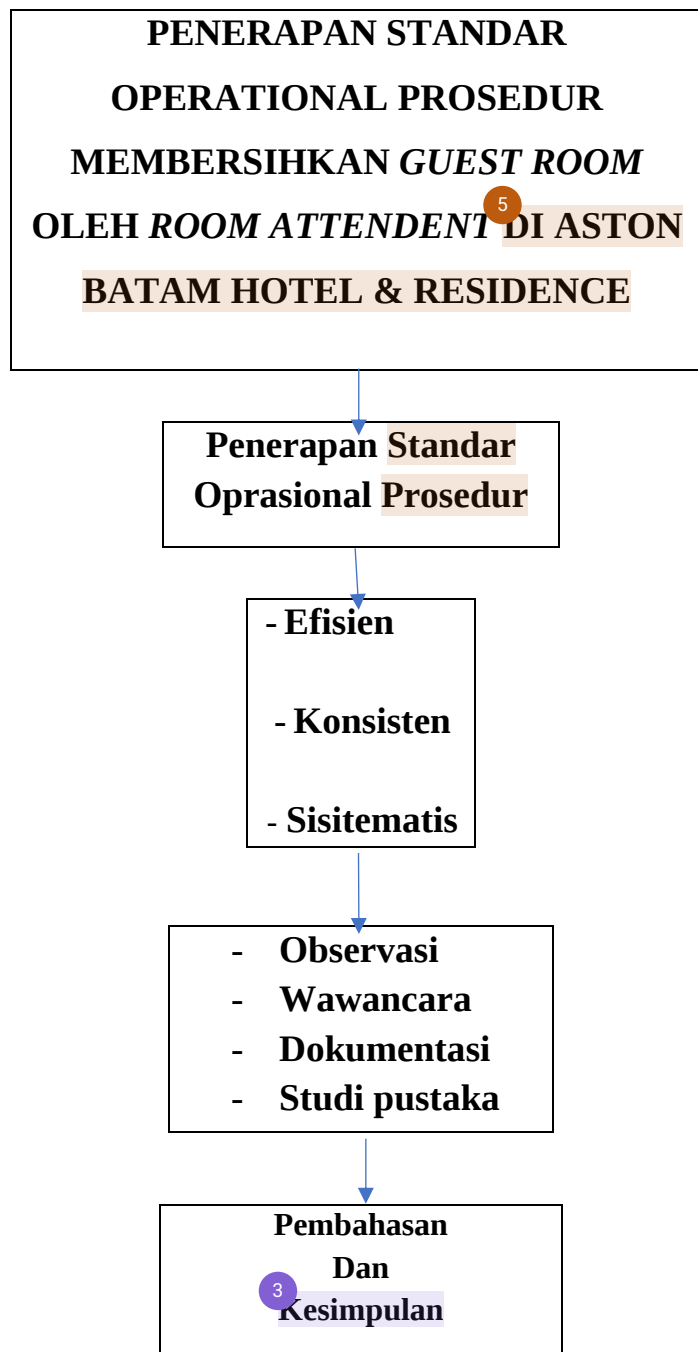
		dilakukan 100% dari 3 roomboy telah dilakukan dengan baik dan benar.	
Gema Akbar Putra Shamdika (2021)	Penerapan Standar Operasional Prosedur Laundry Di Hotel Hilton Bandung	Hasil penelitian menjelaskan bahwa ada beberapa Standar Operasional Standar (SOP) yang tidak dilakukan oleh Laundry Attendant yaitu menyimpan Uniform Staff tidak sesuai dengan nomer yang ada pada Uniform tersebut sehingga mempengaruhi kinerja staff.	Tujuannya dilakukan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP), upaya meningkatkan kinerja, dan mengetahui kinerja Laundry Attendant.
Sevratania, Nia (2019)	Penerapan Standard Operating Procedure Cleaning Bathroom di Suite Room Sofyan Hotel Cut Mutia Jakarta. Diploma thesis, Universitas Negeri Padang.	Hasil penulisan Proyek Akhir ini menunjukkan bahwa secara umum Penerapan Standard Operating Procedure Cleaning Bathroom di Suite Room Sofyan Hotel Cut Mutia Jakarta adalah 1) sebagian	Penulisan ini bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana Penerapan Standard Operating Procedure Cleaning Bathroom di Suite Room Sofyan Hotel Cut Mutia Jakarta.

		roomboy belum membersihkan washbasin dan cermin sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan oleh hotel 2) semua roomboy sudah membersihkan toilet bowl dengan bersih dan mengikuti langkah-langkah dalam SOP hotel 3) semua roomboy sudah membersihkan bathub dan shower dengan benar dan bersih sesuai langkah kerja yang diberikan oleh pihak hotel 4) semua roomboy sudah membersihkan dinding kamar mandi dengan benar dan bersih dengan metode searah jarum jam 5) sebagian roomboy tidak melengkapi guest supplies dan amenities di bathroom sehingga terjadinya complaint oleh tamu 6) sebagian	
--	--	---	--

		roomboy tidak menyikat lantai kamar mandi dan hanya melakukan mopping pada lantai. Kata kunci: Standard Operating Procedure, Cleaning Bathroom, Suite Room Sofyan Hote	
--	--	---	--

Tabel 2. 1 Kajian Empiris

2.8 Kerangka Berfikir



Bagan 2. 1 Kerangka Berpikir

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

⁷ Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis pendekatan kualitatif. Peneliti memilih pendekatan kualitatif untuk dijadikan sebagai pendekatan penelitian didasarkan pada permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian, yakni mengenai “Penerapan Standar Operatonal Prosedur Dalam Membersihkan *Guest Room* di Aston Batam Hotel & Residance. 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 (Muhammad Jafar, 2018) 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 Aston Batam Hotel & Residence.

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, berita, internet, serta sumber-sumber terkait lainnya yang mendukung penelitian ini seperti trivago, agoda, traveloka dan pihak ketiga.

No.	Subyek Penelitian	Jumlah
1	Executive Housekeeping	1
2	Supervisor Housekeeping	1
3	Staff Room Attendant	2

Tabel 3. 1 Subyek Penelitian

3.3 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 :

3.3.1 Wawancara

Menurut³⁹ Esterberg (dalam Sugiyono, 2016) wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui Tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topic tertentu.³ (Menurut Kristanto, 2021) wawancara merupakan suatu teknik untuk mengumpulkan data atau informasi dengan berkomunikasi dimana komunikasi tersebut dapat dilakukan dengan cara dialog lisan, baik langsung dan tidak langsung. Pada penelitian ini wawancara dilakukan dengan narasumber secara langsung dan tidak langsung, dimana wawancara langsung dilakukan dengan cara peneliti melakukan wawancara dengan narasumber dengan cara hadir langsung ke Aston Batam Hotel & Residence.³ 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

(Menurut Gusnita, 2020) dokumentasi adalah sumber data yang diperoleh dari hasil teknik pengumpulan data berupa gambar (foto), dokumen, arsip-arsip, laporan dan literatur lainnya. Dokumentasi dilakukan dengan tujuan mengumpulkan data berupa gambar (foto), arsip-arsip, laporan, dokumen, dan literatur lainnya dari berbagai hal yang membahas mengenai narasumber. Penelitian ini menggunakan dokumentasi sebagai hal pendukung dalam mengumpulkan hasil pengumpulan data dari observasi dan wawancara di Aston Batam Hotel & Residence.

3.3.3 Observasi

Menurut Nasution (dalam Sugiyono, 2016) observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi. (Menurut Margono dalam Adella, 2019) observasi diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian. Pengamatan dan pencatatan yang dilakukan terhadap objek di tempat terjadinya atau berlangsungnya peristiwa. Dalam penelitian ini peneliti melakukan observasi non partisipan dimana peneliti mengumpulkan data tentang apresiasi tamu sebagai motivasi kerja terhadap staff Aston Batam Hotel & Residence.

3.3.4 Studi Pustaka

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

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) analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan, ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak saat pengumpulan data berlangsung dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Dimana dalam proses pengumpulan data apabila peneliti belum mendapatkan data yang dibutuhkan, peneliti akan melanjutkan memberikan pertanyaan berikutnya

hingga mendapatkan hasil data yang sesuai. Menurut Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2016) aktifitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus. Sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktifitas dalam analisis data, yaitu data reduction, data display, dan conclusion drawing atau verification.

3.4.1 Pengumpulan Data

(Menurut Sugiyono, 2017) 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) reduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal 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. Berdasarkan teori tersebut peneliti menyimpulkan bahwa reduksi data merupakan tahap untuk memilah dan memutuskan dari data asli yang didapatkan dari hasil observasi, wawancara, dokumentasi dan studi pustaka. Data yang akan penulis reduksi dalam penelitian kali ini adalah data yang penulis dapat melalui hasil observasi, wawancara dengan narasumber, serta data dari studi pustaka yang peneliti dapatkan melalui literasi lainnya.

3.4.3 Penyajian Data

5 Menurut Miles dan Huberman, dalam penelitian kualitatif, penyajian data merupakan sekumpulan informasi tersusun yang data nya berbentuk teks naratif yang kemudian diubah dalam bentuk tabel, grafik, pie chart, pictogram dan sebagainya. Melalui penyajian data tersebut, maka data akan terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga semakin mudah dipahami, dalam (Sugiyono 2020)

3.4.4 Penarikan Kesimpulan

3 Tahap terakhir adalah menarik kesimpulan atau verifikasi data. Setelah data dikumpulkan, direduksi dan ditampilkan hasil data 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 Aston Batam Hotel & Residence

3.5 Tempat Dan Jadwal Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Aston Batam Hotel & Residence yang berberalamat Jl. Sriwijaya No. 1, Kp. Pelita, Kec. Lubuk Baja, Kota Batam, Kepulauan Riau 29444. Penelitian ini dilakukan dalam jangka waktu 3 Bulan yakni Bulan Oktober 2022 sampai dengan Desember 2022.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Profil Aston Batam Hotel & Residences



Gambar 4. 0-1 Logo Aston Batam Hotel and Residence

Sumber: https://mobile.twitter.com/aston_batam/with_replies

¹² Archipelago International atau yang merupakan sebuah operator manajemen dengan cabang terbesar di Asia Tenggara. Archipelago internasional didirikan pada tahun 1997 dan hingga saat ini sudah memiliki lebih dari 200 bangunan hotel, resorts, villa yang sedang dioperasikan di berbagai Negara seperti Indonesia, Malaysia dan Philippines. Archipelago internasional menjadi satu-satunya grup hotel kedua di dunia, yang telah mendirikan dan mengoperasikan desa-desa atlet di pertandingan internasional besar, Asian Games ke-18 pada tahun 2018.

