

PAPER NAME

**PENERAPAN STANDART OPERASIONAL
PROSEDUR PEMBERSIHAN KAMAR TAM
U OLEH ROOM ATTANDANT DI SWISS-B
ELHOTEL**

AUTHOR

ANASTASIA SHERINA MANURUNG

WORD COUNT

5565 Words

CHARACTER COUNT

35067 Characters

PAGE COUNT

33 Pages

FILE SIZE

4.8MB

SUBMISSION DATE

Jan 30, 2023 10:21 PM GMT+7

REPORT DATE

Jan 30, 2023 10:22 PM GMT+7

● **48% Overall Similarity**

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

- 38% Internet database
- 12% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 41% Submitted Works database

● **Excluded from Similarity Report**

- Manually excluded sources

**PENERAPAN STANDART OPERASIONAL PROSEDUR
PEMBERSIHAN KAMAR TAMU OLEH ROOM ATTANDANT DI
SWISS-BELHOTEL HARBOUR BAY BATAM**

PROPOSAL PROYEK AKHIR



OLEH

**ANASTASIA SHERINA MANURUNG
2019010022**

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

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata merupakan sesuatu aktivitas wisata yang dilakukan berulang-ulang, baik disadari ataupun tidak disadari, serta bisa membagikan pengalaman untuk pelakunya. Mengingat aktivitas wisata ialah salah satu komponen dari pariwisata. Menurut (Della et al., 2019),

15 Pariwisata Indonesia merupakan sumber devisa negara yang dapat meningkatkan pendapatan ekonomi. Dapat dilihat melalui usaha pemerintah yang mengembangkan berbagai fasilitas dan infrastruktur yang dapat mendukung dunia pariwisata. Saat ini ada banyak hotel, *cafe* atau *coffee shop*, restoran, ada hampir diseluruh kota Indonesia, serta berbagai kegiatan aktifitas yang menarik minat para wisatawan asing maupun local dengan dukungan sarana pariwisata seperti perhotelan, transportasi, restoran, travel agent dan sebagainya. Karena 26 seorang wisatawan yang melakukan perjalanan pasti memerlukan tempat untuk tinggal dan beristirahat sementara, maka dibangunlah sebuah hotel yang merupakan salah satu penting penunjang sektor pariwisata.

Sementara pelanggan menggunakan layanan hotel, hotel adalah jenis bisnis yang menyediakan layanan pada tingkat fisik, psikologis, dan keamanan. Dengan pertumbuhan industri perhotelan yang terus meningkat, banyak hotel berusaha menyediakan fasilitas yang unik, layanan pelanggan yang unggul, dan presentasi berkualitas tinggi untuk menciptakan nilai tambah. Dengan upaya tersebut, hotel berharap dapat bertahan dalam persaingan yang ketat dan memenangkan pelanggan setia. Menurut (Widanaputra, 2019), Definisi 43 hotel adalah jenis akomodasi yang beroperasi secara komersial dan menggunakan semua struktur yang ada untuk menyediakan layanan seperti akomodasi, makanan, minuman, dan layanan lainnya kepada pengunjung yang tersisa. Berbagai kalangan tersebut antara lain turis asing dan lokal, kalangan bisnis, seminar, pesta pernikahan dan wisuda, dll. Seiring berkembangnya bisnis perhotelan, persaingan dengan penyedia jasa perhotelan lainnya semakin ketat. 12 Mengingat industri perhotelan sangat penting maka ada bagian-bagian operasional hotel agar kegiatan industry perhotelan berjalan dengan baik. Bagian operasional meliputi ; *front office*, *housekeeping*, dan *food and beverage department*. Salah satu bagian operasional yang bertanggung jawab menjaga kebersihan, kerapian, kenyamanan, serta keindahan kamar hotel adalah *housekeeping department* 26 sehingga memerlukan tenaga kerja yang terampil, jujur, rapi, dan memiliki pengetahuan luas agar bisa melakukan pekerjaannya dengan baik, dan dapat menjaga kepercayaan yang tinggi kepada tamu.

