

PAPER NAME

**PERANAN ROOM ATTENDANT DALAM
MENINGKATKAN KEBERSIHAN KAMAR
DI ASTON BATAM HOTEL & RESIDENCE**

AUTHOR

JOEL HATIGORAN MARPAUNG

WORD COUNT

12385 Words

CHARACTER COUNT

75382 Characters

PAGE COUNT

83 Pages

FILE SIZE

4.6MB

SUBMISSION DATE

Jan 27, 2023 8:25 AM GMT+7

REPORT DATE

Jan 27, 2023 8:27 AM GMT+7

● **55% Overall Similarity**

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

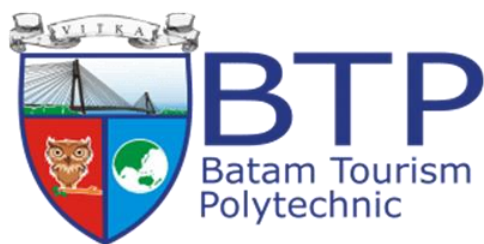
- 40% Internet database
- 13% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 48% Submitted Works database

● **Excluded from Similarity Report**

- Manually excluded sources

**PERANAN ROOM ATTENDANT DALAM MENINGKATKAN
KEBERSIHAN KAMAR DI ASTON BATAM HOTEL & RESIDENCE**

PROPOSAL PROYEK AKHIR



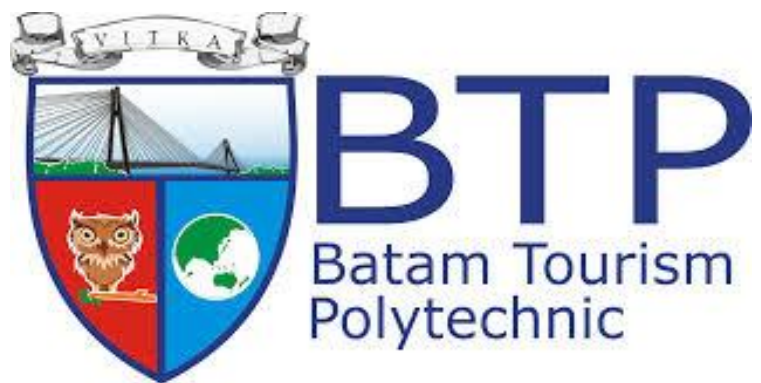
OLEH

JOEL HATIGORAN MARPAUNG

NIM 2019010071

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

2022



5
**PERANAN ROOM ATTENDANT DALAM MENINGKATKAN
KEBERSIHAN KAMAR DI ASTON BATAM HOTEL & RESIDENCE**

19
PROYEK AKHIR

Diajukan kepada

Politeknik Pariwisata Batam

untuk memenuhi salah satu persyaratan

dalam menyelesaikan program Diploma IV

Manajemen Divisi Kamar

OLEH

Joel Hatigoran Marpaung

NIM. 20190100071

PROGRAM STUDI MANAJEMEN DIVISI KAMAR POLITEKNIK

PARIWISATA BATAM

2023

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Proyek akhir oleh Joel Hatigoran Marpaung ini telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan.

Batam, 26 Januari 2023
Dewan Pembimbing.

Devid Trinaldo Simatupang M. Par
NIDN. 1030128402

LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Proyek akhir oleh Joel Hatigoran Marpaung ini telah diperiksa dan
disetujui untuk diajukan.

Dewan Penguji

Dewan Penguji 1
NIDN.

Ketua

Dewan Penguji II
NIDN.

26
Anggota

Devid Trinaldo Simatupang M. Par
NIDN. 1030128402

Anggota

Mengesahkan
Direktur

Mengetahui,
Program Ketua Studi.

M. Nur A. Nasution, S.Sos. M. Pd, CHA
NIDN. 1007098304

Supardi. S.Pd., MM
NIDN. 2109107102

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Joel Hatigoran Marpaung
NIM : 20190100071
Program Studi : Room Division Management

Menyatakan dengan ini sesungguhnya bahwa proyek akhir yang saya tulis ini benar-benar tulisan saya dan bukan merupakan plagiasi/falsifikasi/fabrikasi baik sebagian atau seluruhnya.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa proyek akhir ini hasil plagiasi/falsifikasi/fabrikasi, baik sebagian atau seluruhnya, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Batam, 26 Januari 2023

Joel hatigoran Marpaung

ABSTRAK

Joel hatigoran , marpaung. 2023. Industri pariwisata juga merupakan penghasil devisa negara yang lumayan berpengaruh pada pergerakan ekonomi Indonesia. Pariwisata Indonesia juga dikatakan beruntung karena disaat orang berlomba lomba mencari daya tarik pariwisata Indonesia sudah terkenal dengan keindahan alam nya yang membuat wisatawan ingin mengulik lebih dalam destinasi yang ada di Indonesia. Beda dengan pemasukan devisa dari sektor lainnya pariwisata tidak memerlukan kegiatan seperti membawa produk ke luar negeri melainkan wisatawan sendiri yang akan penasaran pada keunikan dan ciri khas Indonesia dari Sabang sampai Merauke.

Salah satu pariwisata yang baik adalah adanya hotel. Dan salah satu petugas yang membersihkan kamar hotel untuk dijual adalah room attendant. 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.

Adapun penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang digunakan untuk menyelidiki, menemukan, menggambarkan dan menjelaskan kualitas atau keistimewaan dari pengaruh sosial yang tidak dapat dijelaskan, diukur atau digambarkan melalui pendekatan kuantitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Kesimpulan yang didapat dari penelitian ini diantaranya terjadinya saving man power yang menyebabkan banyaknya jatah membersihkan kamar oleh room attendant, maka dari itu pembersihan yang dilakukan kurang maksimal dengan banyaknya jumlah kamar. Para SDM yang kurang memahami langsung kondisi lapangan membuat para supervisor harus melakukan pelatihan terus menerus kepada SDM yang baru. Dari hasil penelitian di Aston Batam hotel and residence , penulis dapat menarik kesimpulan bahwa ketersediaan SDM yang berpengalaman, tersedianya chemical, ammenitis, material pembersihan kamar harus di penuhi untuk mencegah complaintnya tamu

Kata Kunci: Pramugraha, Housekeeping , Pembersihan kamar.

ABSTRACT

Joel hatigoran, Marpaung. 2023. *The tourism industry is also a foreign exchange earner that is quite influential in the movement of the Indonesian economy. Indonesian tourism is also said to be lucky because when people are competing to find Indonesia's tourism attractions, it is already famous for its natural beauty which makes tourists want to dig deeper into destinations in Indonesia. Unlike foreign exchange income from other sectors, tourism does not require activities such as bringing products abroad, but tourists themselves who will be curious about the uniqueness and characteristics of Indonesia from Sabang to Merauke.*

One of the good tourism is the hotel. And one of the officers who cleans hotel rooms for sale is a room attendant. 27 is someone who works in the Hospitality Industry, Room Attendants must be able to create a good impression on their guests, the department and themselves. In carrying out their duties, Room Attendants directly deal with all hotel guests, therefore as a good Room Attendant must be able to give a positive first impression, because Room Attendants not only represent themselves but in essence represent the company, namely the hotel. A negative first impression will make the hotel lose customers, namely potential guests.

This research uses a qualitative research approach. 42 Qualitative research is research that is used to investigate, discover, describe and explain the qualities or features of social influence that 31 cannot be explained, measured or described through a quantitative approach. Qualitative research is research that intends to understand phenomena about what is experienced by research subjects such as behavior, perceptions, motivations, actions and others holistically and by means of descriptions in the form of words and language, in a special natural context and with using natural methods.

The conclusions obtained from this study include the occurrence of saving man power which causes a large number of room attendants to clean the room, therefore the cleaning is carried out less than optimally with the large number of rooms. Human resources who do not directly understand field conditions make supervisors have to conduct continuous training for new human resources. From the results of research at the Aston Batam hotel and residence, the authors can draw conclusions that the availability of experienced human resources, the availability of chemicals, ammenitis, room cleaning materials must be fulfilled to prevent guest complaints

keywords: **Room attendant, Housekeeping, cleaning room.**

UCAPAN TERIMA KASIH

Terimakasih untuk keluarga dan teman-teman yang selalu menjadi penyemangat saya. Proyek akhir ini saya persembahkan untuk kedua orang tua saya yang selalu memperjuangkan dan memberikan yang terbaik untuk saya.

Joel Hatigoran Marpaung

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia diberikan. Sehingga penulis dapat menyelesaikan proyek akhir dengan judul “Peranan room attendant dalam meningkatkan kebersihan kamar hotel Aston Batam Hotel & Residences”. Pada Politeknik pariwisata batam menyelesaikan tugas akhir adalah salah satu syarat kelulusan yang wajib di selesaikan oleh para mahasiswa. Terimakasih yang sebesar besarnya untuk bantuan bantuan yang diberikan pada penulis untuk menyelesaikan tugas akhir dan memberikan saran yang bermanfaat serta bimbingan yang dapat membawa penulis menyelesaikan proyek akhir, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada yang terhormat.

1. Bapak M. Nur A Nasution, S.Sos., M.PD., CHA selaku Direktur Politeknik Pariwisata Batam yang telah memberikan dukungan dalam proses pembelajaran dan penyelesaian.
2. Bapak Supardi. S.Pd., MM Ketua Program Studi Manajemen Divisi Kamar Politeknik Pariwisata Batam yang telah memberikan dukungan dalam proses pembelajaran dan penyelesaian.
3. Bapak Devid Trinaldo Simatupang. M.Mpar selaku Dosen Pembimbing Politeknik Pariwisata Batam yang telah memberikan dukungan dalam proses pembelajaran dan penyelesaian.
4. Dosen Penguji 1 Politeknik Pariwisata Batam yang telah memberikan dukungan dalam proses pembelajaran dan penyelesaian.
5. Dosen Penguji 2 Politeknik Pariwisata Batam yang telah memberikan dukungan dalam proses pembelajaran dan penyelesaian.
6. Papa dan mama karena doa dan usaha kepada penulis dalam memperjuangkan penulis hingga penulis bias sampai titik ini.
7. Teman, Rekan, kakak dan adik adik Room Division Management Tahun 2019-2023 yang telah membantu dan berjuang bersama dalam penulisan proyek akhir ini.
8. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan secara rinci satu persatu yang telah membantu kelancaran dan dukungan kepada penulis dalam penyusunan proyek akhir ini, yang ambil maupun tidak ambil bagian dalam penulisan ini.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN LOGO.....	ii
HALAMAN JUDUL	iii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN.....	v
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
UCAPAN TERIMAKASIH	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR BAGAN.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Ruang Lingkup	3
1.3 Rumusan Masalah.....	3
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Manfaat Penelitian	4
1.5.1 Manfaat bagi penulis	4
1.5.2 Manfaat bagi institusi	4
1.5.3 Manfaat bagi tempat penelitian / Hotel.....	4
1.6 Definisi Istilah	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	6
2.1 Peranan	6
2.2 Room Attendant.....	6
2.2.1 Pengertian <i>Room Attendant</i>	6

2.2.2	Peran room attendant.....	8
2.2.3	Tugas dan Tanggung Jawab <i>Room Attendant</i>	8
2.2.4	Ruang lingkup Operasional Pelayanan <i>Room Attendant</i>	9
2.3	Kebersihan	11
2.4	Hotel	12
2.4.1	Pengertian <i>Hotel</i>	12
2.4.2	Jenis – jenis Hotel	12
2.5	Tahapan Pelayanan Tamu.....	14
2.7	Kamar	16
2.8	Kajian Empiris	18
2.9	Kerangka Berpikir	22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		23
3.1	Desain Penelitian	23
3.2	Sumber Data Penelitian	24
3.2.1	Data Primer	24
3.2.2	Data Sekunder	24
3.3	Teknik Pengumpulan Data	25
3.3.1	Wawancara.....	25
3.3.2	Dokumentasi	26
3.3.3	Observasi	26
3.3.4	Studi Pustaka	26
3.4	Teknik Analisis Data	27
3.4.1	Pengumpulan Data	27
3.4.2	Reduksi Data	27
3.4.3	Penyajian Data	28
3.4.4	Penarikan Kesimpulan	28
3.5	Lokasi, dan Jadwal Penelitian.....	29
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		30
4.1	Hasil Penelitian.....	30
4.1.1	Profil Hotel	30
4.1.2	Hasil Temuan Data.....	47
4.1.3	Analisis Data	50