⁸ Aston Batam Hotel and Residences merupakan salah satu hotel yang berasal dari manajemen Archipelago International. Aston Batam Hotel and Residence merupakan kombinasi antara hotel dan apartemen.

Hotel bintang empat ini resmi dibuka pada tanggal 09 September 2017.

⁸ Aston Batam Hotel and Residences terletak di pusat Nagoya, kota Batam, provinsi Kepulauan Riau. Lebih tepatnya di Jalan Sriwijaya No.1 komplek Pelita, Nagoya Batam, kode pos 29444. Hotel ini berjarak kira- kira 5 menit dengan kendaraan roda empat dari pusat perbelanjaan di Nagoya dan 15 menit dari Harbour Bay *Ferry Terminal* dan hanya 25 ⁷ menit dari Bandara Hang Nadim.

a. Fasilitas Aston **Batam** Hotel and Residence

Dalam menunjang kepuasan tamu selama menginap, tentu diperlukannya fasilitas yang mendukung, berikut ²¹ beberapa fasilitas yang dapat diakses oleh tamu

1. *Superior*



¹² **Gambar 4. 0-2 Kamar Superior**

Sumber: Website Aston Batam Hotel and Residence, 2022

Jenis kamar *superior* berjumlah hanya 16 kamar dengan ukuran kamar 32,3 m², yang terletak di lantai 2-9. Dilengkapi dengan beberapa fasilitas di dalamnya, seperti: tempat tidur

dengan tipe *double size*, *with no smoking area*, televisi internet 42", *water heater* dan dilengkapi *standing shower* pada kamar mandi. Disertai dengan *standart amenities* yaitu: *shampoo*, *body lotion*, *shower gel*, *comb*, *vanity kit*, *dental kit*, *soap*, *shaving kit*, tisu toilet, tisu wajah, kopi, teh, gula, krim, air mineral, memo, pena/pensil, *sanitary bag*, *slipper*, *hair dryer*. Dilengkapi juga dengan *guest supplies* yaitu: *face towel*, *hand towel*, *bathrobe*, *bath mat*.

2. ⁹Deluxe

⁹*Deluxe room* merupakan kamar standar ⁹Aston Batam Hotel and Residence dengan jumlah kamar sebanyak 200 unit, dan ukuran kamarnya yaitu 34 m². ⁶⁵Dengan fasilitas yang sama dengan tipe kamar lainnya, hanya berbeda pada kamar mandinya saja, yaitu tersedia *bathtub*. Jenis kasur yang siap pakai, ialah *hollywood twin* atau *double size*.

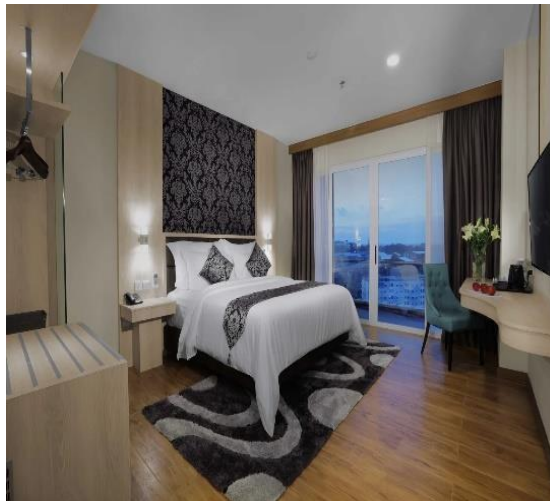


Gambar 4. 0-3 Kamar Deluxe

Sumber:Dokumentasi penulis, 2022

3. Premier (*apartement building*)

Kamar dengan dengan jenis *studio plus appartement building* ini dilengkapi dengan *guest amenities* dan *guest supplies* yang sama dengan kamar lainnya, namun jenis kamar ini hanya terdapat *standing shower* didalam kamar mandinya. Disertai dengan jenis kasur *doublesize* dan kamar jenis ini hanya berjumlah 18 unit saja dengan luaskamar 40 m².



Gambar 4. 0-4 ¹² Kamar *Premier* di lokasi gedung apartemen

Sumber: *Website Aston Batam Hotel and Residence*, 2022

4. Family room

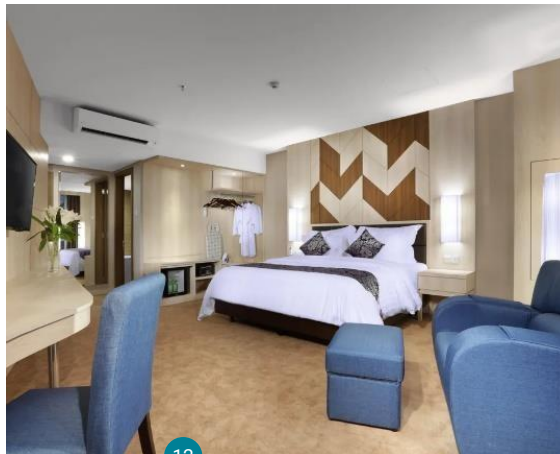


Gambar 4. 0-5 ¹² Kamar *Family*

Sumber: *Website Aston Batam Hotel and Residence*, 2022

Kamar *favorite* pilihan keluarga ketika menjelang libur tiba, dalam menghabiskan waktu bersama anak-anak tercinta, dapat mengabadikan momen yang tidak terlupakan saat menginap di jenis kamar satu ini, membuat liburan terasa nyaman dan mewah. Terletak di lantai 2-9, dengan luas kamar 40,85 m² dan berjumlah hanya 8 unit saja. Dilengkapi dengan tipe kasur yaitu: *twin bed*, *double bed* dan *triple bed*, serta kamar mandi dengan *standing shower* dan *bathtub*. Memiliki standar *amenities* dan *supplies* yang tidak jauh berbeda dengan jenis kamar lainnya.

5. Suite room



Gambar 4.0-6 Kamar Suite

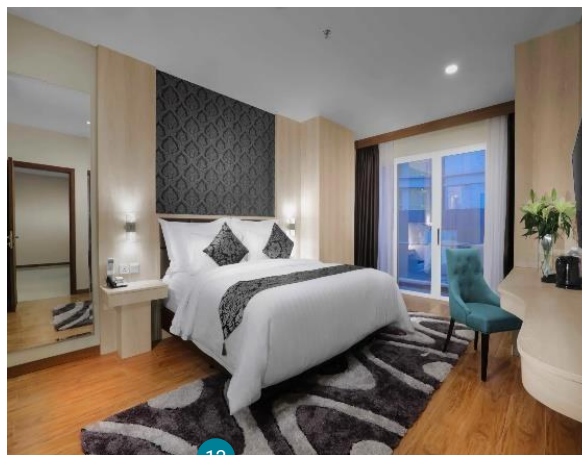
sumber: Website Aston Batam Hotel and Residence, 2022

Kamar yang berjumlah 13 unit ini, biasa di reservasi oleh para pejabat-pejabat pemerintah dan pemilik usaha-usaha besar, sebab harga dari tipe kamar *luxury* ini berada dikisaran 2 juta lebih permalamnya. Disertai dengan *future google nest display hub* dan perintah suara untuk pengalaman menginap yang luar biasa. Luas kamar ini sendiri ialah 76 m², dengan tipe kasur *king*

size bed dan kamar mandi dengan *standing shower* serta *bathtub*. Teruntuk *guest amenities* dan *guest supplies* tidak jauh berbeda dengan kamar lainnya, hanya saja *mini bar* dapat dipergunakan *free*.

6. Two bedroom apartment

Jenis kamar ini terletak di *apartement tower*, dengan luas kamar yaitu 90 m². Dilengkapi dengan fasilitas-fasilitas yang membuat pengalaman luar biasa bagi tamu yang menginap di kamar jenis ini. Karena didalam kamar ini terdapat *living room* dan *mini kitchen*, dan disertai dengan *standing shower* serta *bathtub* pada kamar mandinya. Untuk jenis kasur yang digunakan ialah tipe *king size bed* dan *single bed*, sedangkan teruntuk *guest amenities* dan *supplies* tidak jauh berbeda dengan jenis tipe kamar lainnya. Kamar jenis *two bedroom apartment* ini hanya 10 unit saja yang dimiliki Aston Batam Hotel and Residence.



Gambar 4. 0-7 Kamar Two Bedroom Apartement
sumber: Website Aston Batam Hotel and Residence, 2022

7. ⁹ Three bedroom apartment

Kamar three bedroom apartement merupakan jenis kamar yang memiliki luas 117 m² , dan menjadi ⁹ kamar yang terluas diantara kamar lainnya yang tersebar di gedung apartemen. Memiliki fasilitas yang lengkap, seperti 3 kamar tidur dengan *living room* dan *mini kitchen* yang terpisah dengan ruangan lainnya. Dan terdapat *balcony with city view*, sangat di peruntukan untuk keluarga besar dan sekelompok teman. ⁹ Kamar ini hanya tersedia 13 ¹² unit saja, disertai dengan tipe kasur yaitu: *king size bed* dan *twin size bed* dan dilengkapi dengan *standing shower* serta *bathtub* pada kamar mandinya. *Guest amenities* dan *guest supplies* ²¹ tidak jauh berbeda dengan jenis kamar lainnya.



¹² **Gambar 4. 0-8 Kamar Three Bedroom Apartement**
(sumber: Website Aston Batam Hotel and Residence, 2022)

8. Peppermint lounge

Peppermint lounge ⁶⁶ Aston Batam Hotel and Residence ini merupakan tempat paling cocok untuk bersantai dalam menghabiskan *quality time* bersama teman maupun keluarga.