Agar tamu dan *staff* hotel nyaman berada di hotel, bagian kebersihan bertanggung jawab untuk menyelesaikan masalah yang berkaitan dengan kebersihan, keindahan, kebersihan, dan kesempurnaan semua ruangan, terutama area publik lainnya. Menurut (Y, 2019), Departemen Tatagraha terdiri dari beberapa bagian, diantaranya bagian kamar tamu (*room section*), bagian area umum (*public area section*), bagian linen (*linen section*) dan bagian binatu (*laundry*). Salah satu bagian fungsional yang sangat penting untuk diperhatikan di departemen kebersihan adalah departemen kamar. Bagian operasional bertanggung jawab atas kebersihan dan pemeliharaan site. Housekeepers memiliki kontribusi yang sangat besar untuk meningkatkan citra hotel secara keseluruhan. Menurut (Tina, 2018), *Room attendant* menentukan jumlah pramugraha untuk beberapa orang yang membersihkan kamar tamu yang dihuni. Karena *room attendant* bertanggung jawab untuk kebersihan dan mempersiapkan kelengkapan kamar tamu saat *check in* maupun *check out* ataupun dalam keadaan kosong (*vacant*).

Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur pada tiap departemen yang berhubungan langsung dengan tamu ialah salah satu metode guna menaikkan sentuhan pelayanan prima. Prosedur pembedahan standar yang lebih baik bisa diterapkan guna tingkatan mutu layanan yang ditawarkan oleh departemen housekeeping, yang bisa meninggalkan kesan yang sangat positif untuk wisatawan serta mendesak mereka buat menganjurkan hotel selaku tempat menginap serta bersantai. Bukanlah sempurna guna menaikkan serta memelihara standar kebersihan kamar disaat tingkatan hunian besar. Hotel dengan standar kebersihan kamar yang baik tentu hendak memelihara mutu hotel tersebut serta bisa menarik banyak pelanggan dan menguntungkan hotel tersebut. Pembersihan kamar tamu oleh petugas kamar yang kurang mempunyai kemampuan bisa menimbulkan penyusutan standar kebersihan kamar hunian. Pelanggan yang bahagia dengan mutu serta layanan hotel tentu hendak mendesak mereka buat kembali. Seluruh hotel, seperti Swiss- BelHotel Harbour Bay Batam, wajib memang menguasai nilai pelaksanaan SOP di tempat kerja. Wisatawan hunian yang menginap di Swiss- BelHotel Harbour Bay Batam dapat merasa aman berkat sarana yang ditawarkan hotel ini.



Julie Tan wrote a review Nov 2019
Singapore, Singapore • 1 contribution



Cleanliness Of The Room

"Staying Put In This Hotel Counter Staff & Ground Staff So Far So Good. Unfortunately The Room That I Had During My Stayed Was Not What I Had Expected It To Be. Bed sheets Are Changed But There Are Stains As Well As The Wall Paper On The Walls Are Stained Too. The Side Lamps Are Torn And Dusty. Disappointed With The Cleanliness. Air Con Hood Is Noisy. Lucky Its Just A Night Only."

Gambar 1.1 Review Guest Trip Advisor

Sumber : Guest Comment (Julie Tan 2019)



irshsma wrote a review Dec 2019
Colombo, Sri Lanka • 44 contributions • 32 helpful votes



Let down. Not as expected

"Booked hotel based on pictures and experiences with other swiss hotels. Pool.was totally of poor quality. Horrible lighting throughout the hotel. Room had very dim lights. Hot water in the shower was uncontrolled and almost burnt my son as it automatically. It's not close to any mall . Cannot book grab only must take hotel taxis. Breakfast was ok. "

Gambar 1.2 Review Guest Trip Advisor

Sumber : Guest Comment (Irhsma 2019)



Jonathan C wrote a review Oct 2021
2 contributions



Poor service & poor food

"Every meal ordered took forever and was of poor quality. Room service was incredibly slow. The staff are nice and friendly but overall it was a very disappointing for such a nicely appointed hotel to be let down by such poor service. The room was very clean"

Gambar 1.3 Review Guest Trip Advisor

Sumber : Guest Comment (Jonathan C 2021)

25 Berdasarkan data diatas penulis mengambil judul penelitian mengenai “Penerapan Standart Operasional Prosedur Pembersihan Kamar Tamu Oleh Room Attendant di Swiss-Bel Hotel Harbourbay Batam”

32 **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

- 7 1. “Bagaimana standar pelaksanaan pembersihan kamar oleh para Swiss-Bel Hotel Harbour Bay Batam?”
- 32 2. "Bagaimana tingkat kebersihan kamar sesuai standar operasional prosedur petugas housekeeping di Swiss-Bel Hotel Harbour Bay Batam?"
- 72 3. "Seberapa puas tamu terhadap kebersihan kamar hotel di Swiss-Bel Hotel Harbour Bay Batam?"