4.2 Pembahasan	52
DAFTAR PUSTAKA.....	57
LAMPIRAN.....	58

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	18
Tabel 3. 1 Daftar informan.....	24
Tabel 4. 1 Daftar Kamar Aston Batam Hotel and Residence	40
Tabel 4. 2 Daftar Meeting Rooms.....	41
Tabel 4. 3 Data Partisipan	47
Tabel 4. 4 Analisis Kinerja Room Attendant	51
Tabel 4. 5 Kualitas Kebersihan	51

DAFTAR BAGAN

Bagan 2. 1 Kerangka Berpikir..... 22

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Logo Aston Batam Hotel and Residence	67
Gambar 4. 2 Kamar studio	31
Gambar 4. 3 Kamar Deluxe	32
Gambar 4. 4 Kamar Premier di lokasi gedung apartemen	33
Gambar 4. 5 Kamar Family.....	33
Gambar 4. 6 Kamar Suite.....	34
Gambar 4. 7 Kamar Two Bedroom Apartement.....	35
Gambar 4. 8 Kamar Three Bedroom Apartement.....	36
Gambar 4. 9 Peppermint Lounge	51
Gambar 4. 10 Basil Restaurant	37
Gambar 4. 11 Gravity Ten Bar.....	37
Gambar 4. 12 Whirlpool and Sauna.....	38
Gambar 4. 13 Swimming Pool.....	39
Gambar 4. 14 Pusat Kebugaran (Gym).....	39
Gambar 4. 15 Organization Chart Aston Batam Hotel and Residence	46
Gambar 4. 16 Standar Operasional Prosedur Housekeeping Department	49

DAFTAR LAMPIRAN

37	Lampiran 1 Surat izin Penelitian ke Aston Batam Hotel & Residence.....	58
	Lampiran 2 Surat Balasan Persetujuan IzinPenelitian	59
	Lampiran 3 Hasil Jawaban Wawancara	60
	Lampiran 4 SOP Housekeeping Department di Aston Batam Hotel & Residence	96
	Lampiran 5 Dokumentasi	66
	Lampiran 6 Daftar Bimbingan	69

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata merupakan satu dari banyaknya penarik wisatawan untuk datang mengunjungi sebuah tempat ataupun destinasi wisata. alam, budaya, dan kebiasaan masyarakat sekitar merupakan alasan yang memperkuat para wisatawan memiliki minat dan daya tarik untuk melakukan perjalanan wisata ke objek wisata. Dan dengan adanya pariwisata membuat warga sekitar atau para investor membuat inovasi untuk mengembangkan usaha adapun usaha yang dapat menunjang pariwisata adalah usaha tempat penginapan untuk tempat para wisatawan yang akan berkunjung dapat singgah ataupun menikmati fasilitas yang ada. Pada zaman sekarang aktivitas berwisata merupakan kebutuhan untuk menghilangkan stress akibat tuntutan pekerja tak hanya itu banyak yang menjadikan kegiatan berwisata sebagai ajang meningkatkan kreatifitas dengan mencari referensi pada setiap wisata.

Commented [u1]: Rata kiranya terlalu ke dalam..

Industri pariwisata juga merupakan penghasil devisa negara yang lumayan berpengaruh pada pergerakan ekonomi Indonesia. Pariwisata Indonesia juga dikatakan beruntung karena disaat orang berlomba lomba mencari daya tarik pariwisata Indonesia sudah terkenal dengan keindahan alam nya yang membuat wisatawan ingin mengulik lebih dalam destinasi yang ada di Indonesia. Beda dengan pemasukan devisa dari sektor lainnya pariwisata tidak memerlukan kegiatan seperti membawa produk ke luar negeri melainkan wisatawan sendiri yang akan penasaran pada keunikan dan ciri khas Indonesia dari Sabang sampai Merauke.

Hotel dalam lingkup pariwisata merupakan akomodasi untuk menginap atau menetap sementara, citra pelayanan yang baik, pelayanan, fasilitas sebuah hotel merupakan bagian yang paling utama yang menjadi penilaian tamu. Namun diantaranya yang paling menarik untuk di ulas adalah bagian pelayanan, karna meskipun aspek lainnya memiliki kekurangan itu dapat di tutup dengan pelayanan atau jasa yang baik yang membuat tamu puas dan dapat menutupi kekurangan lainnya.

Indikator penilaian bagus atau tidaknya suatu hotel dapat dilihat dari tingkat hunian kamar. keuntungan dari hotel dapat di lihat dan ditentukan dari banyaknya jumlah kamar yang terisi, semakin banyak kamar yang terisi semakin besar pula

pemasukan hotel tersebut. Dalam pelaksanaannya melibatkan banyak bagian di hotel. banyaknya bagian itu pula harus sama sama berlomba lomba untuk menciptakan kesan yang menarik kepada tamu . *housekeeping* yang menjadi satu bagian yang menjadi tolak ukur dalam pembersihan ruangan yang akan di tempati oleh tamu oleh karena itu peran terbesar akan di bebankan pada *housekeeping* .

Housekeeping department masih menjadi bagian yang menonjol karena *housekeeping department* merupakan bagian yang bertugas dan juga bertanggung jawab dalam menjaga kebersihan, kerapihan, dan memastikan tamu merasa nyaman di setiap area hotel termasuk di luar dan sekitar area hotel.

Aston Batam Hotel and Residence merupakan hotel yang sangatlah berupaya untuk mencapai kepuasan tamu dengan cara memberikan pelayanan yang baik, hotel yang tergabung dengan Archipelago International yang menaungi banyak anak cabang seperti Aston, The Alana, Collection by ASTON, Huxley, Kamuela, Harper, Quest, Neo, favehotels dan Nomad Hostels, berlokasi di Jl. Sriwijaya No.1, Kp. Pelita, Kec. Lubuk Baja, Kota Batam, Kepulauan Riau. Hotel yang memiliki kamar yang nyaman dengan pemandangan kota batam dan juga Bar dan resto, kolam renang, gym dan berbagai hiburan untuk memberikan kesenangan tamu pada saat menginap.

Berbagai macam penawaran tipe dan model kamar banyak di tawarkan oleh Aston Batam Hotel and Residence dengan harga yang cukup terjangkau dan juga fasilitas yang cukup. Aston Batam Hotel and Residence sangatlah cocok untuk menjamu tamu datang menginap untuk melepas stress, berwisata apalagi bisnis.

Aston Batam Hotel And Residence hotel yang berusaha untuk memberikan pelayanan yang baik pada para tamunya, namun masih ditemukan ketidakpuasan tamu yang menginap dari banyaknya komentar yang kurang bagus dari para tamu dari segi kebersihan kamar, oleh karena itu room attendant merupakan bagian yang menjadi perhatian penulis dimana terjadi asumsi bahwa *room attendant* tidak memperhatikan tugas dan tanggung jawabnya atau *room attendant* kurang dalam kemampuannya melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya.

Tugas dan tanggung jawab membersihkan dan memastikan kamar siap untuk di huni oleh tamu ialah tugas seorang *room attendant*. Pada Aston Batam yang dibuka pada tahun 2017 untuk saat ini banyak memerlukan ke telitian pada

proses pembersihan kamar agar kenyamanan para tamu mendapat kenyamanan yang lebih baik dan itu yang membuat semangat penulis untuk meneliti dan menulis proyek akhir berjudul “Peranan *room attendant* dalam meningkatkan kebersihan kamar di Aston Batam Hotel and Residence untuk dijadikan judul penulisan proyek akhir penulis.

1.2 Ruang Lingkup

Berdasarkan uraian yang terdapat di latar belakang masalah, maka penulis memiliki ruang lingkup penelitian sebagai berikut :

1. Peranan *room attendant* hotel dapat meningkatkan kebersihan di Aston Hotel and Residence Batam?
2. Hambatan *room attendant* dalam menjaga tingkat kebersihan kamar di Aston Hotel and Residence Batam?

1.3 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah Peranan *room attendant* hotel dapat meningkatkan kebersihan di Aston Hotel and Residence Batam?
2. Bagaimana *room attendant* mengatasi hambatan-hambatan dalam menjaga tingkat kebersihan kamar di Aston Hotel and Residence Batam?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Untuk mengetahui tingkat Kebersihan kamar dalam meningkatkan mutu pelayanan Aston Hotel and Ressidence Batam.
2. Untuk mengetahui masalah masalah pada pembersihan kamar yang membuat tamu nyaman untuk menginap di Aston Batam Hotel and Ressidence.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini terbagi menjadi tiga, yaitu manfaat bagi penulis, manfaat bagi institusi, dan manfaat bagi tempat penelitian.

1.5.1 Manfaat bagi penulis

Diharapkan penelitian ini dapat menambah wawasan tentang mengetahui bagaimana peranan *room attendant* dalam meningkatkan kebersihan kamar hotel pada Aston Hotel and Ressidence Batam.

1.5.2 Manfaat bagi kampus

Besar harapan penulis “Peranan *room attendant* dalam meningkatkan kebersihan kamar di Aston Batam Hotel and Ressidence” dapat menjadi acuan dan juga panduan para penulis yang akan menyusuk proyek akhir, Dan juga menjadi manfaat bagi pihak lain yang ingin meneliti dengan judul yang sama.

1.5.3 Manfaat bagi tempat penelitian / Hotel

Menjadi tolak ukur memperbaiki dan menerapkan peranan *room attendant* yang lebih baik dan juga memperhatikan keluhan yang ditemukan selama penulis membuat proyek akhir yang juga dapat menjadi referensi hotel memperbaiki ataupun meningkatkan kualitas pelayanan pembersihan kamar dari *room attendant* menjadi lebih baik .

1.6 Definisi Istilah

1.6.1 Peranan

soejono soekanto (2012) pernah menerbitkan buku sosiologi suaru pengantar, dijelaskan bahwa peranan merupakan aspek dinamis kedudukan (status). yaitu bagaimana seorang melakukan hak, kewajiban sesuai dengan kedudukannya, sudah pasti ada peran yang sedang ia jalankan. Keduanya tak dapat dipisah-pisahkan karena yang satu tergantung pada yang lain dan sebaliknya. Perbedaan antara kedudukan dan peranan adalah untuk kepentingan ilmu pengetahuan

1.6.2 Room attendant

Room pada *housekeeping departement* menjaga section dalam artian luas kebersihan, kerapihan, keidahan kamar, *corridor* dan juga area sekitar kamar merupakan tugas seorang *room attendant*, kerapihan, kelengkapan sebelum digunakan atau di tempati oleh tamu, jadi tentu saja *housekeeping* yang lebih tepatnya room attendant harus memiliki kemampuan untuk membersihkan kamar yang baik. Kesan tamu akan tertutup dengan bagus nya kamar yang di tempati tamu dari segi kebersihan dan kelengkapan kamar.

1.6.3 Kebersihan Kamar

Kebersihan merupakan upaya untuk memelihara lingkungannya dari berbagai sampah ataupun kotoran, kebersihan yang baik sangat penting untuk menciptakan lingkungan di mana para tamu merasa beristirahat dan diyakinkan.

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Peranan

Bagi Hasan Mukmin (2014), Peranan merupakan seperangkat tingkah yang diharapkan dimiliki oleh yang berkedudukan di warga. Dalam bahasa Inggris peranan diucap “role” yang definisinya merupakan “person’s task or duty in undertaking.” Artinya “tugas ataupun kewajiban seorang dalam sesuatu usaha ataupun pekerjaan”

Bagi Soejono Soekanto dalam novel yang bertajuk sosiologisesuatu pengantar (2012), menarangkan penafsiran peranan ialah aspek dinamis peran (status). Apabila seorang melaksanakan hak dan kewajibannya cocok dengan perannya, ia melaksanakan sesuatu peranan.

Perbandingan antara peran serta peranan merupakan buat kepentingan ilmu pengetahuan. Keduanya tidak bisa dipisah- pisahkan sebab yang satu bergantung pada yang lain serta kebalikannya. Tidak terdapat peranan tanpa peran ataupun peran tanpa peranan. Sebagaimana dengan peran, peranan pula memiliki 2 makna. Setiap orang memiliki macam- macam peranan yang berasal dari pola- pola pergaulan hidupnya. Perihal itu sekalian berarti kalau peranan memastikan apa yang diperbuatnya untuk warga dan kesempatan- kesempatan apa yang diberikan oleh warga kepadanya.