Berlokasikan di sebelah kanan *front desk* di area *lobby* hotel. Menawarkan berbagai minuman mulai dari teh, *mocktail* dan kopi sepsial andalan dari berbagai daerah di Indonesia. Tersedia 34 sofa yang sangat nyaman, dan buka mulai dari jam 10:00 pagi hingga 11:00 malam.



Gambar 4. 0-9 Peppermint Lounge

sumber: Website Aston Batam Hotel and Residence, 2022

9. Basil Restaurant



Gambar 4. 0-10 Basil Restaurant

sumber: Website Aston Batam Hotel and Residence, 2022

Basil restaurant Aston Batam Hotel and Residence, yang berlokasi di lobby hotel tepatnya disebelah pinggir area kolam renang. Dengan kapasitas hingga 240 orang, cukup luas untuk para tamu dalam menikmati makan pagi, siang dan juga

malam. Karena Basil Restaurant ini menawarkan berbagai makanan *western* dan juga asia, dengan bahan-bahan pilihan yang berkualitas dan *chef professional*. Buka mulai dari jam 6:30 pagi hingga 11:00 malam.

10. Gravity Ten Bar and Grill



Gambar 4.11 Gravity Ten Bar

sumber: Website Aston Batam Hotel and Residence, 2022

Berlokasikan dengan nomor yang sama yaitu 10, *gravity ten an grill* sendiri berada di lantai 10 gedung hotel. Buka mulai dari jam 17:00 hingga 24:00, untuk hari sabtu hotel menyediakan *barbeque mexcican food*, dan setiap *weekend* terdapat *live band music*. Menawarkan berbagai makanan dan minuman, mulai dari minuman yang beralkohol seperti *cocktail*.

11. Whirlpool and sauna



Gambar 4.12 Whirlpool and Sauna

sumber: Website Aston Batam Hotel and Residence, 2022

Salah satu fasilitas hotel yang dapat di akses baik untuk umum maupun tamu yang menginap di hotel, berada di lantai 10 gedung hotel. Sangat diperuntukan bagi tamu, teman maupun kerabat yang ingin merasakan rekreasi dari kepenatan aktivitas maupun bekerja. Tamu umum maupun tamu hotel dapat menikmati *whirlpool* dengan air panas ataupun air dingin yang dapat diakses oleh tamu, mulai dari mulai jam 06:00 pagi hingga jam 08:00 malam. Cocok untuk mengendurkan otot dan meningkatkan kualitas tidur. Sedangkan sauna dapat diakses di waktu sama yaitu jam 06:00 pagi hingga 08:00 malam, dengan kamar sauna yang terpisah bagi tamu wanita dan pria, yang dapat membuat perasaan tamu merasa nyaman saat menggunakan fasilitas ini.

12. *Swimming pool*



Gambar 4. 0-13 Swimming Pool

sumber: Website Aston Batam Hotel and Residence, 2022

Lokasinya persis berada disamping basil restaurant di lantai lobby hotel, merupakan salah satu fasilitas umum dan tamu hotel Aston Batam Hotel and Residence, yang dikelilingi oleh taman

yang menarik. Fasilitas ini dapat diakses mulai dari jam 06:00 pagi hingga 18:00 malam, tersedia dua jenis kolam renang, yang mana teruuntuk orang dewasa dengan kedalaman kolam sampai dengan 14 m², sedangkan untuk kolam anak-anak bisa sampai dengan kedalaman 0.45m².

13. Pusat kebugaran (*gym*)



Gambar 4. 0-14 Pusat Kebugaran (Gym)

sumber: Website Aston Batam Hotel and Residence, 2022

Fasilitas *fitness* ini dibuka untuk tamu umum maupun tamu hotel, berada di lantai 10 gedung hotel, dilengkapi dengan beragam macam peralatan olahraga yang dapat menjaga tubuh agar tetap sehat dan bugar. *gym* tersebut dapat diakses mulai dari jam 06:00 pagi hingga 09:00 malam, dan menawarkan *member package* mulai dari *daily package* sampai *monthly package*, dengan benefit yang bisa diperoleh, mulai dari *discount spa, room*, dan juga *food and beverage*.

14. Fasilitas kamar

5

Tabel 4. 1 Daftar Kamar Aston Batam Hotel and Residence

No	Jenis Kamar	Ukuran Kamar	Jenis Kasur	Jumlah Kamar
1	Studio	32,3 m ²	Double	18
2	Studio Style	34,2 m ²	Twin or Double	200
3	Studio Plus	40 m ²	Double	10
4	Family	40,85 m ²	Triple,Twin or Double	8
5	Aston Suite	76 m ²	King	14
6	Apartement 2Bed	90 m ²	King or Single	29
7	Apartement 3Bed	117 m ²	King or Sinle	20
Jumlah Kamar				305

Sumber: Website Aston Batam Hotel and Residence, 2022

15. Meeting Room

Tabel 4. 2 Daftar Meeting Rooms

No	Venue Name	Size	Cocktail	Theater	Round Tables	Classr oom	U-Shape
1	<i>Violet</i>	66 m ²	57	49	23	24	20
2	<i>Gerbera</i>	53 m ²	50	43	20	21	-
3	<i>PinkRose</i>	74 m ²	100	86	40	43	36
4	<i>Dahlia</i>	97 m ²	151	129	60	64	60
5	<i>Orchid</i>	111 m ²	175	150	70	75	60
6	<i>Lily</i>	111 m ²	175	150	70	75	60
7	<i>Cypress</i>	509 m ²	625	536	250	268	100
8	<i>Grand</i>	780 m ²	1.000	857	400	429	300

	Lotus						
--	-------	--	--	--	--	--	--

Sumber: Dokumentasi Penulis: Website Aston Batam Hotel and Residence, 2022

16. Fasilitas lainnya

1. *Taxi services*.
2. *Shuttle bus* untuk pusat perbelanjaan (*BCS Mall, Grand Batam dan Nagoya Hill*) dengan waktu tertentu.
3. *24 hour frontdesk*.
4. Mushola atau tempat beribadah.
5. *Laundry services*.
6. *Indoor parking area (basement 1 and 2)*.
7. *24 hours free-wifi up to 100 Mbps*.
8. *55 TV Channels*.
9. *Luggage store*.
10. *Safe deposit box*.

4.1.2 Visi dan misi Aston Batam Hotel and Residence

a. Visi

Archipelago International yaitu “*to be universally recognized as the preferred hospitality company in Asia for guest, owners and employees*” yang artinya untuk menjadi sebuah perusahaan perhotelan yang dikenal secara universal di Asia kepada seluruh tamu, pemilik dan para pekerja.

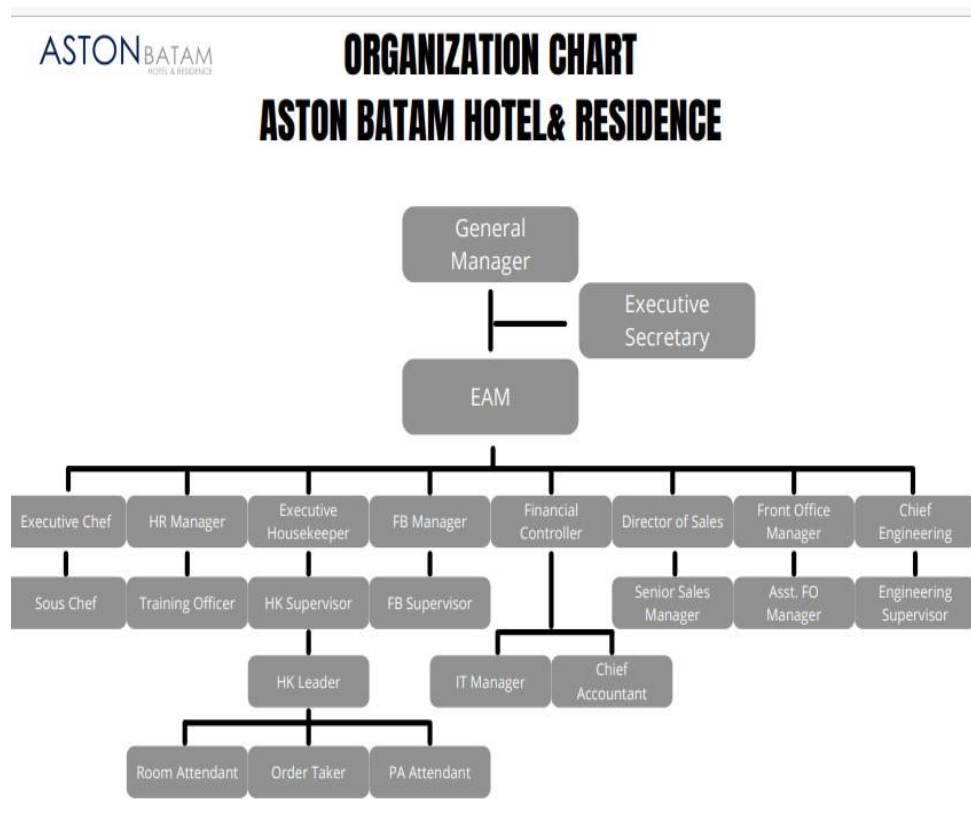
b. Misi

Archipelago International yaitu “*Exceeding guest expectations in all our hotels, helping our staff develop their careers, while supporting owners in designing, creating and successfully operating a ‘best in class hotel that they can be proud of’*” yang artinya membuat

tamu berekspektasi lebih di hotel kami, mendorong *staf* kami untuk mengembangkan karir mereka, serta mendukung pemilik dalam merancang, menciptakan, dan berhasil mengoperasikan hotel 'terbaik di kelas' yang dapat mereka banggakan.

8 4.1.3 Struktur Organisasi Aston Batam Hotel and Residence

Berikut adalah struktur organisasi di Aston Batam Hotel and Residence



Bagan 4. 1 Organization Chart Aston Batam Hotel and Residence

Sumber: Human resources Aston Batam Hotel and Residence, 2022

4.2 Deskripsi Partisipan

Penelitian ini dilakukan selama bulan desember sampai bulan januari 2023 di Aston Batam Hotel & Residances. Deskripsi hasil penelitian disusun berdasarkan hasil observasi, wawancara tidak terstruktur, dan studi kepustakaan yang dilaksanakan oleh peneliti untuk mendapatkan data yang dibutuhkan dalam menjawab rumusan masalah penelitian. Semua partisipan dalam pelaksanaan penelitian ini dapat meluangkan waktunya dalam menjawab semua pertanyaan penelitian.