53 **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 3 1. Agar mengetahui konsisten dalam penerapan standart penerapan operasional prosedur make up room oleh room attendant di Swiss-Bel Hotel Harbour Bay Batam.

2. Agar mengetahui tingkat kepuasan tamu terhadap kebersihan kamar di Swiss-Bel Harbour Bay Batam.

1.4 Batasan Masalah

Sebelum melakukan penelitian secara terperinci penulis terlebih dahulu membatasi ruang lingkup penelitian, yang bertujuan agar pembahasan tidak menyimpang dari judul dan masalah yang diteliti menjadi lebih *focus* dan terarah. Penelitian ini *focus* pada konsisten dan *efektifitas* *room attendant* dalam menerapkan standart operasional prosedur *make up room* di Swiss-Bel Hotel Harbour Bay Batam.

1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang hendak di capai, maka penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat dalam pendidikan, baik secara langsung maupun tidak langsung. Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi penulis

Hasil dari penelitian ini dapat digunakan untuk menambah wawasan penulis dalam penerapan standart operasional prosedur *make up room* dihotel bagi seorang *room attendant* untuk menghindari *complaint* dari tamu maupun dari *manegement* hotel.

2. Bagi Hotel

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan sumbangan pemikiran serta pentingnya penerapan standart operasional prosedur dalam hotel sebagai pedoman kerja yang baik.

3. Bagi Intitusi/ Akademik

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi bagi penyusun skripsi dalam bidang yang sama maupun bagi pihak yang membutuhkan nya, serta sebagai bukti nyata hasil kerja penelitian mahasiswa/i yang ditinggalkan.

4. Bagi pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan bisa digunakan pembaca selanjutnya sebagai referensi untuk kedepannya dan dapat menjadi pedoman dalam proses pengerjaan skripsi.

1.6 Definisi Istilah

1. Penerapan adalah proses, cara, perbuatan menerapkan atau pemasangan yang dilakukan untuk menerapkan suatu objek.

2. *Room attendant* adalah seorang yang memiliki tugas dan tanggung jawab dalam hal kebersihan kamar tamu sesuai dengan tugas yang diberikan, serta memastikan standart kebersihan kamar dan kerapian dalam segala tata letak kelengkapan amenities didalam kamar.

3. *Room* adalah tempat untuk menginap dan sumber utama pendapatan hotel, ada kemungkinan lebih tinggi mempertahankan keberadaan tamu dihotel tersebut jika kamar tamu dan pelayanan yang diberikan benar-benar professional serta sesuai dengan standart operasional prosedur pembersihan kamar tamu.

4. Standart Penerapan Operasional (*SOP*) yaitu suatu petunjuk secara tertulis yang memaparkan mengenai langkah-langkah kerja atau bagaimana cara melaksanakan kegiatan secara rutin.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Arti kata penerapan

Implementasi atau Penerapan adalah kegiatan yang telah direncanakan sebelumnya dan terorganisir di mana suatu kelompok mempraktikkan teori atau metode untuk mencapai tujuan tertentu dan mencapai hasil yang diinginkan. Berdasarkan kamus besar bahasa Indonesia (KBBI) kata penerapan adalah yang berarti proses, cara atau pun perbuatan menerapkan untuk melakukan suatu tujuan tertentu (<http://kbbi.kemdikbud.go.id>). penerapan adalah sebuah sikap yang dilakukan, baik secara individu maupun berkelompok untuk mencapai hasil yang telah dirumuskan. Menurut (Ali, 2020), penerapan adalah mempraktekan atau tindakan.

2.1.2 Arti kata Standart Penerapan Operasional (SOP)

Standart Penerapan Operasional adalah serangkaian prosedur yang perlu dilakukan oleh para karyawan atau pegawai, untuk mendapatkan hasil yang diinginkan. Sebagai pedoman untuk pegawai baru bagaimana bergabung dalam perusahaan untuk mengetahui *job desk* dan kewajiban dalam bekerja. Dengan adanya SOP maka semua kegiatan hotel terencana secara teratur dan mendapatkan hasil yang baik sesuai dengan keinginan pihak hotel. SOP dapat digambarkan sebagai dokumen yang menggambarkan kegiatan operasional yang dilakukan setiap hari sebagai pedoman kerja agar berjalan dengan baik dan konsisten untuk mencapai hasil yang sesuai standar bila dilakukan dengan benar. Tathagati (Gede Ajusta et al., 2018), Adanya SOP untuk membantu hotel agar mencapai tujuan perusahaan, hotel membuat suatu peraturan berupa SOP yang digunakan sebagai pendoman *staff* dalam menjalankan pekerjaan dan kewajiban sehingga mengurangi hal buruk saat melakukan tanggung jawab sebagai *staff*.