2.2 Room Attendant

2.2.1 Pengertian Room Attendant

Room Attendant ialah bagian dari *housekeeping department*. *Housekeeping* ataupun Tata Graha yang berarti rumah tangga. *Housekeeping Department* merupakan salah satu bagian dari hotel yang bertugas serta bertanggung jawab atas kebersihan, kerapian dan kenyamanan kamar (*guest room*), restoran, *bar*, dan outlet yang lain (Taviprawati (2019)). *Housekeeping Departement* ini ialah bagian yang sangat berarti dalam suatu hotel. Bagian ini tidak cuma bertugas dalam melindungi kebersihan serta kerapian kamar saja, melainkan pula bertanggung jawab dalam melindungi sarana atau kelengkapan fasilitas ataupun prasarana hotel, kesehatan, serta estetika segala kamar dan

zona perkantoran yang lain. Nugroho(2018) mengatakan terdapat sebagian bagian- bagian yang terdapat di dalam *Housekeeping Department* antara lain merupakan selaku berikut:

1. *Room / Floor Section*

Bagian kamar adalah bagian yang mempunyai tugas dan tanggung jawab kebersihan, kerapihana kamar yang akan di tempati tamu . 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*

Petugas yang memiliki tanggung jawab pembersihan ruangan yang mencakup public yaitu ruang ruang yang bisa di akses oleh tamu yang menginap ataupun tidak 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 menangani semua kebutuhan binatu pada hotel. *Linen keeper* merupakan pengawas yang bertanggung jawab atas kelancaran operasional seksi binatu. Pada hotel hotel di bagi seksi petugas pata linen section biasanya pada hotel hotel dibagi menjadi, *seamstress* dan juga ada *taylor* di bawah naungan linen section.

4. *Store Section*

Bagian perannya mengatur penyediaan, penyimpanan keluar dan masuknya keperluan yang menjadi kebutuhan *housekeeping* seperti material yang di butuhkan sebagai pembersih , bahan pembersih, *Ammenities*, dan barang barang lain yang di perlukan untuk berjalannya *housekeeping*.

2.2.2 ¹ Peran room attendant

Selaku seorang yang bekerja di bidang *Hospitality Industry*, *Room Attendant* wajib bisa menghasilkan kesan yang baik terhadap tamunya, kementerian serta dirinya sendiri. Dalam melaksanakan tugasnya *Room Attendant* secara langsung berhubungan dengan semua tamu hotel, oleh sebab itu selaku seseorang *Room Attendant* yang baik wajib bisa membagikan kesan awal yang bertabiat positif, karena *Room Attendant* bukan cuma mewakili dirinya sendiri namun pada hakekatnya mewakili industri ialah hotel.

Kesan awal yang negatif hendak membuat hotel kehabisan pelanggan ialah tamu yang potensial (Taviprawati, 2019). Kedudukan seseorang *Room Attendant* bukan cuma menghasilkan kesan awal yang positif namun pula gimana mempertahankannya, oleh sebab itu *Room Attendant* butuh melindungi perilaku serta sikap seperti wajib jujur dalam melakukan tugas serta pekerjaannya, bersikap ramah serta sopan kepada tamu hotel. *Room Attendant* mempunyai kedudukan berarti dalam menunjang keberhasilan dari sesuatu hotel. Bagian ini berfungsi dalam mempersiapkan kamar buat dijual kepada tamu hotel beserta fasilitasnya. Tingkatan hunian kamar dalam suatu hotel sangat dipengaruhi oleh kinerja dan kedudukan dari *Room Attendant* dalam mengelola, melindungi, dan menjaga kamar Dewantara (2019).

2.2.3 ²⁰ Tugas dan Tanggung Jawab Room Attendant

Tugas serta tanggung jawab *Room Attendant* dalam pelayanan ialah petugas hotel yang terletak pada seksi kamar yang berhubungan langsung dengan tamu (front of the house). Tugas dari *Room Attendant* bisa dikatakan rumit serta berat sebab keluhan yang tiba dari tamu banyak sekali hubungannya dengan kamar, baik atau buruknya kamar hotel bergantung dari mutu *room attendant* hotel tersebut. Wajib diingat, kalau pada dikala tamu masuk kamar, pandangan pertamanya hendak ditunjukkan pada kerapian tempat tidur. Mereka akan memperoleh kesan yang awal atas hotel secara totalitas hanya dengan memandang kerapian tempat tidur tersebut Linda (2018). Bersumber pada statment

dari Audina(2018), ada pula tugas dan tanggung jawab Room Attendant dalam pelayanan merupakan sebagai berikut:

1. Mengelola kamar yang jadi tanggung jawabnya(dalam arti yang luas) baik ataupun buruknya kamar sangat bergantung pada Room Attendant, mulai dari ketelitian, kerajinan ataupun mutu. Seseorang Room Attendant yang giat, cermat, serta terampil dalam melaksanakan pekerjaannya hendak bisa menciptakan kamar yang bersih, apik, lengkap serta aman. Oleh karena itu Room Attendant wajib mengerjakan kamar dengan cermat serta mengecek semua peralatan yang terdapat di dalamnya.
2. Melayani tamu. Di dalam membagikan pelayanan kepada para tamu tidak dibatasi waktunya, karena tiap dikala tamu bisa meminta pelayanan, baik pagi, siang, sore, ataupun malam hari. Pelayanan mempunyai defenisi selaku sesuatu usaha yang dicoba oleh manusia serta buat manusia, dalam rangka penuhi kebutuhan-kebutuhan dan tujuan- tujuannya sehingga membuat tamu merasa puas. Supaya tamu bisa merasa puas hingga Room Attendant harus bisa membagikan pelayanan yang bermutu Dewantara(2019).

2.2.4 Ruang lingkup Operasional Pelayanan Room Attendant

Room Attendant dipandu oleh Floor Captain yang bertanggung jawab langsung kepada Executive Housekeeper. Floor Captain bertanggung jawab hendak kelancaran tugas operasional pemeliharaan serta kebersihan kamar tamu yang dilaksanakan oleh Room Attendant. Ruang lingkup jadi tanggung jawab pelayanan Room Attendant merupakan kamar tamu ialah dengan mempersiapkan kamar serta siap dijual (ready for sale). Buat melakukan tugas dengan baik, seseorang Room Attendant wajib mengenali ketentuan- ketentuan yang berlaku di Room Section sehingga tiap Room Attendant bisa melakukan tugasnya dengan baik yang nantinya hendak mendatangkan kepuasan kepadatamu dengan pihak hotel Linda(2018)..

1) Membersihkan Kamar Tamu

hotel menyiapkan banyak sarana untuk menjamu dan memanjakan pelanggannya dengan memberikan rasa aman serta nyaman agar pelanggan merasa betah. Room mengambil bagian yang sangat besar buat meningkatkan image hotel secara totalitas. Oleh karena itu, room yang dijual kepada tamu wajib dilindungi serta dirawat kebersihannya. Dalam perihal ini, Room Attendant memiliki peran penting buat mengangkat image hotel terhadap pelanggan dengan kebersihannya, mempersiapkan serta melindungi kebersihan setiap kamar tamu. Keadaan kamar bisa mengantarkan sesuatu pesan dan buruknya karyawan dalam mempersiapkan kamar yang nyaman serta bersih untuk tamu. Tidak hanya kebersihan, kecepatan untuk sediakan kamar bersih pula membagikan nilai tambah bagi housekeeping. Ketersediaan kamar hendak mengindari tamu untuk menunggu pada dikala check in. Oleh karena itu, pada saat room attendant sudah berakhir membersihkan kamar hingga Floor Supervisor wajib me-release status kamar tersebut secepatnya. Dewantara (2019).

2.3 Kebersihan

Kebersihan ialah upaya yang dicoba oleh orang untuk melindungi kebersihan pribadinya supaya bebas dari penyakit. Menurut Mubarak (2008) kebersihan merupakan upaya seorang dalam memelihara kebersihan serta kesehatan dirinya buat mendapatkan kesejahteraan raga dan psikologis. Pemenuhan kebersihan dibutuhkan buat kenyamanan orang, keamanan, serta kesehatan. Salah satu ciri dari kondisi hygiene yang baik, manusia butuh melindungi kebersihan area serta kebersihan diri supaya sehat, tidak berbau, tidak menyebarkan kotoran, ataupun menularkan bakteri penyakit untuk diri sendiri ataupun orang lain. Dalam kehidupan tiap hari kebersihan ialah perihal yang sangat berarti serta wajib dicermati sebab kebersihan hendak pengaruhi kesehatan serta psikis seorang. Kebersihan itu sendiri sangat mempengaruhi antara lain kebudayaan, social, keluarga, pembelajaran. Anggapan seorang terhadap kesehatan, dan pertumbuhan dalam Tarwoto& Wartonah(2006). Kebersihan serta kerapian sangat berarti serta dibutuhkan agar seorang disenangi serta diterima dalam pergaulan, namun pula karena

kebersihan dibutuhkan supaya seorang bisa hidup secara sehat dalam Tarwoto& Wartonah(2006). Kebersihan tubuh meliputi kebersihan diri sendiri, semacam mandi, sikat gigi, cuci tangan, serta mengenakan pakaian yang bersih. Kebersihan area merupakan kebersihan tempat tinggal, tempat bekerja. Tingkatan kebersihan berbeda- beda bagi tempat serta aktivitas yang dicoba manusia. Contohnya, kebersihan di rumah berbeda dengan kebersihan di rumah sakit. Kebersihan area ialah perihal yang tidak bisa dijauhkan dari suatu kehidupan manusia serta ialah faktor yang tentu ataupun senantiasa dalam ilmu kesehatan serta pencegahannya. Yang dimaksud dengan kebersihan area itu sendiri merupakan menghasilkan sebuah bermacam berbagai penyakit. Sebagian penyakit yang mencuat akibat kondisi area yang kurang baik semacam TSPA, diare, DBD, malaria, kecacingan, dan penyakit kulit. Nurcahyati (2012)

2.4 Hotel

2.4.1 Pengertian Hotel

Menurut Sulastiyono (2011), 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), 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."

2.4.2 Jenis – jenis Hotel

Menurut Munandar (2011) 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)
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
 - 1. *Economy Hotel*, yaitu hotel dengan tarif yang relatif murah
 - 2. *First Class Hotel*, yaitu hotel dengan tarif sedang
 - 3. *Deluxe Hotel*, yaitu hotel dengan tarif mahal

2.5 ¹ Tahapan Pelayanan Tamu

Menurut Audina (2018), definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri.

Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering. Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna, orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan tetapi dari beberapa definisi yang dapat kita jumpai memiliki beberapa kesamaan walaupun hanya cara penyampaian saja biasanya terdapat pada elemen sebagai berikut:

1. Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
2. Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan
3. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah.

Menurut Audina (2018) dalam Fitzsimmons dan Fitzsimmons (1994) Zeithaml dan Bitner (1994) menyatakan, kualitas layanan merupakan suatu konsep yang terdiri dari lima dimensi, diantaranya:

1. Keandalan (*reliability*)

Merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Hal ini berarti perusahaan memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama (*right the first time*). Selain itu juga berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan jasa nyasesuai dengan jadwal yang disepakati.

2. *Responsiveness* (Daya tanggap)

Dimensi ini mencakup keinginan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, selalu memperoleh definisi yang tepat dan segera mengenai pelanggan. Dimensi ketanggapan ini merefleksikan komitmen perusahaan untuk memberikan pelayanannya tepat pada waktunya. Dimensi ini berkaitan dengan keinginan dan/atau kesiapan pekerja untuk melayani. Dimensi ini juga merefleksikan persiapan perusahaan sebelum memberikan pelayanan. Misalnya, restaurant baru sengaja untuk tidak mengiklankan “malam pembukaan” agar sistem pemberian pelayanannya dapat dilakukan dengan baik dan dipersiapkan untuk menangani kerumunan pengunjung yang lebih besar

sehingga dapat meminimalkan kegagalan pelayanan maupun keluhan pelanggan.

3. Assurance (Jaminan/Kepastian)

Dimensi Jaminan (*assurance*) merupakan mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keraguguan. Pada saat persaingan sangat kompetitif, anggota perusahaan harus tampil lebih kompeten, artinya memiliki pengetahuan dan keahlian di bidang masing-masing.