Data yang didapatkan sebagai sumber data primer oleh penulis adalah dengan melakukan wawancara kepada empat staff yang bekerja di housekeeping department, khususnya room section yaitu Bapak Rano Priyatno sebagai executive housekeeper, Bapak Yuri sebagai supervisor housekeeping, Bapak Yosi sebagai room attendant pertama dan Bapak Wawan sebagai room attendant kedua.

NO	Nama	Jenis Kelamin	Jabatan
1	Rano Priyatno	Laki-laki	Executive Housekeeper
2	Yuri	Laki-laki	Room Attendant Supervisor
3	Wawan	Laki-laki	Room Attendant Staff
4	Yosi	Laki-laki	Room Attendant Staff

Tabel 4. 3 Deskripsi Partisipan

4.3 Hasil Temuan Data

Bersumber pada rumusan permasalahan, serta bersumber pada hasil penemuan informasi yang diperoleh lewat metode pengumpulan informasi ialah observasi, wawancara, dokumentasi serta riset kepustakaan yang sudah dicoba diteliti berikut jabaran hasil penemuan informasi yang periset peroleh dari 5 narasumber.

A. Hasil Wawancara

1. Bagaimana efektifitas penerapan standar operasional prosedur membersihkan *guest room* oleh *room attendant* di Aston Batam Hotel & Residence?

a. Bapak Rano Priyatno/ Executive Housekeeper di Aston batam hotel& residence.

Bapak Rano Priyatno sebagai Executive Housekeeper di Aston batam hotel&residence menarangkan kalau pelaksanaan standar oprasional prosedur telah diterapkan dengan efisien oleh room boy serta bisa dilihat dari laporan semacam informasi berbentuk room attendant productivity report/ room boy control sheets. Tidak hanya itu mereka pula teratur melaksanakan training minimum 3 pekan sekali buat meminimalisir kesalahan, tidak hanya itu training mengarahkan staff kami buat menanggulangi complaint dari tamu supaya room attendant bisa membuat keputusan ataupun aksi yang teliti.

b. Bapak yuri/ Room Attendant Supervisor di Aston batam

hotel&residance

Narasumber kedua yang penulis wawancara merupakan Bapak Yuri sebagai supervisor housekeeping di Aston Batam hotel&residance. Pak Yuri berkata standar operasional prosedur di hotel telah baik serta dikerjakan baik oleh room attendant dari segi pengawasan serta laporan informasi. Pak Yuri pula menarangkan kalau training yang dicoba 3 pekan sekali sangat mempengaruhi buat meminimalisir kesalahan, serta bila terdapat hambatan yang terdapat kami hendak langsung melaksanakan briefing buat mengatasinya. Pengambilan keputusan oleh room attendant dalam menanggulangi complaint dikira telah pas serta efisien sebab pengaruh training tersebut. Standar operasional prosedur di Aston Batam hotel&residance telah sangat baik serta hingga dikala ini masih belum terdapat yang butuh diperbaiki.

- c. Bapak Wawan/ Room Attendant Staff di Aston Batam hotel & residance

Narasumber ketiga yang penulis wawancara merupakan Bapak Ambrosius sebagai room attendant supervisor. Bagi Pak Ambro buat hambatan pada standar operasional prosedur pembersihan kamar tidak terdapat, bisa jadi lebih tepatnya hambatan pada mayoritas room attendant terdapat pada waktu, hingga dari itu time management wajib lebih kerap dilatih supaya terbiasa mengerjakannya dengan tepat waktu. Pengambilan keputusan pula

wajib teliti semacam pada dikala pembersihan kamar pada status OD(occupied dirty) dengan CO(check out) bila kamar CO belum jadi kamar prioritas dalam artian belum terdapat tamu yang hendak menepatkannya hingga hendak dicoba pembersihan pada status OD, namun bergantung dari keadaan lagi.

d. Bapak Yosi/ Room Attendant Staff di Aston batam hotel&residence

Narasumber yang keempat penulis wawancara merupakan Bapak Yosi sebagai room attendant, Pak Yosi menarangkan sepanjang bekerja di Aston batam hotel&residence tidak sempat hadapi hambatan dalam pelaksanaan standar operasional prosedur, sebab pada dasarnya standar operasional prosedur pembersihan kamar sama saja pada tiap hotel. Training yang dicoba minimum 3 pekan sekali pula menolong buat meminimalisir kesalahan. Pada kasus-kasus tertentu semacam pada dikala melaksanakan pembersihan kamar pada status OD(occupied dirty) dengan CO(check out) bergantung dari kondisi hotel, bila kondisi hotel lagi high occupancy serta terdapat kamar yang wajib diprioritaskan hingga kamar tersebut lebih didahulukan. Permasalahan yang lain semacam kamar dengan status OC(occupied clean) kekurangan linen hendak diambil dari pantry, permasalahan ini tidak sering terjalin sebab stok linen yang ada dengan lumayan.

2. Bagaimana konsisten penerapan Standar Oprasional Prosedur oleh *room attendant* dalam melaksanakan *make-up room* di Aston Batam Hotel & *residance*?

a. Bapak Rano Priyatno/ Executive Housekeeper di Travelodge Batam

Bapak Rano berkata kalau SOP telah diterapkan secara konsisten oleh room attendant dari training yang teratur dicoba nyatanya room attendant telah menerapkannya dengan baik. Update SOP tidak mempunyai jangka waktu yang khusus kapan update SOP ini dicoba semacam bulanan atau pun tahunan, tentu Aston akan memperbarui SOP tersebut jika terjadi hambatan.

b. Bapak Yuri/ Room Attendant Supervisor di Aston batam hotel&residance.

Bapak Yuri berkata kalau SOP itu sangat berarti jadi jangan terdapat dari step- step yang tertinggal, itu ialah kesalahan yang parah. Hingga dari itu SOP wajib diterapkan secara tidak berubah- ubah, dari segi pengawasan serta laporan informasi room attendant telah menerapkannya secara tidak berubah-ubah buat hasil kerja room attendant hendak dicek kembali. Ketersedian peralatan pula telah ada dengan baik, Bapak Atmadi pula menarangkan SOP dikala ini telah baik, untuk pembaharuannya tidak mempunyai jangka waktu kapan.

- c. Bapak Wawan/Room Attendant Staff di Aston batam hotel & residence

Bapak Ambrosius berkata kalau dalam pelaksanaan SOP sudah diterapkan secara tidak berubah- ubah. Dia pula berkata SOP sat ini telah sangat baik serta kami pula teratur melaksanakan training minimum sekali dalam seminggu supaya senantiasa disiplin. Update SOP tidak memiliki jangka waktunya, cuma saja bila terdapat update SOP pihak atasan hendak langsung memberitahukannya.

- d. Bapak Yosi / Room Attendant Staff di Travelodge Batam

Bapak Yosi berkata SOP telah diterapkan secara tidak berubah- ubah, tidak terdapat dari step yang terlewatkan. SOP pula buat dikala ini telah sangat baik tidak terdapat yang butuh diperbaiki. Update SOP pula tidak pasti kapan dicoba pembaharuannya, yang tentu buat sat ini SOP telah sangat baik.

3. Bagaimana sistematis penerapan Standar Oprasional Prosedur dalam membersihkan guest room oleh room attendant di Aston Batam Hotel & Residence?

- a. Bapak Rano Priyatno/Executive Housekeeper di Aston batam hotel&residence.

Bapak Rano berkata SOP di Aston batam hotel&residence telah dibuat secara sistematis buat memudahkan staf dalam melaksanakan operasional. Aston batam hotel & residence ialah hotel yang bernaung dibawah Archipelago International jadi SOP yang sudah ada dan dibikin

pasti sudah dipikirkan dengan baik agar memudahkan para pekerja itu sendiri, yang telah terbuat secara sistematis.

- b. Bapak Yuri/ Room Attendant Supervisor di Aston batam hotel&residance.

Bagi Bapak Yuri SOP di Travelodge Batam telah dibuat secara sistematis, dari segi pengawasan room attendant sudah melaksanakan SOP secara sistematis. Dia pula mengatakan SOP wajib diterapkan secara step by step supaya senantiasa terjamin hasilnya. Sebab SOP itu sangat berarti sekali serta jika terdapat yang terlewatkan serta tidak cocok urutan hendak terdapat suatu yang tidak diinginkan.

- c. Bapak Wawan/ Room Attendant Staff Aston batam hotel&residance.