a. Tujuan Standart Operasional Prosedur

Dibawah ini adalah tujuan dari SOP menurut (Bellia Annishia et al., 2020), sebagai berikut ;

1. Siapkan pedoman tentang apa yang harus dilakukan dengan gugus tugas perusahaan untuk mencapai tata kelola yang baik.
2. Agar karyawan menjaga kesinambungan dan minat terhadap pekerjaan staf atau kelompok organisasi.
3. Anda mengetahui dengan baik peran dan tugas masing-masing jabatan di perusahaan/unit kerja.
4. Menetapkan tugas, tugas dan tanggung jawab personel.
5. Melindungi organisasi/kelompok kerja dari hal-hal yang tidak baik atau kerusakan administratif lainnya.
6. Mencegah kesalahan/kekeliruan, plagiarisme dan inefisiensi..

b. Beberapa gambaran tentang standart operasional prosedur bagi *floor section* menurut Bataafi dalam (Kurniawan & Pariwisata BSI Yogyakarta, 2017), sebagai berikut ;

1. Kerapian

Penampilan karyawan atau pegawai harus memelihara grooming seperti kebersihan badan dan rapi nya seragam kerja dan rambut yang rapi. Menurut (Fitriana, 2020), *Grooming* yang baik adalah cerminan diri yang bersih dan baik juga, sehingga nyaman dalam bekerja.

2. Kesopanan

Sopan santun adalah hal penting dalam bidang pelayanan jasa. Kesopanan juga penerapan praktis dari perilaku atau etika yang baik agar tidak menyinggung orang lain. Yang biasa didefinisikan secara budaya, segala tingkah laku dan sikap yang biasanya banyak diajarkan cara kesopanan yang baik.

3. Sikap pelayanan yang baik

Untuk mendapatkan kepuasan pada tamu harus memberikan kenyamanan dalam pelayanan baik dalam berkata dan besikap dihadapan tamu. Memberikan pelayanan yang terbaik pastinya didapatkan dari pelatihan/*traning* yang rutin dilakukan

4. Sikap pegawai

Room Attendant harus menjaga tingkah perilaku yang bijak dan professional.

5. Melengkapi *trolley*

Trolley harus diisi dengan peralatan kerja, seperti *linen*, *guest supplies*, maupun *cleaning supplies*, *equipment* dan ditata dengan rapi dan tersusun agar saat melakukan pekerjaan segala yang dibutuhkan mudah untuk ditemukan sehingga tidak perlu membuang waktu dengan percuma.

6. Status kamar

Keadaan ruangan adalah keadaan saat ini, sehingga pengelola dan pelayan mengetahui dengan jelas keadaan ruangan tersebut.

7. Membersihkan kamar *Occupied*

Pembersihan kamar tamu (*occupied*) harus menggunakan standart kebersihan, kerapian, dan menata barang milik tamu agar rapi.

8. Membersihkan kamar *Check out*

Kebersihan kamar atau kamar yang dikosongkan oleh tamu harus memenuhi standar kebersihan, ketertiban, penataan dan fungsionalitas serta terlihat seperti baru saat kamar siap dijual kembali.

9. *Making bed*

Merapikan tempat tidur harus rapi, mengganti *linen* yang bersih tanpa kerutan atau noda kotor dan dilakukan setiap hari.

c. Indikator standart operasional prosedur menjelaskan lebih rinci mengenai pelaksanaan standart operasional prosedur, sebagai berikut :

1. Dengan mencapai efektivitas SOP secara efektif, organisasi dapat membuat keputusan yang tepat dan hati-hati dan bertindak sedemikian rupa sehingga kemungkinan kesalahan berkurang
2. Implementasi yang konsisten harus dibakukan dan seragam di semua bagian prosedur. organisasi Setiap inkonsistensi dapat menyebabkan hilangnya semangat
3. Sistem memiliki keterkaitan yang berarti bukti dan penjelasan sangat erat kaitannya dengan SOP, SOP harus disusun dengan baik dan teratur, jika hal ini tidak dilakukan, SOP sulit dipahami dan diterapkan

2.1.3 Arti Kata Kamar Tamu

Kamar Tamu adalah Ruang tempat menerima tamu, kamar tamu berasal dari kata dasar kamar. Berdasarkan kamus besar bahasa Indonesia (KBBI) kata kamar berarti ruang yang bersekat dinding yang menjadi bagian rumah atau bangunan (biasanya disekat atau dibatasi empat dinding).