12 4. Tangible

Tangible lebih berupa hal-hal yang kasat mata dalam memberikan layanan kepada pengguna. Terkait dengan tangibles ini adalah fasilitas fisik untuk memberikan layanan. Salah satu bentuk tangibilitas fasilitas fisik dapat yang baik dalam pelayanan karyawan adalah kebersihan tempat pelayanan. Dan kebersihan serta kenyamanan ini harus terlihat di mata para tamu. Dimana keberadaan bukti fisik yang berupa fasilitas halaman parkir, kebersihan *interior* dan *eksterior* lingkungan perusahaan (karpet, tempat duduk, pencahayaan, warna dinding, brosur, korespondensi sehari-hari) dan kerapian berpakaian dari karyawan akan mempengaruhi kepuasan pelanggan, karena pelanggan akan merasa nyaman dan mudah untuk melakukan transaksi jika didukung bukti fisik tersebut.

46 2.7 Kamar

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 Rumeckso dalam Fajar (2020) yang dimana kamar dibagi menjadi beberapa bagian:

- 1) Kamar hotel berdasarkan penggunaannya

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

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

2) Kamar hotel berdasarkan letaknya

1. *Connecting room* adalah dua buah kamar berdekatan dimana antara kamar yang satu dengan yang lainnya dihubungkan dengan *connecting door*.
2. *Adjoining room* merupakan kamar yang bersebelahan
- 7 3. *Adjacent room* merupakan kamar yang terletak pada lantai yang sama dan berhadapan satu sama lain
4. *Duplex room* merupakan dua kamar yang yang terletak di atas dan di bawah yang dihubungkan tanpa penghubung
5. *Cabana* merupakan kamar-kamar yang berhadapan ke pantai
- 7 6. *Lanais* merupakan kamar dengan teras (balkon) yang berlokasi menghadap kepada kolam atau kebun
7. *Out side* adalah kamar yang menghadap ke jalan raya.

7 2) Kamar hotel berdasarkan bed

1. *Single bed room* adalah kamar yang terisi dengan satu tempat tidur untuk satu orang
2. *Double room* adalah kamar untuk satu orang dengan satu tempat tidur yang besar
3. *Twin room* adalah kamar yang dilengkapi dengan dua *single bed* untuk dua orang
4. *Double-double bed room* adalah kamar untuk dua orang dengan dua tempat tidur besar
5. *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

2.8 ¹⁶ Kajian Empiris

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

Peneliti dan Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Fokus Penelitian
Sugiman (2020)	⁵ Pengaruh Kinerja <i>Room Attendant</i> Terhadap Tingkat Kebersihan Kamar Di Hotel Hyatt Regency Yogyakarta	²² Hasil dari penelitian ini adalah kinerja <i>housekeeping</i> yang meliputi kecepatan, kedisiplinan dan pengalaman merupakan kinerja yang sangat baik dan berpengaruh terhadap kebersihan kamar Hotel Hyatt Regency Yogyakarta. Hal ini dibuktikan dengan	²² Fokus penelitian ini untuk mengetahui kinerja staf <i>housekeeping</i> dan kebersihan di Hyatt Regency Hotel Yogyakarta.

		22 75% responden yang menjawab “ya” dan 80% menjawab “ya” dalam hal kebersihan kamar. Dari sini dapat disimpulkan bahwa kinerja pelayan mempengaruhi kebersihan kamar di Hyatt Regency Hotel Yogyakarta	
34 Ekayuda Achmanty Priantara (2019)	Peranan <i>Room Attendant</i> Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Di Royal Hotel N' Lounge Jember	2 Adanya keefektifitas dalam membersihkan kamar harus dilakukan <i>step by step</i> mulai dari <i>set up toolkit & toolbox, making bed, membersihkan toilet, sweeping, mopping</i> hingga selesai. Para tamu yang melakukan <i>early check in</i> dapat langsung menggunakan kamar, dengan demikian para tamu akan merasa senang.	4 Penelitian berfokus pada peranan <i>room attendant</i> dalam meningkatkan kepuasan tamu.
29 Pajar Achmad Mutiar (2018)	Peran Housekeeping Dalam Usaha Meningkatkan	29 <i>Departement Housekeping</i> memiliki peran sangat penting dalam sebuah hotel.	11 Penelitian berfokus pada peran <i>housekeeping</i> dalam usaha meningkatkan

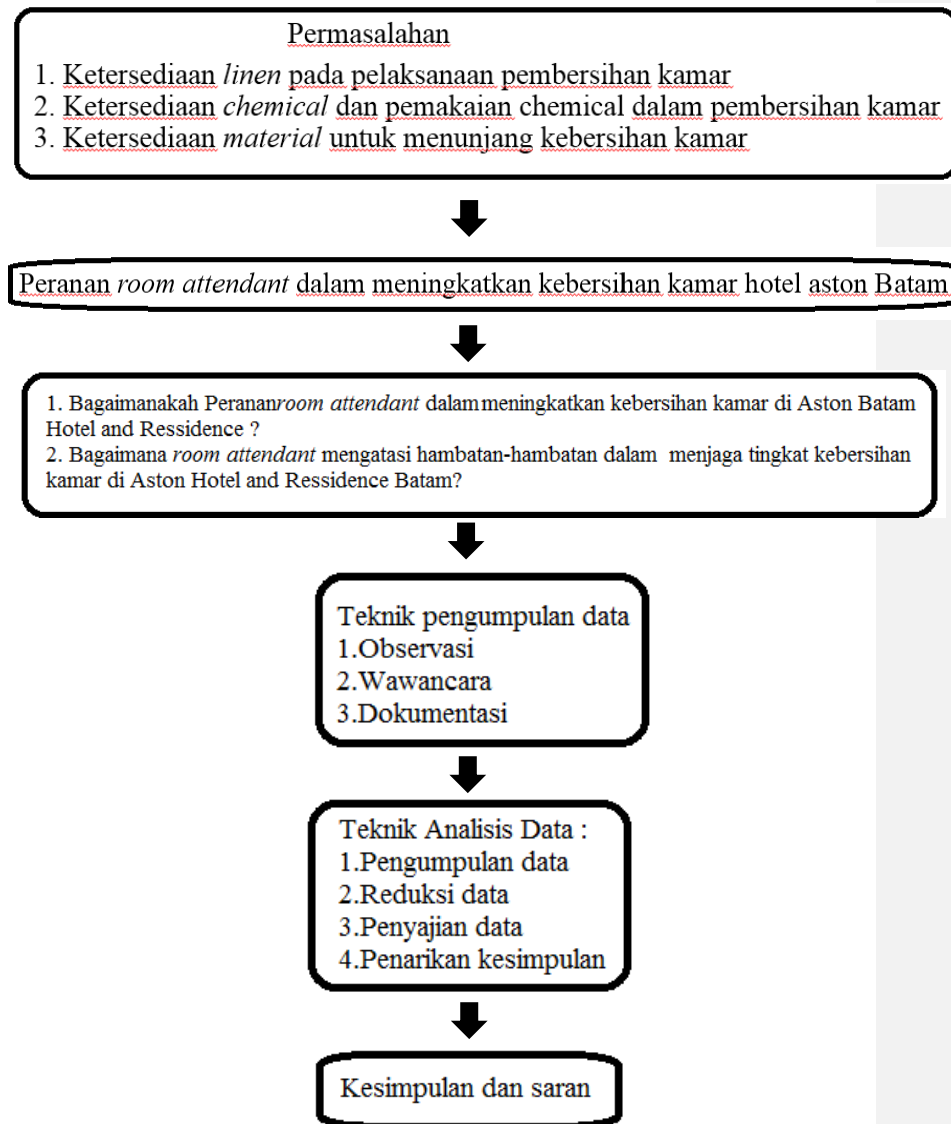
	29 Kepuasan Tamu Di Hotel	66 Kebersihan suatu hotel tercermin pada manajemen housekeeping hotel tersebut dan operasional hotel tidak dapat berjalan tanpa adanya housekeeping.. Peranan housekeeping telah dapat menampilkan kamar yang bersih, rapi dan nyaman bagi tamu.	kepuasan tamu di hotel.
28 Risky Wahyu Wulanto & Wisnu Hadi (2014)	12 Peranan Housekeeping Dalam Usaha Meningkatkan Kepuasan Tamu Melalui Kebersihan Kamar Pada Housekeeping Departemen Di Sagan Huis Hotel Yogyakarta	Peranan housekeeping telah dapat menampilkan kamar yang bersih, nyaman, dan rapi bagi tamu. Dengan adanya kamar yang bersih, nyaman dan rapi akan membuat tamu merasa puas dan betah untuk menginap atau tinggal di hotel. Housekeeping harus selalu berupaya agar segala kebutuhan tamu yang berhubungan dengan tamu terpenuhi agar tidak terjadi keluhan	38 Fokus penelitian ini adalah peranan housekeeping dalam usaha meningkatkan kepuasan tamu melalui kebersihan kamar pada housekeeping departemen.

		(complaint) dari tamu yang menginap.	
30 erry Ari Prasetyo (2017)	Peran Room Attendant Pada Operasional Housekeeping Department Untuk Pelayanan Kamar Di Hotel Bintang Mulia Dan Resto Jember	SOP (Standard Operasional Procedure) sangat penting bagi sebuah hotel karena SOP ini menjelaskan tentang prosedur sebuah pekerjaan, sehingga dapat mempermudah seorang pegawai dalam bekerja.	Fokus penelitian ini adalah peran room attendant pada operasional housekeeping department untuk pelayanan kamar.
53 Simatupang,Mulyadi (2022)	Pelaksanaan pembersihan kamar tamu oleh pramugraha di Hotel Naripan Bandung	berberapa pramugraha tidak melaksanakan langkah SOP yang ditetapkan dari tinjauan analisis kedua sarana pendukung proses pembersihan kamar cukup mendukung, masih adanya keluhan tamu akan kebersihan kamar tamu terutama pada keadaan lantai, kebersihan tempat tidur, kebersihan sarang bantal, dan kebersihan sepre	Fokus penelitian ini lebih menuju pada pelaksanaan pembersihan kamar termasuk standar operasional prosedur pembersihan kamar oleh pramugraha

97
Sumber: Diolah oleh peneliti (2022)

2.9 ⁴⁸ Kerangka Berpikir

Bagan 2. 1 Kerangka Berpikir



Sumber: Peneliti (2022)

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif atau metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk menentukan dan mendeskripsikan peristiwa maupun fenomena yang terjadi dilapangan dan menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta atau fenomena sebenarnya yang terjadi dilapangan.

Menurut (Saryono, 2010) penelitian kualitatif merupakan penelitian yang digunakan untuk menyelidiki, menemukan, menggambarkan dan menjelaskan kualitas atau keistimewaan dari pengaruh sosial yang tidak dapat dijelaskan, diukur atau digambarkan melalui pendekatan kuantitatif. Menurut (Moleong, 2011), penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Sedangkan definisi pendekatan kualitatif menurut (Sugiyono, 2011) adalah metode yang berdasarkan pada filsafat postpositivisme sedangkan untuk meneliti pada objek alamiah dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara triangulasi (gabungan). Analisis data bersifat induktif atau kualitatif dan hasil penelitian lebih menekankan makna daripada generalisasi.

Penelitian ini menghasilkan data deskripsif dari beberapa informan yang ditunjuk dan diyakini dapat membantu menjawab permasalahan yang ada dalam penelitian ini. Penelitian ini lebih mengutamakan kualitas data yang dihasilkan dilapangan dari informan kunci dan beberapa informan dengan menggali informasi seputar topik dari penelitian. Penelitian ini banyak memperoleh informasi dengan wawancara mendalam terhadap informan yang ditunjuk dan banyak mendapatkan fakta baru dilapangan.

3.2 Sumber Data Penelitian

Menurut (Moleong, 2014) mengatakan bahwa sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Namun untuk melengkapi pada penelitian ini menggunakan dua sumber data yaitu:

3.2.1 Data Primer.

Data primer merupakan data yang didapatkan dari responden atau objek yang diteliti atau hubungan dengan objek yang diteliti secara langsung. Merupakan sumber data yang secara langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2016). Dalam hal ini, data primer bersumber dari data yang di dapat langsung pada lapangan dan dikumpulkan langsung oleh penulis di tempat penelitian yaitu Aston Hotel And Residence Batam.

3.2.2 Data Sekunder

Menurut (Sugiyono, 2016) bahwa data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data (melalui orang lain atau lewat dokumen). data sekunder akan mempermudah peneliti untuk mengumpulkan data-data yang diperlukan dan untuk menganalisis hasil dari penelitian yang dikemudian hari dapat memperkuat temuan dan dapat menghasilkan penelitian yang mempunyai tingkat kualitas yang tinggi. Sumber data sekunder digunakan untuk menunjang semua informasi yang temukan dari sumber data primer yaitu berupa bahan pustaka, literatur, buku, artikel, jurnal maupun segala sesuatu penelitian terdahulu dan situs internet.