Bapak Ambrosius berkata SOP wajib diterapkan secara sistematis jangan hingga terdapat yang terlewatkan ataupun tidak cocok urutan, apabila terdapat yang terlewatkan ataupun tidak cocok urutan hendak memunculkan permasalahan, jangan hingga terdapat yang tertinggal serta senantiasa jalani double check diakhir operasional. SOP bagi Pak Ambro telah terbuat secara sistematis dan nyatanya pihak atasan hendak membagikan arahan ataupun melaksanakan diskusi kepada stafnya. Suatu yang susah dikala mempraktikkan SOP secara sistematis tidak terdapat, bisa jadi cuma pada manajemen waktu sebaik bisa jadi dalam pekerjaan. Pada tiap kondisi hendaknya SOP dilakukan secara

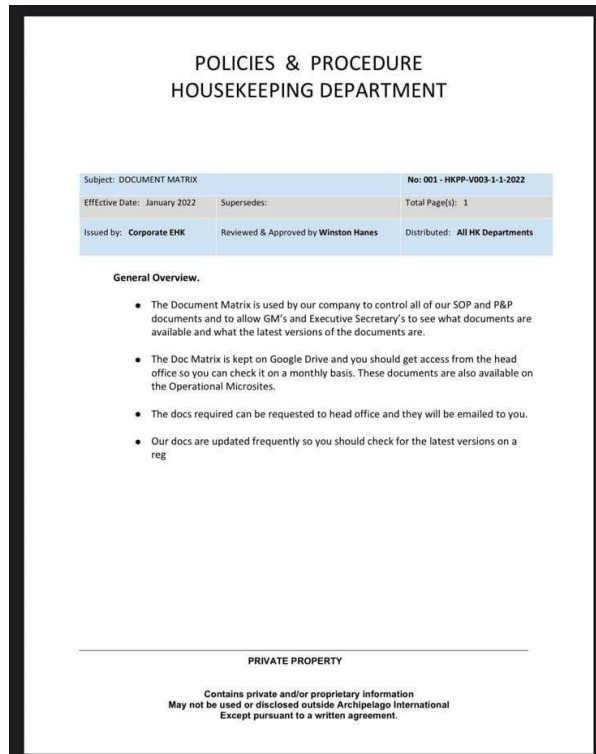
sistematis, sebab SOP nyatanya telah terbuat dengan baik supaya room attendant bisa melaksanakan pekerjaannya dengan aman.

d. Bapak Yosi/Room Attendant Staff di Aston batam hotel&residance

Bagi Pak Yosi SOP telah terbuat secara sistematis, untuk pelaksanaannya pula telah diterapkan secara sistematis, tetapi pada kondisi tertentu susah melaksanakannya secara sistematis ataupun berurut. Pada dikala tingkatan hunian hotel yang besar, bisa jadi terdapat sebagian dari step yang tidak cocok urutan namun kami terus ditegaskan harus melaksanakannya cocok SOP yang terdapat. Tetapi kedudukan training yang kami jalani sangat menolong, jadi hambatan tersebut tidak jadi permasalahan besar. SOP hendaknya dicoba cocok urutannya pada kondisi apapun buat meminimalisir kesalahan.

B. Hasil Dokumentasi

Dari hasil pengumpulan data yang penulis dapatkan untuk hasil dokumentasi yang diperoleh langsung dari *executive housekeeper* di Aston Batam Hotel & Residence. Dokumen yang diperoleh dapat mendukung penelitian mengenai penerapan standar oprasional prosedur membersihkan *guest room* oleh room attendant di Aston Batam Hotel & Residence, yaitu standar oprasional prosedur housekeeping department di Aston Batam Hotel & Residence.



Gambar 4. 0-15 Sop Aston Batam

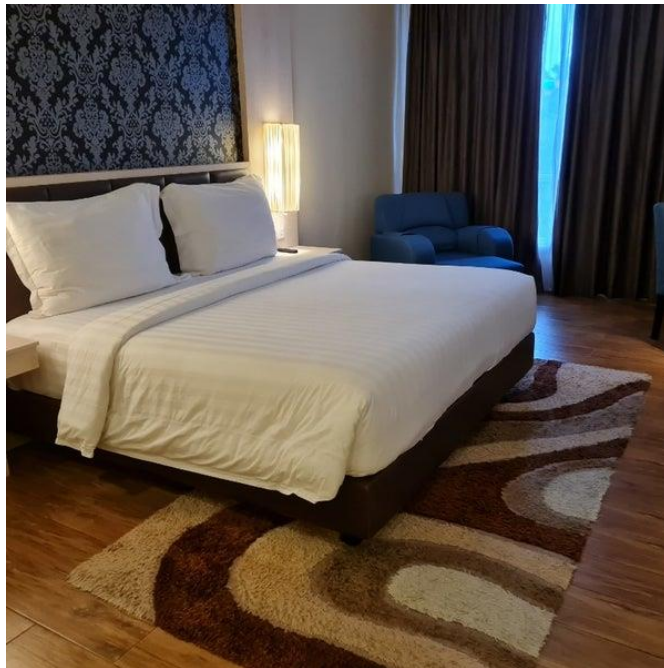
C. ⁵ Hasil Observasi

Selain melakukan pengumpulan data dari wawancara dan dokumentasi, penulis juga melakukan kegiatan observasi yang dilakukan secara mandiri untuk mengamati bagaimana penerapan SOP pada guest room di Aston Batam Hotel & Residence, bagaimana cleanliness pada guest room di Aston Batam Hotel & Residence, dan bagaimana penerapan standar oprasional prosedur membersihkan guest

room oleh room attendant untuk meningkatkan cleanliness pada guest room di Aston Batam Hotel & Residence.

Berdasarkan hasil temuan observasi, penulis mendapati bahwa standar operasional prosedur untuk meningkatkan cleanliness di Aston Batam Hotel & Residence sudah diterapkan dengan baik tetapi harus ditingkatkan lagi agar tamu tetap nyaman untuk menginap.

Gambar 4. 0-16 Hasil Observasi



4.4 Pembahasan

Pembahasan dari hasil temuan dan analisis di lokasi penelitian menurut sumber, observasi, dan dokumen terhadap pertanyaan mengenai penerapan standar oprasional prosedur membersihkan guest room oleh room attendant di Aston batam hotel & residence. Setelah mendapatkan jawaban dari pertanyaan wawancara dari kelima narasumber, maka pembahasan yang peneliti dapatkan adalah sebagai berikut:

No.	Sumber			
		Efisien	Konsisten	Sstematis
1	Rano Priyatno	√	√	√
2	Yuri	√	√	√
4	Yosi	√	√	√
5	Wawan	√	√	√

1. Efektifitas pelaksanaan SOP pada room attendant di Aston batam hotel & residan

Tiap industri perhotelan selaku industri jasa wajib dapat membagikan pelayanan yang semaksimal bisa jadi kepada tamu yang datang sebab pertumbuhan maju tau mundurnya sesuatu hotel dilihat dari banyak sedikitnya jumlah tamu yang menginap di hotel tersebut. Hingga dari itu pihak hotel dituntun supaya tamu merasa puas sehingga berkeinginan kembali. Kedudukan SOP pula sangat mempengaruhi pada kepuasan tamu, SOP yang dicoba hendak membagikan hail yang baik

serta bisa meminimalisir terbentuknya kesalahan. Ulasan menimpa efektifitas pelaksanaan SOP telah berkata kalau SOP telah diterapkan secara efisien didukung dengan penanda semacam informasi pendukung diakhir section ialah room attendant productivity report. Sebagian perihal yang berkaitan mengenai efektifitas pelaksanaan SOP di Travelodge Batam:

a. Data Pendukung

SOP di Aston batam telah diterapkan secara efisien, ada pula faktor pendukungnya berbentuk informasi semacam ¹⁷ room attendant productivity report/ room attendant control sheets. Penafsiran room attendant productivity report/ room attendant control sheets bagi kutipan urnal Romadhoni (2020: 9) merupakan ⁶ formulir yang digunakan oleh room attendant saat mensterilkan kamar buat mencatat konsumsi guest amenities dan guest supplies serta buat mencatat keadaan kamar sehabis room attendant melaksanakan ⁶ pengecekan kamar pada pagi hari saat sebelum dimulainya kegiatan mengerjakan kamar. Tidak hanya itu informasi yang lain semacam formulir lost and found yang dimana room attendant langsung berperan melakukan pengisian formulir tersebut supaya tidak terjalin complaint dari tamu. Pada informasi tersebut bisa menunjang penanda diterapkannya SOP secara efisien oleh room attendant.

b. Training

Training/ pelatihan bagi Gomes dalam Ragawanti dkk (2014: 2) pelatihan merupakan tiap usaha buat membetulkan performansi pekerja pada sesuatu pekerjaan tertentu yang lagi menjadi tanggungjawabnya, ataupun sesuatu pekerjaan tertentu yang terdapat kaitannya dengan pekerjaannya. Training di Aston batam teratur dicoba di tiap-tiap department, salah satunya di housekeeping department. Di housekeeping sendiri training dicoba minimum satu kali dalam seminggu. Ada pula training tersebut buat menghindari room attendant melaksanakan kesalahan. Isi dari training tersebut berbeda-beda semacam di training awal mereka dilatih how to entering room, kemudian dihari berikutnya how to making bed. Jadi bisa dikatakan training yang dicoba itu step by step dari operasional serta bisa pula dikatakan kalau training ini tujuan sesungguhnya buat senantiasa menegaskan tentang aktivitas operasional. Tidak hanya aktivitas operasional terdapat sebagian pelatihan yang dicoba, semacam gimana metode mengambil aksi ataupun keputusan dikala terdapat tamu yang complaint serta gimana cara mengatasinya. Jadi bisa dikatakan kalau training sangat berpengaruh dalam pengambilan keputusan serta aksi.

c. ⁶²Time Management/ Manajemen waktu

⁵⁵Time Management/ Manajemen waktu bagi Macan dalam Rusyadi (2012: 5) mendeskripsikan manajemen waktu sebagai pengelolaan waktu dimana orang menetapkan terlebih dahulu kebutuhan serta

kemauan setelah itu menyusunnya bersumber pada segi urutan kepentingan. Manajemen waktu salah satu hambatan yang dialami oleh room attendant, pada saat tingkatan hunian kamar tinggi SOP pembersihan kamar wajib dicoba serta nyatanya berpacu dengan waktu, tetapi hambatan tersebut tidak jadi permasalahan besar sebab terdapatnya *training* yang sangat menolong. SOP pula sangat menolong dalam mengerjakan aktivitas operasional dengan melaksanakan SOP mereka bisa bekerja dengan baik serta dapat meminimalisir kesalahan. Pada pengawasan terhadap kinerja ³² room attendant dalam melakukan pembersihan kamar tamu terdapat sebagian hambatan yang penrliti temukan salah satu antara lain merupakan permasalahan *grooming*. *Grooming* bagi Rohaeni dalam Fitriana didefinisikan selaku penampilan dari orang yang terpelihara kebersihan serta kerapihannya sehingga mencerminkan karakter yang baik. *Grooming* sendiri sangat Berarti dalam membagikan pelayanan kepada tamu, dari pihak hotel sendiri telah membagikan semacam pengarahan terhadap *grooming* yang baik serta benar salah satunya mereka senantiasa menunjukkan *stand poster grooming* di sebagian tempat ataupun titik yang dilewati oleh room attendant cuma saja mash terdapat ditemui room attendant pada dikala melaksanakan operasional tidak penuh ataupun tidak mematuhi standar *grooming* yang sudah diterapkan oleh hotel.