Klarifikasi kamar hotel yang dimana kamar dibagi menjadi beberapa bagian.

a. kamar hotel berdasarkan penggunaannya

Hotel internasional biasanya mempunyai kamar untuk yang digunakan untuk hal tertentu.

Kamar tersebut adalah seperti berikut ;

1. *Doctor room* adalah kamar yang dijadikan kamar praktik dokter. Kamar ini digunakan untuk melayani para tamu yang akan memeriksa kesehatannya pada dokter

2. *Ruang studio* adalah ruangan yang digunakan sebagai tempat kerja pada siang hari dan sebagai kamar tidur pada malam hari, biasanya menggunakan sofa atau tempat tidur datar.

3. *House used room* adalah kamar yang disediakan untuk staf hotel atau digunakan oleh karyawan dengan otoritas atau status tertentu, seperti manajer atau manajer residen. Ruangan ini digunakan untuk tempat tinggal selama jangka waktu tertentu.

4. *Blocked up room* adalah kamar yang pada saat tertentu sudah dipesan dan tidak dapat dijual kepada tamu lain.

5. *Mock up room* adalah kamar yang dibuatkan untuk contoh dan dapat diperlihatkan pada tamu.

b. kamar hotel berdasarkan letaknya

1. *Connecting Room*

Connecting room adalah dua kamar yang berdekatan dimana antara kamar yang satu dengan yang lainnya (besebelahan) dihubungkan dengan *connecting room*

2. *Adjoining Room*

Adjoining room adalah kamar yang saling bersebelahan. Alokasi kamar seperti ini cocok untuk pemesanan kamar tamu yang bepergian dengan keluarga atau kelompok organisasi.

3. *Adjacent Room*

Adjacent room adalah dua kamar yang terletak pada lantai yang sama, berhadapan satu sama lain.

4. *Duplex Room*

Duplex room adalah dua kamar yang terletak di atas dan dibawah yang di hubungkan dengan tangga penghubung.

5. Cabana

Cabana adalah kamar-kamar yang menghadap ke pantai.

6. Lanais

Lanais adalah kamar dengan teras/balkon yang berlokasi menghadap kolam renang atau kebun.

7. Out side

Out side adalah kamar yang menghadap ke jalan raya.

c. Kamar berdasarkan bed

1. Kamar single adalah kamar dengan satu tempat tidur untuk satu orang
2. Kamar double bed adalah kamar untuk dua orang dengan satu tempat tidur lebar
3. Tempat tidur double adalah kamar dengan dua tempat tidur single untuk dua orang
4. tempat tidur ganda - tempat tidur ganda untuk dua kamar single dengan dua tempat tidur
5. Triple room adalah kamar dengan tempat tidur besar untuk dua orang dan tempat tidur tambahan untuk satu orang, atau kamar dengan dua tempat tidur terpisah, masing-masing untuk satu orang dan tempat tidur tambahan untuk satu orang tamu, sehingga kamar triple dapat menampung tiga orang tamu
- 6 Suite adalah kamar atau lebih dengan ruang tamu, kamar tidur dan dapur

2.1.4 Arti Kata Hotel

Hotel ini adalah bangunan yang dikelola secara komersial yang menawarkan akomodasi dan layanan umum. Hotel adalah bangunan di mana banyak kamar dijual sebagai akomodasi semalam dan hanya dapat digunakan untuk makan siang atau makan malam, dengan akomodasi komersial untuk semua. Adapun hotel memiliki struktur organisasi dengan tugas dan peran penting di setiap stasiun atau jabatan. Pengertian hotel menurut sulastiyono dalam (Y, 2019), yaitu “satu jenis akomodasi yang digunakan sebagian atau seluruh bangunan yang memberikan jasa penginapan, food dan drink serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial”.