Tabel 3. 1 Daftar informan

No	Daftar Informan	Jumlah
1	Executive Housekeeper	1
2	Room Supervisor	2
3	Staff room attendant	2

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian kualitatif pengumpulan datanya dengan melakukan observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi, atau gabungan ketiganya (triangulasi). 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

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

3.3.2 Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2013) dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen, baik dokumen tertulis maupun gambar. Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dan informasi melalui pencarian dan penemuan bukti-bukti (Adawiyah, 2020). Selain itu foto juga bermanfaat sebagai sumber informasi karena mampu membekukan dan menggambarkan peristiwa yang terjadi. Akan tetapi penelitian tidak boleh menggunakan kamera sebagai alat pencari data secara sembarangan karena akan membuat orang curiga. Dokumen-dokumen yang dikumpulkan akan membantu penelitian dan membantu dalam membuat interpretasi data.

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 and 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 ke dalam 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

Tahap berikutnya setelah data hasil observasi, wawancara dan dokumentasi di pilah dan difokuskan adalah menyajikan data tersebut. Menurut Sugiyono (2016) menyatakan dalam penelitian kualitatif penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart*, dan sejenisnya. Kegiatan penyajian data ini dilakukan dengan tujuan untuk memudahkan pembaca memahami data. Data yang akan disajikan dalam penelitian kali ini adalah data hasil olahan yang telah direduksi ditampilkan dalam bentuk tabel untuk mempermudah peneliti dalam menganalisis data tersebut.

3.4.4 Penarikan Kesimpulan

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 Hotel And Ressidence Batam.

3.5 Lokasi, dan Jadwal Penelitian

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

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Profil Hotel



Gambar 4. 1 Logo Aston Batam Hotel and Residence

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

Aston Batam Hotel and Residences merupakan salah satu hotel yang berasal dari manajemen Archipelago International. Dengan visi Archipelago International yang berbunyi *to be widely recognized as the preferred hospitality company for guests, owners and employees wherever we operate* Artinya Diakui secara luas sebagai perusahaan perhotelan pilihan bagi tamu, pemilik, dan karyawan di mana pun kami beroperasi”, pada tanggal 09 September 2017 resmi membuka cabang barunya di Batam.

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 Aston Batam Hotel & Residence mempunyai 305 kamar, pada gedung hotel 232 kamar dan pada gedung Apartemen 73 Kamar.

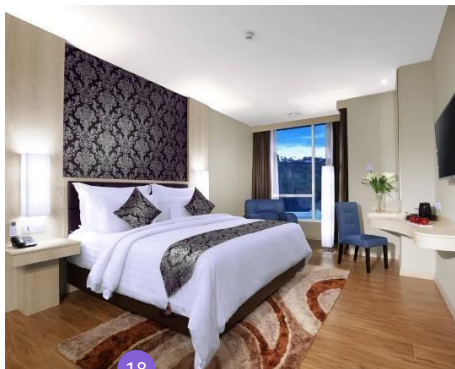
Aston Batam Hotel and Residences terletak di pusat Nagoya, kota Batam, provinsi Kepulauan Riau. Lebih tepatnya di Jalan Sriwijaya No.1 kompleks Pelita, Nagoya Batam, kode pos 29444. Hotel ini berjarak kira-kira 5 menit dengan kendaraan roda empat dari pusat perbelanjaan di Nagoya dan 15 menit dari Harbour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

menit dari Bandara Hang Nadim.

a. Fasilitas Aston Batam Hotel and Residence

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

1. Kamar *studio*



Gambar 4. 2 Kamar *studio*

Sumber: Website Aston Batam Hotel and Residence, 2023

Jenis kamar *studio* berjumlah hanya 18 kamar dengan ukuran kamar 32,3 m², yang terletak di lantai 2-9. Dilengkapi dengan beberapa fasilitas di dalamnya, seperti: tempat tidur dengan tipe *doublesize*, *with no smoking area*, televisi internet 42", *water heater* dan dilengkapi *standing shower* pada kamar mandi. Disertai dengan *sandart amenities* yaitu: *shampoo*, *shower gel*, *dental kit*, *soap*, , *tisu roll*, *tisu wajah*, *kopi*, *teh*, *gula*, *krim*, *air mineral*, *slipper*, *hair dryer*. Dilengkapi juga dengan *guest supplies* yaitu: *bath towel* dan *bathmat*.

2. *Studio style*

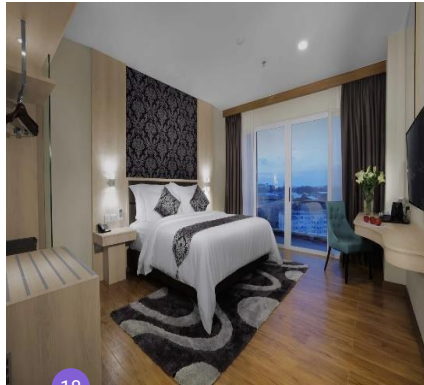
Studio style merupakan kamar yang sebelumnya dinamakan deluxe room di Aston Batam Hotel and Residence dengan jumlah kamar sebanyak 200 kamar, dan ukuran masing kamar yaitu 34 m². Dengan fasilitas yang hampir sama dengan tipe kamar lainnya, hanya berbeda pada kamar mandinya saja, yaitu tersedia *bathtub*. Jenis kasur yang tersedia pada jenis kamar ini, ialah *twin bed* atau *double bed size*.



Gambar 4. 3 Kamar Deluxe
Sumber: Dokumentasi penulis, 2023

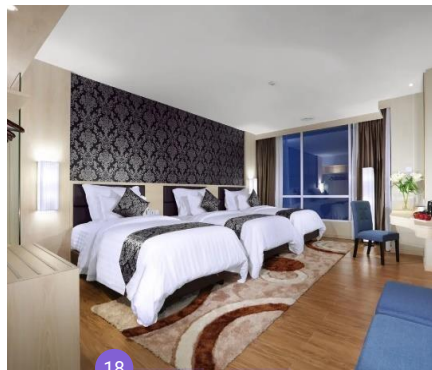
3. *Studio plus (apartment building)*

Kamar dengan jenis *studio plus apartment 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 *double size* dan kamar jenis ini hanya berjumlah 10 unit saja dengan luas kamar 40 m².



Gambar 4. 4 Kamar Premier di lokasi gedung apartemen
Sumber: Website Aston Batam Hotel and Residence, 2023

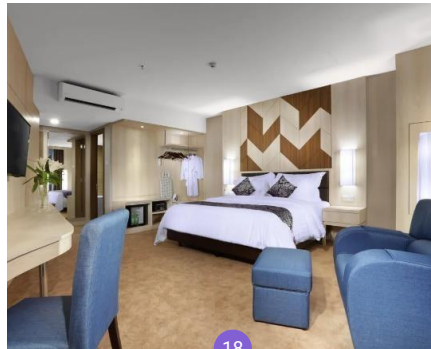
4. Family room



Gambar 4. 5 Kamar Family
Sumber: Website Aston Batam Hotel and Residence, 2023

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. *Aston suite room*



Gambar 4.18 Kamar Suite

sumber: Website Aston Batam Hotel and Residence, 2021

Kamar yang berjumlah 8 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 tidak gratis dna dapat di bayarkan pada saat *check out*.

6. *Two bedroom apartement*

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*

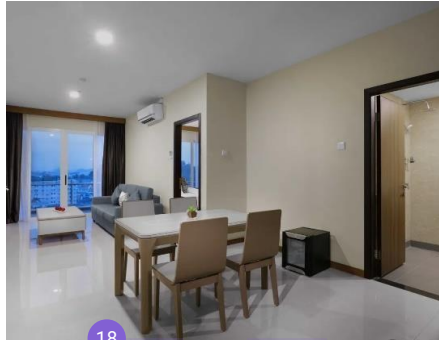
kitchen, dan disertai dengan *standing shower* serta *bathtub* pada kamar mandinya. Untuk jenis kasur yang digunakan ialah tipe *king size bed* dan *single bed*, sedangkan teruntuk *guest amenities* dan *supplies* tidak jauh berbeda dengan jenis tipe kamar lainnya. Kamar jenis *two bedroom apartment* ini hanya 29 unit yang dimiliki Aston Batam Hotel and Residence.



Gambar 4. Kamar Two Bedroom Apartement
sumber: Website Aston Batam Hotel and Residence, 2023

7. *Three bedroom apartment*

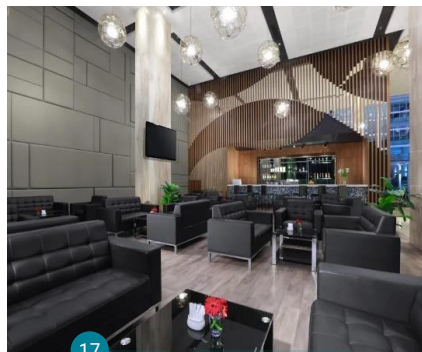
Kamar *three bedroom apartment* merupakan jenis kamar yang memiliki luas 117 m², dan menjadi kamar yang terluas diantara kamar lainnya yang tersebar di gedung apartemen. Memiliki fasilitas yang lengkap, seperti 3 kamar tidur dengan *living room* dan *mini kitchen* yang terpisah dengan ruangan lainnya. Dan terdapat *balcony with city view*, sangat di peruntukan untuk keluarga besar dan sekelompok teman. Kamar ini hanya tersedia 20 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* tidak jauh berbeda dengan jenis kamar lainnya.



Gambar 4.8 Kamar Three Bedroom Apartement
sumber: Website Aston Batam Hotel and Residence, 2023

8. Peppermint lounge

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. Peppermint lounge Aston Batam Hotel merupakan tempat paling cocok untuk duduk santai menghabiskan waktu bersama teman maupun keluarga ataupun menunggu kamar yang belum tersedia, Tersedia 34 sofa yang sangat nyaman, dan buka mulai dari jam 10:00 pagi hingga 11:00 malam.



Gambar 4.9 Peppermint Lounge
sumber: Website Aston Batam Hotel and Residence, 2023

9. Basil Restaurant



17 Gambar 4. 10 Basil Restaurant

sumber: Website Aston Batam Hotel and Residence, 2023

Berlokasikan di *lobby* hotel tepatnya disebelah pinggir area kolam renang. 17 Basil restaurant Aston Batam Hotel and Residence, punya kapasitas hingga 240 orang. Basil Restaurant ini menawarkan berbagai makanan *western* dan juga asia tersedia pada 94 saat makan pagi siang dan juga malam , 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



17 Gambar 4. 11 Gravity Ten Bar

sumber: Website Aston Batam Hotel and Residence, 2021

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 *barbequemexcican 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, 2023

Salah satu fasilitas hotel yang dapat diakses untuk umum maupun tamu yang menginap di hotel ataupun di *appartement*, berada di lantai 10 gedung hotel. Sangat diperuntukan bagi tamu, maupun kerabat yang ingin merasakan relaksasi 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. ⁹²Swimming pool



Gambar 4. 13 Swimming Pool

sumber: *Website* Aston Batam Hotel and Residence, 2021

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. 14 Pusat Kebugaran (Gym)

sumber: *Website* Aston Batam Hotel and Residence, 2021

Fasilitas *fitness* ini dibuka untuk tamu umum maupun tamuhotel, 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

6 Tabel 4. 1 Daftar Kamar Aston Batam Hotel and Residence

No	Jenis Kamar	Ukuran Kamar	18 Jenis Kasur	Jumlah Kamar
1	studio	32,3 m ²	Double	16
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	8
6	Apartement ² Bed	90 m ²	King or Single	29
7	Apartement ³ Bed	117 m ²	King or Sinle	20
8.	Aston suite residence	76 m ²	King	14
Jumlah Kamar				305

Sumber: Website Aston Batam Hotel and Residence, 2023

15. Meeting Room

Tabel 4. 2 Daftar Meeting Rooms

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

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

2023

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.