2. Konsisten penerapan SOP pada ⁸ room attendant di Aston batam hotel & residence

Pembahasan mengenai konsisten pelaksanaan SOP dari hasil sebagian narasumber berkata kalau SOP wajib dicoba secara konsisten sebab itu sangat berarti buat meminimalisir kesalahan serta dicoba di tiap kondisi baik pada dikala tingkatan hunian kamar tinggi maupun tidak. Salah satu narasumber berkata kalau SOP sangat susah dicoba secara konsisten mengingat wajib berpacu pada waktu terlebih pada saat hotel lagi *high occupancy*, namun berkat dari training yang mereka jalani bisa jadi hambatan tersebut tidak menjadi penghalang. SOP sangat berarti dicoba secara konsisten apabila terdapat step yang terlewatkan hendak berdampak parah hingga dari itu berartinya *double check* dicoba, buat membenarkan seluruhnya telah baik. Jadi bisa dipaparkan SOP telah diterapkan secara konsisten oleh semua staf *room attendant*, SOP pula sudah jadi pedoman untuk staf sehingga bisa menyelesaikan pekerjaannya dengan baik. Aston Batam selalu teratur melaksanakan *training* pada tiap-tiap department khususnya di *housekeeping department* harapan supaya *training* tersebut bisa mempertahankan serta lebih tingkatkan lagi kinerja stafnya

3. Sistematis pelaksanaan SOP pada ⁸ room attendant di Aston batam hotel & residence

Pembahasan mengenai sistematis penerapan SOP dari hasil sebagian narasumber mengatakan kalau SOP telah terbuat secara sistematis serta telah dicoba secara sistematis. Hal ini dapat diketahui melalui observasi yang dimana *trolley* bersih, penyusunan *trolley* rapi, penataan *trolley* pula nampak rapi. SOP wajib dicoba secara sistematis dalam tiap kondisi buat menjamin tidak terdapat step yang terlewatkan. Namun satu dari 5 narasumber berkata dalam pelaksanaanya sulit dilakukan secara sistematis pada saat *high occupancy* sebab wajib berpacu dengan waktu, namun dari training yang rutin dilaksanakan permasalahan tersebut tidak jadi penghalang dalam menerapkannya secara sistematis, itulah pentingnya peran *training*.

Adapun SOP make up room yang ada di Aston batam hotel & residence sebagai berikut:

a. Persiapan

Persiapan *room boy trolley* seperti *trash bag*, *linen soil bag*, *guest amenities*, *linen*, dan perlengkapan lainnya.

b. Memasuki kamar

Ketuk pintu sebanyak 3x dan greeting 'excusme housekeeping' , kalau tidak ada jawaban buka pintu secara perlahan, jika dijawab maka tunggulah hingga tamu membukakan pintu dan tanyakan apakah tamu bersedia untuk pembersihan kamar (*Make Up Room*).

c. Buka tirai

Buka tirai agar udara segar dan cahaya dapat masuk ke kamar

d. Matikan semua lampu

²⁶ Padamkan semua lampu bila masih menyala, serta matikan tv, radio, atau listrik lainnya yang tidak digunakan

e. Memberitahu posisi

Gunakan telepon untuk memberitahu *order taker* bahwa anda sedang dikamar, beritahu jika ada *laundry bag* atau barang *lost and found* yang tertinggal.

f. ²⁶ *Clear up/clean up* (Pembersihan)

Gantungkan semua pakaian tamu yang berserakan dikamar kalau ada.

⁵⁷ Bersihkan semua asbak, gelas, nampan, termos air, dan sampah secara arah jarum jam.

g. *Gatheering solid* ²⁶ *linen* (Pengumpulan linen kotor)

Kumpulkan semua linen yang kotor seperti *Bed Sheet*, *Duvet*, *Pillow Case*, dan *Towel* letakkan di *Soil Linen Bag* yang ada di *Room Boy Trolley*. Setelah itu ambil linen yang baru di dalam *Room Boy Trolley* sesuai dengan berapa jumlah linen kotor yang telah anda ambil.

h. *Making Bed*

Lakukanlah *Making Bed* sebelum itu pastikan *Bed* dan *Pillow* tidak terkena kotoran yang basah ataupun yang bisa mengotori *linen*.

i. *Cleaning Bathroom*

Membersihkan kamar mandi sesuai dengan *chemical*. Pastikan semua yang dibersihkan dalam keadaan bersih dan kering. Bersihkan *dirty dishes di washbasin* menggunakan *sponge* dan *chemical*.

j. *Dusting*

Lakukan *dusting* pada semua area secara *clockwise* atau searah jarum jam, pastikan *dusting* secara detail, setelah selesai ganti *guest amenities* dan *guest supplies* yang digunakan sesuai dengan standar.

k. *Vacuuming*

Vacuuming ⁷⁰ lantai dari area yang paling jauh dan ²² berjalan mundur, pastikan semua lantai tidak ada yang terlewatkan.

l. *Double check*

Periksa kembali hasil kerja dan pastikan semua kebersihan, kelengkapan, kerapian, dan kesegaran kamar yang sudah dibersihkan.

m. *Fill the Report*

Tulis *Room Attendant productivity report* dengan waktu anda menyelesaikan pembersihan kamar dan berapa jumlah *guest amenities*, *guest supply*, *linen* yang telah anda gunakan.

n. *Close the Door*

Jangan lupa untuk menutup pintu dengan memastikan bahwa telah dikunci.

³BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan data wawancara yang sudah diperoleh dan diolah oleh penulis mengenai apresiasi tamu sebagai motivasi kerja karyawan housekeeping department di ³³Aston Batam Hotel & Residence, dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Efektifitas pelaksanaan SOP pada ⁸room attendant di Aston batam hotel & residence Tiap industri perhotelan selaku industri jasa wajib dapat membagikan ¹⁹pelayanan yang semaksimal mungkin bisa jadi kepada tamu yang datang sebab pertumbuhan maju atau mundurnya sesuatu hotel dilihat dari banyak sedikitnya jumlah tamu yang menginap di hotel tersebut. Penafsiran ¹⁷room attendant productivity report/ room attendant control sheets bagi kutipan jurnal Romadhoni (2020: 9) merupakan ⁶formulir yang digunakan oleh room attendant saat membersihkan kamar buat mencatat konsumsi ⁶guest amenities dan guest supplies serta buat mencatat keadaan kamar sehabis room attendant melaksanakan ⁶pengecekan kamar pada pagi hari saat sebelum dimulainya kegiatan mengerjakan kamar.

2. Manajemen waktu salah satu hambatan yang dialami oleh room attendant, pada saat tingkatan hunian kamar tinggi SOP pembersihan kamar wajib dicoba serta nyatanya berpacu dengan waktu, tetapi hambatan tersebut

tidak jadi permasalahan besar sebab terdapatnya training yang sangat menolong.

3. Konsisten pelaksanaan SOP dari hasil sebagian narasumber berkata kalau SOP wajib dicoba secara konsisten sebab itu sangat berarti buat meminimalisir kesalahan serta dicoba di tiap kondisi baik pada dikala tingkatan hunian kamar tinggi maupun tidak. Salah satu narasumber berkata kalau SOP sangat susah dicoba secara konsisten mengingat wajib berpacu pada waktu terlebih pada saat hotel lagi high occupancy, namun berkat dari training yang mereka jalani bisa jadi hambatan tersebut tidak menjadi penghalang.

4. Sistematis pelaksanaan SOP pada room attendant di Aston Batam hotel & residence Pembahasan mengenai sistematis penerapan SOP dari hasil sebagian narasumber mengatakan kalau SOP telah terbuat secara sistematis serta telah dicoba secara sistematis.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang berjudul penerapan hygiene & sanitasi untuk meningkatkan cleanliness pada guest restroom di Aston Batam Hotel & Residence, peneliti memiliki beberapa saran yang dapat menjadi bahan masukan bagi pihak yang bersangkutan yaitu sebagai berikut:

1. Bagi peneliti yang tertarik dengan judul yang serupa, sebaiknya mencari salah satu variable yang berbeda agar dapat menambah referensi dan menambah wawasan untuk para pembaca.

2. ⁵ Bagi Batam Tourism Polytechnic sebaiknya untuk mahasiswa semester akhir setelah menyelesaikan proyek akhir ditambahkan jurnal untuk menambah dan memperbanyak referensi agar mahasiswa dari Batam Tourism Polytechnic maupun kampus lain juga bisa membaca jurnal.

3. Bagi Hotel penerapan standar operasional prosedur harus lebih efektif, konsisten dan sistematis. Dan sering memberikan training 1 bulan minimal sekali untuk meminimalisir terjadinya kelalaian room attendant dalam bekerja, jika standar operasional prosedur dijalankan dengan baik maka akan menaikkan kualitas hotel sendiri.

DAFTAR PUSTAKA

- Aliana, N. K. (2020). Penerapan standar operasional selama pandemi (covid-19) di Patra Comfort Bandung.
- Pratiwi, M. (2016). Penerapan prosedur operasional standar makr up room oleh roomboy di hotel daima padang.
- Shamdika, G. A. (2021). Penerapan Standar Operasional Prosedur Laundry di hotel hilton bandung.
- trivena, M. a. (2016). Penerapan standar operasional prosedur room secton di novotel golf & resort & convetion center.
- Ijtrokusmo, S., & Tumbelaka, M. (2014). Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur Pembersihan Kamar Di Hotel Satelit Surabaya. *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa*, 2(1), 204-218.
- Aliana, N. K., Sumarsih, U., & Nurlena, N. (2021). Penerapan Standar Operasional Prosedur Check-in & Pembersihan Kamar Selama Pandemi Covid-19 Di Patra Comfort Bandung. *eProceedings of Applied Science*, 7(5).
- Widarta, D. G. D. (2022). Peranan room attendant dalam upaya menerapkan standar operasional prosedur pembersihan kamar tamu di the kayon resort: Room attendant's role in implementing standard operating procedures for guest room cleaning at the kayon resort. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis*, 1(8), 2001-2010.
- Wirasatya, I. M. (2022). Penerapan standar operasional prosedur pelayanan kamar occupied oleh room attendant di hotel segara village sanur: Implementation of standard operating procedures for room occupied by room attendant at hotel segara village sanur. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis*, 1(10), 2609-2622.
- Wanda, V. P. (2022). Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedure (SOP) Housekeeping Department Terhadap Kepuasan Tamu Pasa Nikita Hotel Bukittinggi (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT).
- Sali, N. T. (2022). ANALISIS PENERAPAN SOP (STANDARD OPERATING PROCEDURE) KERJA ROOM SERVICE DI SAGAN HOTEL (Doctoral dissertation, Universitas Gadjah Mada).

1. Surat Izin Penelitian ke Aston Batam Hotel & Residence



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 : 28/SK/RDM/XI/2022
 Lampiran : -
 Hal : Izin Penelitian

Kepada
 HRD Aston Batam Hotel & Residences
 Jl. Sriwijaya No.1, Kp. Pelita, Kec. Lubuk Baja, Kota Batam, Kepulauan Riau 29444
 Di
 Tempat

Dengan Hormat,

Bersama ini kami sangat berharap akan kesediaan Bapak/ibu sebagai HRD Aston Batam Hotel & Residences untuk menerima salah satu mahasiswa kami dari program studi 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 : Aldy wira anugrah
 NIM : 2019010005
 Judul P.A : Peranan Standart operasional prosedur dalam membersihkan guest room di Hotel Aston Batam

Demikian Surat izin penelitian ini kami perbuat sebagai izin pelaksanaan kegiatan tersebut diatas.

Atas perhatian dan kerjasamanya, kami ucapkan terima kasih.

Batam, 7 Desember 2022

Ka. Prodi Manajemen Divisi Kamar,

Nensi Lapotulo, M.MPar
 NIDN. 1010046901

2. Surat balasan penelitian

ASTON BATAM

HOTEL & RESIDENCE

No : 012/ABHR/SB/I/2023

Perihal : Balasan Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,
BATAM TOURISM POLYTECHNIC
Di Tempat

Dengan Hormat,

Menanggapi surat nomor 28/SK/RDM/XI/2022 yang ditujukan ke ASTON BATAM HOTEL & RESIDENCE tertanggal 24 Januari 2023 perihal permohonan izin penelitian, Melalui surat ini kami memberikan izin penelitian kepada:

Nama Mahasiswa : ALDY EIRA ANUGRAH
NPM : 2019010005
Program Studi : Manajemen Divisi Kamar
Jenjang Pendidikan : Strata 1

Dengan surat ini bahwa kami telah menyetujui kepada mahasiswa di atas untuk mengadakan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi di ASTON BATAM HOTEL & RESIDENCE dengan judul "PERANAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR DALAM MEMBERSIHKAN GUEST ROOM DI HOTEL ASTON BATAM"

Demikian surat izin penelitian ini kami berikan kepada yang bersangkutan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatian yang diberikan, kami ucapkan terima kasih.

Batam , 24 Januari 2023

Hormat Kami,


ASTON BATAM
HOTEL & RESIDENCES
Human Resources Department
Fakhru Rizal
HR Manager

Jl. Sriwijaya No.1 Kp. Pelita - Nagoya, Batam 29444 Riau Island - Indonesia
+62 778 488 1888 | Bataminfo@AstonHotelsInternational.com
Batam.AstonHotelsInternational.com

4. Hasil jawaban wawancara

Table wawancara

Narasumber 1

Nama : Rano Priyatno

Jabatan : Executive Housekeeper

Jenis Kelamin : Laki-laki

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Bagaiman menerapkan standar oprasional prosedur yang efektif untuk membersihkan kamar?	kalau pelaksanaan standar oprasional prosedur telah diterapkan dengan efisien oleh room boy serta bisa dilihat dari laporan semacam informasi berbentuk room attendant productivity report/ room boy control sheets. Tidak hanya itu mereka pula teratur melaksanakan training minimun 3 pekan sekali buat meminimalisir kesalahan.
2.	Apa yang jadi kendala ketika penerapan SOP bagi karyawan housekeeping room attendant?	Untuk hambatan pada standar oprasional prosedur pembersihan kamar tidak ada, bisa jadi lebih tepatnya hambatan pada mayoritas room attendant terdapat pada waktu, hingga dari itu time management wajib lebih kerap dilatih supaya terbiasa mengerjakannya dengan tepat waktu.

3.	Apa kelebihan penerapan SOP pembersihan kamar?	SOP wajib diterapkan secara step by step supaya senantiasa terjamin hasilnya SOP juga mempermudah room attendant dalam membersihkan kamar. Sebab SOP itu sangat berarti sekali serta jika terdapat yang terlewatkan serta tidak cocok urutan hendak terdapat suatu yang tidak diinginkan.
4.	Bagaimana anda menjaga konsistensi penerapan SOP dalam membersihkan kamar?	kalau SOP telah diterapkan secara konsisten oleh room attendant dari training yang teratur dicoba nyatanya room attendant telah menerapkannya dengan baik. Tetapi berbeda situasi ketika high occupancy room attendant mungkin berusaha bekerja sesuai SOP namun banyaknya permintaan tamu yang melakukan check in dibawah jam normal, maka dari itu kualitas kamar sering naik turun.
5.	Bagaimana sistematis penerapan SOP itu berjalan?	SOP telah dibuat secara sistematis buat memudahkan staf dalam melaksanakan operasional, SOP yang sudah ada dan dibikin pasti sudah dipikirkan dengan baik agar memudahkan para pekerja itu sendiri, yang telah dibuat secara sistematis.

Table wawancara

Narasumber 2

Nama : Yuri

Jabatan : Housekeeping Supervisor

Jenis Kelamin : Laki-laki

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Menurut bapak Bagaimana Kinerja Room Attendant dalam menjaga kualitas kebersihan pada kamar di Aston Batam Hotel & Residence ?	Untuk kinerja room Attendant dalam masalah kecepatan dalam pembersihan cukup baik, hanya saja masih kurang detail dan ada bagian yang di lewatkan saat melakukan pembersihan pada kamar.
2.	Menurut bapak Apakah staff Room Attendant telah menjalankan SOP pembersihan kamar dengan baik?	Kalau sop ini kan cara kerja dimana supaya dia itu pada treknya sop kan seperti itu tujuannya, kadang- kadang sop itu akan berubah di lapangan pada saat terjadi ras ras check in pada saat ada permintaan cepat,cepat cepat, tlong dong tamunya datang ni, sop itu akan di perkecil tadinya 20 jadinya 10, karenasop ini sebagai mengatur supaya kerja benar, sopakan berubah pada saat terjadi permintaan yang tamu di kamar yang benar-benar ras, Cuma itu tidak boleh di langgar, Cuma kalau di lapangan kita sebagai pekerja, saya yakin akan dilanggar contoh dengan melewati tidak memvakum itu sudah menghilangkan 1 step, how to make up room itu ada step ke 19 itu vakum kamar terus RA melewatinya, terus RA harusya dusting searah jarumjam,habis itu zig zag sedapatnya saja bearti itu sudah melwati jadi 18 harusnya bathub itu di gosok ini gak di lap doang bearti RA sdah melewati, gimana permintaan kamar itu cepat, kalau permintaan nya wajar saja

		seperti biasa ssaya yakin sop itu akan berjalan dengan baik, tentunya kembali ke meaning, meaningnya cukup, make up room nya, how to the make up room time nya20 menit saya yakin tidak akan meninggalkan Sop.
3.	Menurut bapak bagaimana SOP pembersihan kamar di aston?	53 Yang pertama ketuk pintu 3x, sebutkan identitas kita, buka pintu perlahan-lahan, kalau tidak ada tamunya buka, kalau ada tamunya exusme permisi, kalau tidak ada tamunya buka pintu, nyalakan lampu, masukin kitek, buka gorden, buka jendela, striping sampah, striping glass ware,china ware, habis itu striping linen, making bed,setelah making bed selesai cleaning bath room, sebelum itu semprotkan chemicalnya, pertama pembersihannya dari area wastafelnya dulu, kaca cermin gosok, bersihkan glass ware,china ware, gosok wastafelkeringkan,setelahitukaareashower gosokkan area kaca shower stainless nya, head shower, hand shoer dan lain nya, siram bilas, setelah itu bath ub nya digosok bilas, terakhir toilet gunakan toilet brush, dan pengeringan di mulai dari wastafel, kaca, gelas, shower, setelah selesai pastikan apa kekurangan nya, proses pelengkapan setelah itu pendusteringan, dusting searah jarum jam, setelah itu vakum, setelah vakum beriair freshner dan terakhir double check.

4.	Hambatan apa saja yang biasanya dialami seorang room attendant menyelesaikan jumlah kamar dalam 1 shift sesuai SOP?	Buat hambatan pada standar oprasional prosedur pembersihan kamar tidak terdapat, bisa jadi lebih tepatnya hambatan pada mayoritas room attendant terdapat pada waktu, hingga dari itu time management wajib lebih kerap dilatih supaya terbiasa mengerjakannya dengan tepat waktu.
5.	Menurut bapak bagaimana kerapian kamar setelah room attendant selesai membersihkan kamar?	Sejauh ini setelah saya cek juga sesuai dengan sop, dan target mereka dalam membersihkan kamar ya., sudah sesuai dengan tipe kamar dan luasnya, mengapa begitu karena, kalau kita kan punya ukuran kamarkan beda-beda jadii untuk yang agak luas yah waktunya sedikit up dari yang standar, jadi dari situ pasti kerapian mereka utamakan, karena mereka sudah di berikan tanggung jawab untuk membersihkan kamar.