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

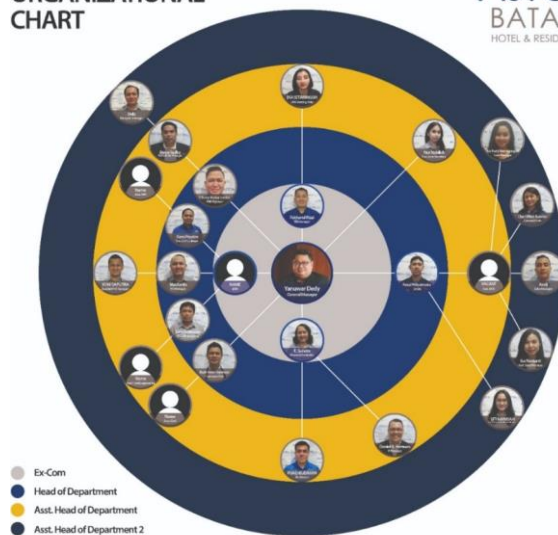
Archipelago International yaitu *“Exceeding guest expectations in all our hotels, helping our staff develop their careers, while supporting owners in designing, creating and successfully operating a ‘best in class hotel that they can be proud of”* yang artinya membuat tamu berekspektasi lebih di hotel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

3. Struktur Organisasi Aston Batam Hotel and Residence

Berikut adalah struktur organisasi di Aston Batam Hotel and Residence

ORGANIZATIONAL CHART

ASTON
BATAM
HOTEL & RESIDENCE



Gambar 4. 15 Organization Chart ⁶ Aston Batam Hotel and Residence

Sumber: *Human resources* Aston Batam Hotel and Residence, 2023

4. Deskripsi Partisipan

Penelitian ini dilakukan ⁴ Bulan yakni dari Bulan Oktober 2022 sampai dengan Desember 2022 ¹⁷ di Aston Batam Hotel and Residence. ²¹ 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*.

Tabel 4. 3 Data Partisipan

Nama	Jenis kelamin	Umur	Pendidikan Terakhir	Tempat Tinggal	Pekerjaaan
Rano Priyatno	Laki-laki	39	D1	Batam	EHK
Tamyuri	Laki-laki	34	SMA	Batam	SPV RA
Yosi	Laki-laki	27	SMA	Batam	Staff RA

Sumber : Data Primer diolah peneliti, 2023

4.1.2 Hasil Temuan Data

Berdasarkan rumusan masalah yang terdapat dalam penelitian ini, berikut akan disajikan hasil temuan data yang diperoleh melalui berbagai teknik pengumpulan data yakni wawancara, dokumentasi, dan observasi yang telah dilakukan penulis.

Berikut ini akan dijabarkan mengenai hasil temuan data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan Housekeeping Department dan Tamu di Aston Batam Hotel & Residence, 3 orang yang bertugas di Housekeeping Department serta dokumentasi dan observasi yang dilakukan sendiri oleh penulis.

a. Hasil temuan data menggunakan teknik wawancara

1. Bagaimana kualitas kebersihan kamar di Aston Batam Hotel & Residence ?
 - a) Bapak Rano Priyatno /39 tahun/ Executive Housekeeper di Aston Batam Hotel & Residence. Pak Rano, Executive Housekeeper di Aston Batam Hotel & Residence dan sudah bekerja 5 bulan di Aston Batam Hotel & Residence. Bapak Rano menjelaskan kepada penulis bahwa kualitas kebersihan kamar di Aston Batam Hotel & Residence sudah bagus dan *room attendant* melaksanakan pembersihan kamar sesuai dengan golden rules atau pedoman pembersihan pada hotel.
 - b) Bapak Tamyuri / 34 tahun / *supervisor housekeeping* di Aston Batam Hotel & Residence. Bapak Tamyuri sudah bekerja selama 6 tahun di Aston Batam Hotel & Residence

dalam hal kualitas kebersihan kamar di Aston sangat di prioritaskan untuk memberikan service terbaik pada tamu yang menginap di hotel.

- c) Yosi / 27 tahun / *housekeeping room attendant* di Aston Batam Hotel & Residence. yosi sudah bekerja selama 6 tahun di Aston Batam Hotel & Residence. yosi mengatakan bahwa untuk kualitas kebersihan kamar di Aston sangat baik dan petugas *room attendant* selalu berusaha untuk meningkatkan dan menjaga kebersihan kamar dengan cara melakukan general cleaning setiap hari satu dan juga menjaga section yang telah di tetapkan .

2. Bagaimana peran *Room Attendant* dalam meningkatkan kebersihan pada kamar di Aston Batam Hotel & Residence ?

- a) Bapak Rano Priyatno /39 tahun/ *Executive Housekeeper* di Aston Batam Hotel & Residence. Selaku *Executive Housekeeper* di Aston Batam Hotel & Residence dan sudah bekerja 5 bulan di Aston Batam Hotel & Residence, Bapak Rano Priyatno menjelaskan kepada penulis bahwa kinerja *Room Attendant* sudah cukup baik terhadap kebersihan kamar, hanya saja ada beberapa step pembersihan kamar yang di lewatkan saat pembersihan pada kamar dan untuk itu perlu di perhatikan lagi kedepan nya.
- b) Bapak Tamyuri / 34 tahun / *supervisor housekeeping* di Aston Batam Hotel & Residence. Bapak Tamyuri sudah bekerja selama 6 tahun di Aston Batam Hotel & Residence dalam hal kinerja *room attendant* dalam menjaga kualitas kebersihan, petugas *room attendant* mengandalkan *Team Work*, *Loyalitas* dan bertanggung jawab terhadap tugas yang di jalankan.
- c) Yosi / 27 tahun / *housekeeping room attendant* di Aston Batam Hotel & Residence. yosi sudah bekerja selama 6 tahun di Aston Batam Hotel & Residence. Ambrosius mengatakan bahwa untuk kinerja *room attendant* dalam membersihkan kamar sudah bagus, karena *room attendant* mengutamakan kecepatan, kecekatan dan ketelitian.

13. Hasil Dokumentasi

Melalui data yang dikumpulkan penulis dari hasil dokumentasi dan informasi langsung dari assistant Human Resource di Aston Batam & Residence, terdapat hasil temuan data yang mendukung penulis dalam melakukan pengumpulan dokumen mengenai Analisis Kinerja Room Attendant dalam menjaga kualitas kebersihan pada kamar di Aston Batam Hotel & Residence, yakni standar operasional Housekeeping Department di Aston Batam Hotel & Residence.

POLICIES & PROCEDURE HOUSEKEEPING DEPARTMENT

Subject: DOCUMENT MATRIX		No: 001 - HKPP-V003-1-1-2022
Effective Date: January 2022	Supersedes:	Total Page(s): 1
Issued by: Corporate EHK	Reviewed & Approved by Winston Hanes	Distributed: All HK Departments

General Overview.

- The Document Matrix is used by our company to control all of our SOP and P&P documents and to allow GM's and Executive Secretary's to see what documents are available and what the latest versions of the documents are.
- The Doc Matrix is kept on Google Drive and you should get access from the head office so you can check it on a monthly basis. These documents are also available on the Operational Microsites.
- The docs required can be requested to head office and they will be emailed to you.
- Our docs are updated frequently so you should check for the latest versions on a reg

PRIVATE PROPERTY

Contains private and/or proprietary information
May not be used or disclosed outside Archipelago International
Except pursuant to a written agreement.

Gambar 4. 16 Standar Operasional Prosedur Housekeeping Department
Sumber : Aston Batam Hotel & Residence (2022).

1. Hasil Observasi

Selain pengumpulan data dengan melakukan kegiatan wawancara dengan informan dan dokumen-dokumen yang diberikan penulis juga melakukan kegiatan observasi yang dilakukan secara mandiri dengan mengamati bagaimana

Analisis Kinerja *Room Attendant* dalam menjaga kualitas kebersihan pada kamar di Aston Batam Hotel & Residence.

Berdasarkan kegiatan observasi yang dilakukan di Aston Batam Hotel & Residence penulis menemukan bahwa Analisis Kinerja *Room Attendant* dalam menjaga kualitas kebersihan pada kamar sudah dijalankan dengan baik dan benar, akan tetapi untuk pembersihan di kamar perlu diperhatikan lagi detailnya pada saat pembersihan kamar terutama pada area *exhaust* pada kamar.

4.1.3 Analisis Data

Analisis data pada penelitian ini digunakan untuk melakukan pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Pada tahap ini dilakukan pemilahan tentang relevansi tidaknya antara data dengan tujuan penelitian. Informasi dari lapangan sebagai bahan mentah diringkas, disusun lebih sistematis, serta ditampilkan pokok-pokok yang penting sehingga lebih mudah dikendalikan.

1. Analisis Kinerja *Room Attendant* dalam menjaga kualitas kebersihan pada kamar di Aston Batam Hotel & Residence

Berdasarkan hasil temuan data yang diperoleh dari kegiatan wawancara, dokumentasi, dan observasi mengenai Analisis Kinerja *Room Attendant* dalam menjaga kualitas kebersihan pada kamar di Aston Batam Hotel & Residence, ditemukan hasil sebagai berikut:

Tabel 4. 4 Analisis Kinerja *Room Attendant*

No	Sumber	Elemen Analisis Kinerja			
		Kualitas	Kuantitas	Pelaksanaan tugas	Tanggung jawab
1	Bapak Rano Priyatno	√	√	√	√
2	Bapak Tamyuri	√	√	√	√
3	Bapak Yosi	√	√	√	√

Sumber : hasil olah¹¹ peneliti (2022)

Keterangan : √ = Ditemukan

- = Belum ditemukan

Berdasarkan Tabel 4.1.6. di atas, terlihat bahwa dari keempat elemen Analisis Kinerja *room attendant* sudah dilaksanakan dengan baik didukung dari keterangan narasumber.

Tabel 4. 5 Kualitas Kebersihan

No	Sumber	Elemen kualitas kebersihan		
		Bersih	Wangi	rapi
1	Bapak Rano Priyatno	√	√	√
2	Bapak Tamyuri	√	√	√
3	Bapak Yosi	√	√	√

Sumber : hasil olahan peneliti (2022)

Keterangan : ✓ = Ditemukan

- = Belum ditemukan

Berdasarkan Tabel 4.1.7. di atas, terlihat bahwa dari ketiga elemen Analisis Kinerja *room attendant dalam menjaga kualitas kebersihan pada kamar* sudah dilaksanakan dengan baik didukung dari keterangan narasumber.

4.2 Pembahasan

Berdasarkan hasil temuan dan analisis data di atas, maka dapat dilakukan sebagai berikut :

1. Bagaimana peranan *room attendant* dalam meningkatkan kebersihan kamar di Aston Batam Hotel & Residence ?

Dari hasil wawancara, dokumentasi dan observasi penulis mendapatkan bahwa kualitas kebersihan adalah hal yang di sangat diperhatikan di dalam sebuah departemen di hotel khususnya di *housekeeping department*. Untuk kebersihan kamar sangat di utamakan di hotel, ketersediaan kamar dan bersih menjadi tuntutan bagi tamu yang menginap. Pemeliharaan, perawatan kamar tamu menjadi tugas dan tanggung jawab dari *staff room attendant*. Untuk menjaga kebersihan kamar tamu di perlukan proses yang di laksanakan oleh *staff room attendant* adapun proses membersihkan kamar tamu terdiri dari persiapan (*preparation*), pembersihan (*process*), dan pengecekan (*finishing*).

Adapun indikator pada kualitas kebersihan ada 3 yaitu : pertama adalah Bersih, Hal ini dapat dideteksi dengan penglihatan, sentuhan dan penciuman. Kebersihan ruangan yang konstan merupakan prasyarat untuk kenyamanan tamu yang sehat saat menggunakan ruangan Bebas dari kotoran, debu serta serangga-serangga kecil. Kedua yaitu Wangi, wangi berarti berbau sedap dan harum tidak menimbulkan bau yang tidak nyaman di dalam ruang. Dan ketiga adalah Rapi yaitu dimana kondisi dan keadaan fasilitas di dalam kamar yang selalu rapi dan tertata dengan menarik bagi kenyamanan tamu yang menginap. Berdasarkan pembahasan

yang dijelaskan oleh penulis, maka dapat diuraikan bahwa kualitas kebersihan di Aston Batam & residence sudah bagus dan sudah dilaksanakan oleh *staff room attendant*.