Table wawancara

Narasumber

Nama : Wawan

Jabatan : Housekeeping Staff

Jenis Kelamin : Laki-laki

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Menurut bapak Bagaimana Kinerja Room Attendant dalam menjaga kualitas kebersihan pada kamar di Aston Batam Hotel & Residence ?	Disini kinerja yang diperlukan kecepatan, soalnya disini kamarnya ada yang check out terus, jadi kinerjanya harus mengutamakan kecepatan, ketelitian dan ketepatan.
2.	Menurut bapak Apakah staff Room Attendant telah menjalankan SOP pembersihan kamar dengan baik?	Yah biasanya sesuai SOP lah, kalau tidak menerapkan SOP itu maka kerjaan kita akan keluar dari target yang akan dikerjakan.
3.	Menurut bapak bagaimana SOP pembersihan kamar di aston?	Masuk pertama bel, masuk bukak curtain , take out sampah, making bed, dusting kemudian lanjut ke bath room kemudian selesai itu kita vakum terakhir beri air freshner dan double check.

4.	Menurut bapak bagaimana tanggung jawab seorang ⁶⁷ room attendant dalam menjalankan tugasnya?	Sudah menjalankan tugas dengan baik, bertanggung jawab terhadap apa yang mereka kerjakan, bisa menjadi contoh untuk staff yang lain juga
5.	Menurut bapak bagaimana kerapian kamar setelah room attendant selesai membersihkan kamar?	Ya sesuai standar aston lah, kek apa yang aston terapkan misalnya meletakkan note pad mengarah kedepan posisi bed lurus, bed nya di pasang dengan kencang tidak ada garis pada tengah bed

Table wawancara

Narasumber 4

Nama : Yosi

Jabatan : Room Attendant Staf

Jenis Kelamin : Laki-laki

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Menurut bapak Bagaimana Kinerja Room Attendant dalam menjaga kualitas kebersihan pada kamar di Aston Batam Hotel & Residence ?	Kalau kinerja nya itu mengandalkan team work ya disini, ga ada misalnya “oh aku udah siap sendiri mau pulang” gak ada yang lain belum siap gak ada kita harus team work kalau kerja itu, loyalitas itu harus, terus habis kita kerja ya sama kayak yang di atas tadi kita tu harus merapikan, kalau roomboy itu yaa merapikan pantry, corridor, terus peralatan mereka untuk ini kita harus rapikan lagi, terus yang kayak trolley itu pun kita harus siapin untuk kebesoknya gitu.
2.	Menurut bapak Apakah staff Room Attendant telah menjalankan SOP pembersihan kamar dengan baik?	Iya pasti harus, karena kan kita di hotel itu menerapkan kebersihan mulai dari luar hingga dalam hotel terutama kamar.

3.	Menurut bapak bagaimana SOP pembersihan kamar di aston?	Hal pertama yang dilakukan kita mengetuk pintu, striping sampah, buka gorden, striping linen, making bed, lanjut ke bathroom, mulai dari searah jarum jam, selesai itu dusting, vacuuming, setelah selesai semua semprot kan air freshner, kemudian terakhir jangan lupa double check.
4.	Menurut bapak bagaimana tanggung jawab seorang room attendant dalam menjalankan tugasnya?	Kalau room attendant itu sih semuanya sih sebenarnya dari bukan dikamar aja, di koridor, di pantry terus trolley mereka itu semuanya itu mereka harus bertanggung jawab gitu, termasuk menjaga barang – barang tamu misalnya kek contohnya : lost andfound itu mereka harus bertanggung jawab dengan itu
5.	Menurut bapak bagaimana kerapian kamar setelah room attendant selesai membersihkan kamar?	Kalau tingkat kerapian Aa'..itu sama setara dengan kamar yang mau dijual dari VD ke VC sampai ke VCI seharusnya roomboy itu dah mereka itu kamar VC mereka itu aa., supervisor tinggal ngecek ngak usah lagi ngerapiin lagi kayak gitu, sebenarnya kayak gitu, terusapa-apa tinggal ngecek masuk kekamar lengkap udah VCI gitu itu sehausnya gitu.

Lampiran 3 Table Hasil Wawancara

5. Dokumentasi penelitian

- a. In frame : Bapak Rano Priyatno (Executive Housekeeper Aston Batam Hotel & Residence)



- b. In frame : Bapak Yuri (Housekeeping Supervisor Aston Batam Hotel & Residence)



- c. In frame : Bapak Yosi (Room Attendant Staff Aston Batam Hotel & Residence)



- d. In frame : Bapak Wawan (Room Attendant Staff Aston Batam Hotel & Residence)



Lampiran 4 Dokumentasi Penelitian

6. RIWAYAT HIDUP

		CURRICULUM VITAE		
First Name	:	Aldy Wira		
Last Name	:	Anugrah		
Address	:	Perum. Pondok Awal Indah blok F No.25 Sekupang Batam		
Gender	:	Male		
Place, Date of Birth	:	Batam, 25 May 2000		
Religion	:	Islam		
Email	:	aldi.wira53@gmail.com		
EDUCATION (Please write in chronological order)				
Month Year Start	Month Year End	School Name	Location	Qualification Obtained
2007	2013	SDN 002 BELAKANG PADANG	BLP	A
2013	2016	SMPN 1 BELAKANG PADANG	BLP	A
2016	2019	SMAN 2 BELAKANG PADANG	BLP	A
EXPERIENCE (Please write in chronological order)				
Month Year Start	Month Year End	Company	Location	Qualification Obtained
Januari 2021	July 2021	DoubleTree By Hilton Jakarta	Jakarta	A
April 2022	Agust 2022	Aston Batam Hotel & Residence	Batam	A
Agust 2022	Januari 2023	ARTOTEL Batam	Batam	A
SKILL HIGHLIGHTS (Please write in chronological order)				
Hard Skill		Soft Skill		
Housekeeping Skill		Critical Thinking		
Front Office Skill		Communicate		
CERTIFICATIONS (Please write in chronological order)				
1. Sertifikat BNSP Room Attendant				
2. Hospitality Development Program				
3. On The Job Training Certificate				
4.				

Lampiran 5 Riwayat Hidup

● 53% Overall Similarity

Top sources found in the following databases:

- 43% Internet database
- 8% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 39% Submitted Works database

TOP SOURCES

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

1	repository.unmuha.ac.id:8080	9%
	Internet	
2	gramedia.com	8%
	Internet	
3	vitka on 2023-01-06	7%
	Submitted works	
4	repository.unej.ac.id	4%
	Internet	
5	vitka on 2022-12-15	3%
	Submitted works	
6	repository.nscpolteksby.ac.id	2%
	Internet	
7	vitka on 2023-01-18	2%
	Submitted works	
8	vitka on 2022-12-15	2%
	Submitted works	

9	Universitas International Batam on 2020-03-06	1%
	Submitted works	
10	repository.unp.ac.id	1%
	Internet	
11	openlibrary.telkomuniversity.ac.id	1%
	Internet	
12	repository.uib.ac.id	1%
	Internet	
13	repository.polimdo.ac.id	<1%
	Internet	
14	repository.stei.ac.id	<1%
	Internet	
15	anyflip.com	<1%
	Internet	
16	vitka on 2023-01-17	<1%
	Submitted works	
17	123dok.com	<1%
	Internet	
18	positori.usu.ac.id	<1%
	Internet	
19	vitka on 2022-10-21	<1%
	Submitted works	
20	vitka on 2023-01-04	<1%
	Submitted works	

21	vitka on 2022-12-27	<1%
	Submitted works	
22	repository.ampta.ac.id	<1%
	Internet	
23	repository.upi.edu	<1%
	Internet	
24	repository.radenintan.ac.id	<1%
	Internet	
25	repo.undiksha.ac.id	<1%
	Internet	
26	vanitamrin.blogspot.com	<1%
	Internet	
27	vitka on 2022-05-19	<1%
	Submitted works	
28	mekari.com	<1%
	Internet	
29	garuda.kemdikbud.go.id	<1%
	Internet	
30	paris.ipb-intl.ac.id	<1%
	Internet	
31	vitka on 2022-05-10	<1%
	Submitted works	
32	vitka on 2023-01-19	<1%
	Submitted works	

33	vitka on 2022-12-15	<1%
	Submitted works	
34	Universitas Andalas on 2019-07-29	<1%
	Submitted works	
35	astonhotelsinternational.com	<1%
	Internet	
36	vitka on 2022-09-29	<1%
	Submitted works	
37	henipuspita.net	<1%
	Internet	
38	vitka on 2022-05-20	<1%
	Submitted works	
39	ojs.pnb.ac.id	<1%
	Internet	
40	eprints.umsb.ac.id	<1%
	Internet	
41	vitka on 2022-10-06	<1%
	Submitted works	
42	vitka on 2023-01-07	<1%
	Submitted works	
43	media.neliti.com	<1%
	Internet	
44	vitka on 2022-09-20	<1%
	Submitted works	

45	vitka on 2023-01-02	<1%
	Submitted works	
46	Universitas International Batam on 2018-03-07	<1%
	Submitted works	
47	ekonomyslam.blogspot.com	<1%
	Internet	
48	etd.repository.ugm.ac.id	<1%
	Internet	
49	vitka on 2023-01-07	<1%
	Submitted works	
50	vitka on 2022-09-05	<1%
	Submitted works	
51	vitka on 2023-01-05	<1%
	Submitted works	
52	Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung on 2015-12-10	<1%
	Submitted works	
53	Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung on 2015-12-10	<1%
	Submitted works	
54	lensalampung.com	<1%
	Internet	
55	openjournal.unpam.ac.id	<1%
	Internet	
56	sidikrizal.blogspot.com	<1%
	Internet	

57	smk3.mahadhika.sch.id	Internet	<1%
58	Ajou University Graduate School on 2021-02-11	Submitted works	<1%
59	Universitas Putera Batam on 2018-11-19	Submitted works	<1%
60	docplayer.info	Internet	<1%
61	johannessimatupang.wordpress.com	Internet	<1%
62	training-pengembangan-diri.com	Internet	<1%
63	vitka on 2022-04-05	Submitted works	<1%
64	Politeknik Pariwisata Lombok on 2022-01-28	Submitted works	<1%
65	repository.stp-bandung.ac.id	Internet	<1%
66	vitka on 2022-05-10	Submitted works	<1%
67	vitka on 2022-12-20	Submitted works	<1%
68	dimasskanida.wordpress.com	Internet	<1%

69	eprints.walisongo.ac.id Internet	<1%
70	ilhamp550.blogspot.com Internet	<1%
71	vitka on 2022-04-05 Submitted works	<1%