2. Bagaimana Kinerja *Room Attendant* dalam menjaga kualitas kebersihan pada kamar di Aston Batam Hotel & Residence ?

Setelah melakukan pembahasan mengenai bagaimana kualitas kebersihan kamar di Aston Batam Hotel & Residence, selanjutnya akan dibahas mengenai Bagaimana Kinerja *Room Attendant* dalam menjaga kualitas kebersihan pada kamar di Aston Batam Hotel & Residence. Kualitas kebersihan sangat penting diterapkan di dalam suatu hotel dengan itu untuk menghasilkan kamar yang kualitas kebersihannya terjaga dan terawat hal itu membutuhkan karyawan maupun *staff room attendant* di hotel yang menjalankan tugas dan tanggung jawab dalam pemeliharaan dan perawatan kamar.

Selain kebersihan, kecepatan, dan ketelitian juga sangat diperlukan untuk menunjang kinerja dari *staff room attendant* dalam proses pembersihan kamar. Dalam proses pembersihan kamar tamu standar operasional prosedur sangat penting dijalankan sebab hal itu merupakan bagian dari langkah-langkah utama dalam menghasilkan kualitas kebersihan pada suatu kamar tamu. kinerja *staff room attendant* sangat mempengaruhi kualitas pembersihan kamar karena room attendant memiliki peran penting dalam mempersiapkan ketersediaan kamar bagi tamu yang akan menginap. Adapun indikator kinerja di bagi menjadi 4 yaitu : pertama adalah Kualitas kerja, indikator yang menampilkan seberapa baik seorang karyawan menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan standarnya. Yang kedua yaitu Kuantitas kerja, indikator yang menampilkan seberapa lama seorang karyawan menyelesaikan pekerjaan dalam sehari.

Yang ketiga adalah Pelaksanaan tugas, indikator yang menampilkan seberapa jauh seorang karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya dengan akurat atau tidak ada kesalahan. Yang keempat yaitu Tanggung jawab, indikator yang menampilkan kesadaran akan kewajiban

seorang karyawan terhadap pekerjaan. Berdasarkan pembahasan yang dijelaskan oleh penulis, maka dapat diuraikan bahwa kinerja *room attendant* di Aston Batam & residence sudah bagus dan sudah diterapkan hanya saja sedikit kurang detail pada saat proses pembersihan kamar.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

4 3.1 Kesimpulan

Berdasarkan data wawancara yang sudah diperoleh dan diolah oleh penulis mengenai peranan room attendant dalam meningkatkan kebersihan kamar hotel aston batam, dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Terjadinya saving man power yang menyebabkan banyaknya jatah membersihkan kamar oleh room attendant, maka dari itu pembersihan yang dilakukan kurang maksimal dengan banyaknya jumlah kamar
2. Para SDM yang kurang memahami langsung kondisi lapangan membuat para supervisor harus melakukan pelatihan terus menerus kepada SDM yang baru
- 13 3. Dari hasil penelitian di Aston Batam hotel and residence , penulis dapat menarik kesimpulan bahwa ketersediaan SDM yang berpengalaman, tersedianya chemical, ammenitis, material pembersihan kamar harus dipenuhi untuk mencegah complaintnya tamu

6 3.2 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:

- 11 1. Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk mengukur dan mengetahui sejauh mana ilmu yang diperoleh serta sumber daya manusia yang dapat diserap dan diterapkan dalam kasus nyata mengenai peranan room attendant dalam meningkatkan kebersihan kamar pada room attendant di Aston Batam hotel and residence Batam..

2. ⁶ 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
3. Bagi Hotel harus menyediakan lebih banyak tenaga room attendant agar pengerjaan lebih efektif, konsisten. Dan sering memberikan evaluasi pada room attendant 1 bulan minimal sekali untuk meminimalisir terjadinya complaint tamu , jika standar oprasional prosedur dijalankan dengan baik maka akan menaikkan kualitas hotel dan menurunkan complaint hotel itu sendiri.

DAFTAR PUSTAKA

- 5 Sugiman, 2020, Pengaruh Kinerja *Room Attendant* Terhadap Tingkat Kebersihan Kamar Di Hotel Hyatt Regency Yogyakarta
- 34 Ekayuda, Achmantyo Priantara, 2019, Peranan *Room Attendant* Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Di Royal Hotel N' Lounge Jember
- 29 Pajar Achmad Mutiara, 2018, Peran Housekeeping Dalam Usaha Meningkatkan Kepuasan Tamu Di Hotel
- 28 Risky Wahyu Wulanto & Wisnu Hadi, 2014, Peranan Housekeeping Dalam Usaha Meningkatkan Kepuasan Tamu Melalui Kebersihan Kamar Pada Housekeeping Departemen Di Sagan Huis Hotel Yogyakarta
- 30 Perry Ari Prasetyo, 2017, Peran *Room Attendant* Pada Operasional Housekeeping Department Untuk Pelayanan Kamar Di Hotel Bintang Mulia Dan Resto Jember
- 53 Simatupang, Mulyadi, (2022), Pelaksanaan pembersihan kamar tamu oleh pramugraha di Hotel Naripan Bandung
- Audina (2018:5). *Service Quality, Guest Satisfaction*
- 34 Linda, 2018: 82.” Peranan room attendant dalam meningkatkan mutu pelayanan di departemen housekeeping pada Swissbell hotel harbourbay Batam”
- 78 Kumecko, SE. 2009. Housekeeping Hotel – Floor Section, Yogyakarta: ANDI
- 44 Taviprawati, L. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Room Attendant Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Hotel Inter-Continental Jakarta MID Plaza. Jurnal Plmiah Pariwisata, 24 (1), 1-11
- 35 Rahmita, P., & Sultan Radiansyah, M. (2021). Kinerja Roomboy Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kamar Di Oasis Atjeh Hotel Banda Aceh. Jurnal Real Riset |, 3(2), 206. <https://doi.org/10.47647/jrr>
- Goguta, O. (2019). "Analisis Faktor-Faktor Penyebab Kinerja Room Attendant.
- 35 Mandayani, R. D., & Iman, A. N. (2021). Peranan Room Attendant dalam Pelayanan Make Up Room Guna Kenyamanan Tamu , di Grand Pasundan Convention Hotel Bandung. 3(1), 38–42
- 5 Kurniawan, D. (2022). *STUDI DESKRIPTIF TENTANG KINERJA ROOM BOY DALAM MENINGKATKAN KUALITAS*.

Lampiran 1 Surat izin Penelitian ke Aston Batam Hotel & Residence



BTP
Batam Tourism
Polytechnic

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



Nomor : 26/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 : Joel Hatigoran Marpaung
 NIM : 2019010071
 Judul P.A : Peranan Room attendant dalam meningkatkan kebersihan kamar 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

Lampiran 2 Surat Balasan Persetujuan Izin Penelitian



No : 013/ABHR/SB/I/2023

Perihal : Balasan Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,
BATAM TOURISM POLYTECHNIC
Di Tempat

Dengan Hormat,

Menanggapi surat nomor 26/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 : JOEL HATIGORAN MARPAUNG
NPM : 2019010071
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 ROOM ATTENDANT DALAM MENINGKATKAN KEBERSIHAN KAMAR 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,


Fakhru Rival
HR Manager

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

Lampiran 3 Hasil Jawaban Wawancara

Nama : RanoPriyatno
 Jabatan : ExecutiveHousekeeper
 JenisKelamin : Laki –laki

85. No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Menurut bapak Bagaimana kualitas kebersihan kamar di Aston Batam Hotel & Residence?	Menurut Pak Rano kebersihan kamar sudah mulai membaik dalam artian room attendant telah menerapkan standart pembersihan dengan baik terbukti dengan jumlah ulasan kamar yang mulai membaik
2.	Menurut bapak Bagaimana peranan Room Attendant dalam meningkatkan kualitas kebersihan pada kamar di Aston Batam Hotel & Residence ?	Peranan room attendant yang meningkatkan kebersihan menurut bapak Rano adalah room attendant yang dapat menjaga sectionnya dengan baik dan juga memiliki kesadaran untuk terus meningkatkan kualitas kerja hari ke hari Juga dengan adanya pengecekan pada underbed, window glass, wooden list yang selalu di ingatkan pengerjaannya pada saat breafing pagi
3.	Menurut bapak apa saja hambatan hambatan room attendant dalam meningkatkan tingkat kebersihan kamar pada Aston Batam Hotel & Residence ?	Hambatan nya ketidak ratanya jumlah pembagian kamar yang dikerjakan room attendant karena hotel menerapkan saving cost dalam memperkerjakan orang, memperkerjakan fresh graduate yang belum memiliki pengalaman juga menjadi hambatan karena harus mengarahkan dari 0, peralatan yang juga kurang memadai dari segi linen, chemical, amenities untuk keperluan pembersihan kamar
4.	Menurut bapak sudah bagaimanakah room attendant melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dalam membersihkan kamar	Sudah cukup baik dengan terjadinya gerakan general cleaning hari ke hari dan juga mulai di tambahkannya SDM yang sudah berpengalaman
5.	Apakah SOP pembersihan kamar telah dilaksanakan baik oleh room attendant	Makin hari makin membaik dan juga sudah di sediakan dan di order barang barang yang menghambata room attendant membersihkan kamar
6.	Menurut bapak apakah solusi yang diberikan bapak pada saat tingkat hunian kamar yang tinggi	Dengan menyediakan linen 3 par yang terbagi 1 par pada hotel 1 par pada laundry dan 1 par lagi dalam linen store dan juga mulai di sediakannya material pembersih kamar yang stoknya cukup untuk menghadapi tingkat hunian kamar yang tinggi

Nama : Tamyuri

Jabatan : Supervisor RoomAttendant

Umur : 34 Tahun

JenisKelamin : Laki –laki

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Menurut bapak Bagaimana kualitas kebersihan kamar di Aston Batam Hotel & Residence	Cukup baik dengan kurangnya komentar negative dari tamu dan juga komentar positif tentang kebersihan kamar dan
2.	Menurut bapak Bagaimana peranan Room Attendant dalam meningkatkan kualitas kebersihan pada kamar di Aston Batam Hotel & Residence ?	Room attendant memberikan peran yang sangat penting karena tidak mungkin setiap hari para supervisor melakukan check kamar dengan sangat detail dengan itu diperlukan kesadaran yang sangat tinggi para room attendant untuk meningkatkan kebersihan dari hari ke hari
3.	Menurut bapak apa saja hambatan hambatan room attendant dalam meningkatkan tingkat kebersihan kamar pada Aston Batam Hotel & Residence ?	Untuk saat ini sudah mulai di cicil persediaannya yang kuran kurang oleh pak Rano paling yang masih kurang ada pada persediaan amenities yang sering pembagiannya tidak rata, hambatan juga datang dari pembagian jumlah kamar yang tidak rata menyebabkan room attendant terkesan terburu buru dan juga ada yang tertinggal
4.	Menurut bapak bagaimana supervisor dapat mengatasi hambatan hambatan yang terjadi di lapangan	Dengan cara meningkatkan kesadaran room attendant karena tiap tiap room attendant memiliki section yang telah di bagi bagaimana caranya saja room attendant menjaga section, itu lebih ke kepedulian dan tanggung jawabnya saja yang harus lebih di peringatkan untuk ditingkatkan
5.	Bagaimana bapak selaku supervisor mempertahankan dan bahkan meningkatkan tingkat kebersihan kamar ?	Dengan cara selalu mengingatkan untuk peduli akan sectionnya karena itu adalah tanggung jawab yang telah di berikan pada masing masing room attendant, selalu mendukung dan ikut mencarikan kebutuhan room attendant dari segi kelengkapan kamar dan juga kebersihan

Nama : Yosi
 Jabatan : Staff RoomAttendant
 Umur : 27 Tahun
 JenisKelamin : Laki –laki

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Menurut bapak Bagaimana kualitas kebersihan kamar di Aston Batam Hotel & Residence?	Sudah diupayakan kebersihannya semaksimal mungkin dan menurut bapak Yosi sudah cukup bersih dengan pengantian linen dan bed sheet yang selalu dilakukan dan di control secara berkala
2.	Menurut bapak Bagaimana peranan Room Attendant dalam meningkatkan kualitas kebersihan pada kamar di Aston Batam Hotel & Residence ?	Menurut pak yosi sangat penting karena room attendant merupakan petugas yang membesihkan kamar dan juga menjadi nilai ukur tamu dalam menilai sebuah hotel dari segi kebersihan
3.	Menurut bapak apa saja hambatan hambatan room attendant dalam meningkatkan tingkat kebersihan kamar pada Aston Batam Hotel & Residence	Hambatan yang sering muncul adanya dari segi pembagian kamar yang kurang rata dan juga kebersihan yang kurang dikarenakan pembersihan kamar yang terburu buru
4.	Menurut bapak bagaimana room attendant dapat mengatasi hambatan hambatan yang terjadi di lapangan	Dengan cara mengerjakan kamar lebih awal dan juga pada kamar terakhir di lakukan general cleaning karena sudah adanya section satu orang satu section bisa membuat room attendant mencicil semua kamar menjadi lebih baik
5.	Apakah SOP pembersihan kamar telah dilaksanakan baik oleh room attendant	Sudah dilaksanakan dengan baik namun saja masih ada hambatan dari segi ketersediaan alat pembersih chemical dan juga amenitis yang kurang
6.	Bagaimana room attendant melaksanakan dan juga menjaga tingkat kebersihan kamar	Dengan mengerjakan general cleaning dalam satu hari satu kamar dalam sectionnya dengan itu kebersihan berkala dapat terkontrol

1. Suite Room



2. Bathtub suiteRoom



3. StudioRoom



4. Standing Shower StudioRoom



5. Deluxe Room



6. Bathtub DeluxeRoom



Lampiran 4 Dokumentasi

Informan hotel

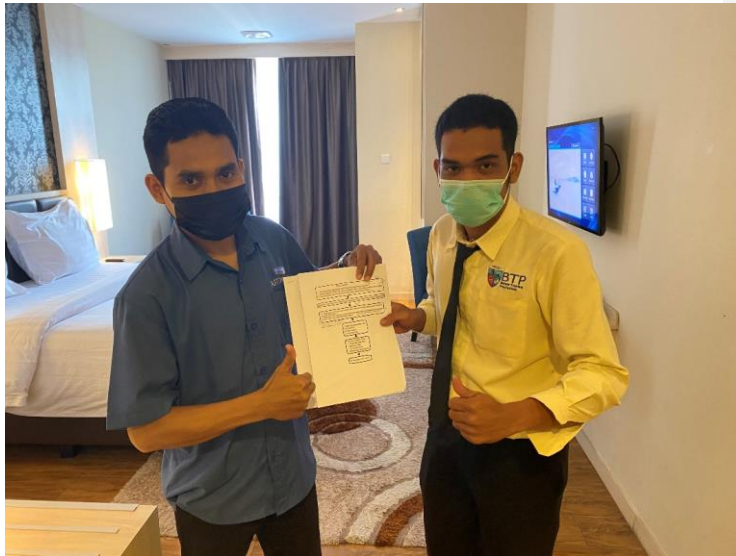
1. In frame ⁶ Bapak Rano Priyatno *Executive Housekeeper* di Aston Batam Hotel & Residence



11. In frame : Bapak yosi Staff Room Attendant di Aston Batam Hotel & Residence



3. ⁹³ in frame : Bapak Tamyuri *supervisor room attendant* di *Aston Batam Hotel & Residence*.



Lampiran 5 Daftar Bimbingan

No	Date	Agenda	Advisor from Lecturer	Students Document	Lecturer Document
1	2022-09-27	bimbingan 1	Silahkan direvisi yg d beri tanda merah dan lanjut kerjain bab 2	Doc Mahasiswa	-
2	2022-09-28	melanjutkan bab 1	Lanjutkan bab3 nanti kita evaluasi sekaligus.. perhatikan typo juga	Doc Mahasiswa	-
3	2022-09-29	melanjutkan bimbingan	Ada beberapa revisi : 1. Perhatikan masalah di bab 1 2. Kerangka berpikir sesuai grand teori 3. Kajian Empiris cari yg lebih mendekati judul	Doc Mahasiswa	-
4	2022-10-05	melanjutkan dan memperbaiki	Silahkan maju ke bab berikutnya.. perhatikan typo	Doc Mahasiswa	-
5	2022-10-07	melanjutkan	Silahkan lanjutkan dgn ppt n revisian dri bab 1 sd 3	Doc Mahasiswa	-
6	2022-10-09	revisi dan melanjutkan	Silahkan mengatur waktu bimbingan tatap muka..	Doc Mahasiswa	-
7	2022-10-10	melanjutkan	Silahkan buat ppt n perbaiki kerangka berpikirnya	Doc Mahasiswa	-
8	2022-10-11	revisi dan memasukan kerangka berfikir	Kerangka berpikirnya bbenerin arah panahnya dan taurh sumbernya	Doc Mahasiswa	-
9	2022-10-26	melanjutkan	Silahkan perbaiki daftar pustaka	Doc Mahasiswa	-
10	2022-11-28	Revisi setelah SEMPRO	Silahkan di revisi	Doc Mahasiswa	-
11	2022-12-11	Melanjutkan Bab 4	SILAHKAN DIPERBAIKI	Doc Mahasiswa	-
12	2022-12-13	Bab 4	silahkan buat ppt	Doc Mahasiswa	-

● 55% Overall Similarity

Top sources found in the following databases:

- 40% Internet database
- Crossref database
- 48% Submitted Works database
- 13% Publications database
- Crossref Posted Content database

TOP SOURCES

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

1	repository.unmuha.ac.id:8080	7%
	Internet	
2	repository.unej.ac.id	6%
	Internet	
3	vitka on 2022-12-29	3%
	Submitted works	
4	vitka on 2023-01-05	3%
	Submitted works	
5	vitka on 2022-09-20	3%
	Submitted works	
6	vitka on 2022-12-15	3%
	Submitted works	
7	repository.nscpolteksby.ac.id	2%
	Internet	
8	vitka on 2023-01-18	2%
	Submitted works	

9	Universitas International Batam on 2020-03-06	2%
	Submitted works	
10	vitka on 2022-12-15	1%
	Submitted works	
11	vitka on 2023-01-26	1%
	Submitted works	
12	media.neliti.com	1%
	Internet	
13	vitka on 2023-01-07	1%
	Submitted works	
14	vitka on 2022-10-20	1%
	Submitted works	
15	repo.stikesperintis.ac.id	1%
	Internet	
16	vitka on 2022-09-05	<1%
	Submitted works	
17	vitka on 2022-12-27	<1%
	Submitted works	
18	repository.uib.ac.id	<1%
	Internet	
19	vitka on 2022-10-12	<1%
	Submitted works	
20	dewimaman75.blogspot.com	<1%
	Internet	

21	vitka on 2023-01-17	<1%
	Submitted works	
22	jurnal.ugp.ac.id	<1%
	Internet	
23	Universitas Sultan Ageng Tirtayasa on 2021-03-26	<1%
	Submitted works	
24	repository.radenintan.ac.id	<1%
	Internet	
25	vitka on 2022-12-20	<1%
	Submitted works	
26	vitka on 2023-01-07	<1%
	Submitted works	
27	ojs2.pnb.ac.id	<1%
	Internet	
28	stipram on 2021-12-31	<1%
	Submitted works	
29	vitka on 2022-05-20	<1%
	Submitted works	
30	vitka on 2022-12-20	<1%
	Submitted works	
31	pustaka.unwahas.ac.id	<1%
	Internet	
32	vitka on 2022-09-14	<1%
	Submitted works	

33	id.scribd.com Internet	<1%
34	stipram on 2022-01-06 Submitted works	<1%
35	repository.pnb.ac.id Internet	<1%
36	repo.uinsatu.ac.id Internet	<1%
37	Politeknik Pariwisata Lombok on 2022-01-28 Submitted works	<1%
38	docplayer.info Internet	<1%
39	LL DIKTI IX Turnitin Consortium Part IV on 2021-01-29 Submitted works	<1%
40	Universitas Brawijaya on 2023-01-15 Submitted works	<1%
41	LL DIKTI IX Turnitin Consortium Part IV on 2021-01-19 Submitted works	<1%
42	jurnal.uinsu.ac.id Internet	<1%
43	Universitas Muria Kudus on 2016-09-03 Submitted works	<1%
44	vitka on 2022-12-15 Submitted works	<1%

45	vitka on 2022-08-14	<1%
	Submitted works	
46	vitka on 2022-05-20	<1%
	Submitted works	
47	vitka on 2022-05-10	<1%
	Submitted works	
48	text-id.123dok.com	<1%
	Internet	
49	vitka on 2022-12-16	<1%
	Submitted works	
50	Universitas Putera Batam on 2018-11-21	<1%
	Submitted works	
51	Universitas Muria Kudus on 2017-02-09	<1%
	Submitted works	
52	123dok.com	<1%
	Internet	
53	Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung on 2016-01-28	<1%
	Submitted works	
54	repository.usd.ac.id	<1%
	Internet	
55	vitka on 2022-05-20	<1%
	Submitted works	
56	digilib.unila.ac.id	<1%
	Internet	

57	repository.unika.ac.id	Internet	<1%
58	etheses.uin-malang.ac.id	Internet	<1%
59	repository.upi.edu	Internet	<1%
60	lib.unnes.ac.id	Internet	<1%
61	zombiedoc.com	Internet	<1%
62	Universitas Pendidikan Indonesia on 2015-05-11	Submitted works	<1%
63	Universitas Pendidikan Indonesia on 2020-03-18	Submitted works	<1%
64	dspace.uii.ac.id	Internet	<1%
65	repository.ar-raniry.ac.id	Internet	<1%
66	storage.googleapis.com	Internet	<1%
67	Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia on 2015-08-27	Submitted works	<1%
68	Institut Pemerintahan Dalam Negeri on 2020-11-01	Submitted works	<1%

69	Universitas Merdeka Malang on 2021-03-02	<1%
	Submitted works	
70	digilib.iain-palangkaraya.ac.id	<1%
	Internet	
71	jurnalpariwisata.stptrisakti.ac.id	<1%
	Internet	
72	Udayana University on 2022-03-10	<1%
	Submitted works	
73	iGroup on 2012-06-25	<1%
	Submitted works	
74	vitka on 2023-01-25	<1%
	Submitted works	
75	johannessimatupang.wordpress.com	<1%
	Internet	
76	vitka on 2022-04-06	<1%
	Submitted works	
77	vitka on 2022-10-21	<1%
	Submitted works	
78	Dewa Putu Bagus Ryanda Parawangsa. "Implementasi sop dalam pena..."	<1%
	Crossref	
79	Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia on 2015-03-20	<1%
	Submitted works	
80	I Putu Trianata. "Upaya supervisor dalam meningkatkan kualitas pelay..."	<1%
	Crossref	

81	repositori.usu.ac.id Internet	<1%
82	vitka on 2022-05-19 Submitted works	<1%
83	Badan PPSDM Kesehatan Kementerian Kesehatan on 2022-04-12 Submitted works	<1%
84	UIN Maulana Malik Ibrahim Malang on 2021-12-24 Submitted works	<1%
85	Universitas Muria Kudus on 2016-04-14 Submitted works	<1%
86	Victor E. D Palapessy, Budi Hartono, Samingan Samingan. "analisis fak... Crossref	<1%
87	Yayasan Vitka on 2022-07-03 Submitted works	<1%
88	chatxamvietnam.com Internet	<1%
89	ejournal.ppb.ac.id Internet	<1%
90	fr.scribd.com Internet	<1%
91	vitka on 2022-05-19 Submitted works	<1%
92	vitka on 2023-01-25 Submitted works	<1%

93	vitka on 2023-01-26	<1%
	Submitted works	
94	Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung on 2016-01-28	<1%
	Submitted works	
95	Udayana University on 2020-12-30	<1%
	Submitted works	
96	Universitas Pendidikan Ganesha on 2022-07-15	<1%
	Submitted works	
97	Morgan Park High School on 2023-01-04	<1%
	Submitted works	
98	Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung on 2016-04-26	<1%
	Submitted works	
99	Sri nirwana Nana Sarowati zikri. "Manajemen Risiko dalam Transaksi G...	<1%
	Crossref	
100	Udayana University on 2022-07-04	<1%
	Submitted works	
101	Universitas Pendidikan Ganesha on 2021-06-22	<1%
	Submitted works	
102	doku.pub	<1%
	Internet	
103	iGroup on 2012-05-16	<1%
	Submitted works	
104	lib.ibs.ac.id	<1%
	Internet	

● Excluded from Similarity Report

- Manually excluded sources

EXCLUDED SOURCES

vitka on 2023-01-26	88%
Submitted works	
vitka on 2023-01-26	47%
Submitted works	
vitka on 2023-01-25	42%
Submitted works	
vitka on 2022-12-16	17%
Submitted works	
vitka on 2022-12-17	17%
Submitted works	
vitka on 2022-12-19	17%
Submitted works	
vitka on 2022-12-15	17%
Submitted works	
vitka on 2023-01-26	14%
Submitted works	
vitka on 2023-01-06	9%
Submitted works	