2.1.5 Arti Kata Room Attendant

Menurut (Kurniawan & Pariwisata BSI Yogyakarta, 2017), *room attendant* adalah petugas *section* yang menjaga kebersihan, kerapian, keindahan dan kelengkapan kamar tamu. *Room Attendant* yaitu posisi atau jabatan yang bertugas dalam kebersihan, kerapian, dan keindahan serta kenyamanan tamu selama tamu berada di hotel menurut (Trinaldo et al., 2022), *Housekeeper* adalah pegawai yang membersihkan kamar sebelum tamu masuk ke kamar, karena penilaian pertama tamu adalah kebersihan kamar. Pengunjung mendapatkan kesan pertama terhadap

keseluruhan hotel hanya dengan melihat kebersihan tempat tidur, sehingga ruangan harus disiapkan sebersih mungkin sebelum tamu masuk ke kamar. Selain menjaga kebersihan tempat, *housekeeper* juga harus memberikan pelayanan terbaik agar tamu merasa nyaman dan puas selama menginap serta mendapatkan loyalitas pelanggan. *Room Attendant* harus mampu menunjukkan kemauan yang tinggi untuk bekerja, berdedikasi, loyal terhadap perusahaan, berperilaku sopan, jujur dan ramah, terutama penampilan yang baik dan rapi, termasuk perilaku, kejujuran, sopan santun kepada tamu, atasan dan rekan kerja. .

a. Tugas dan tanggung jawab Room Attendant

Adapun tugas dan tanggung jawab *room attendant* menurut Anwar dalam (Trinaldo et al., 2022), Adalah *room attendant* mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut ;

1. Menerima instruksi dan tugas dari pengawas lantai
2. Memproses room guard untuk shift malam, pagi dan sore
3. Menyiapkan trolley alat, perlengkapan tamu, kebersihan dan linen
4. Pengecekan kondisi ruangan dan melaporkan kondisi ruangan sesuai hasil yang diperoleh, kemudian
5. Melaporkan kepada pengawas lantai jika terdapat perbedaan kondisi ruangan
6. Membersihkan kamar sesuai SOP
7. Menyiapkan kamar untuk tidur Membersihkan kamar untuk late check out
8. Membuat dokumen penjaga kamar dan mengembalikan kunci di akhir tugas
9. Melapor ke pengawas lantai dikamar ada barang-barang yang ditinggalkan tamu

2.2 Teori Kajian Empiris

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian ini dan menjadi bahan referensi penulis karakteristik individu dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan sebagai berikut ;

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Fernando Tua Saragih (2019)	Standart Operasional Prosedur kebersihan kamar tamu pada department Housekeeping diHotel Emerlad Garden Internasional Medan	Penerapan SOP make up room pada room attendant sudah dilakukan dengan baik	Persamaan dalam meneliti tentang standart operasional prosedur dan penelitian menggunakan metode kualitatif	Waktu dan tempat penelitian yang berbeda
2	Mega Pratiwi (2016)	Penerapan Standart Operasional Prosedur Standart Make up room oleh room boy dihotel Daima Padang	Hasil Menunjukkan standart operasional prosedur yang dilakukan oleh room boy sudah dilakukan dengan baik, dan harus dilakukan secara rutin untuk menghindari adanya complaint	Variabel penerapan standart operasional prosedur pada room attendant	Waktu dan tempat penelitian berbeda
	Eriana Pandiangan	Analisis room attendant dalam	Penelitian yang sama	Penelitian yang sama	Objek penelitian yang

3	(2021)	menerapkan standart operasional prosedur di Travelodge Hotel Batam	menggunakan room attendant dilakukan sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan sehingga berkurangnya complaint tamu terhadap kepuasan yang didapatkan	menggunakan metode kualitatif	berbeda
---	--------	--	---	-------------------------------	---------

56

2.3 Kerangka Berpikir

Menurut (Sylvester Simanjuntak et al., 2017), bahwa kerangka berpikir³⁶ adalah merupakan model konseptual tentang teori hubungan dengan sebagai factor yang telah diidentifikasi sebagai masalah penting. Kerangka berpikir penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut ini :

Analisis Room Attendant dalam menerapkan standart operasional prosedur di Swiss-Bel Hotel Harbour Bay Batam
Penerapan Standart Operasional Prosedur
▪ Efisiensi ▪ Konsisten ▪ Sistematis
▪ Observasi ▪ Wawancara ▪ Dokumentasi ▪ Studi Kasus
Pembahasan dan Kesimpulan

Bagan 2.3.1 Kerangka berpikir

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif deskriptif ditunjukkan untuk mengetahui fenomena social dari sudut atau perspektif partisipan. Partisipan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah orang-orang yang diajak wawancara, diobservasi, dan diminta memberikan pendapat, pemikiran, persepsinya. Strategi penelitian mendapatkan data yang valid sukmadinata dalam (Rizky Adela & Wibowo SEMPar, 2019), Metode penelitian kualitatif dilakukan secara intensif, peneliti juga ikut berpartisipasi dilapangan, mencatat secara hati-hati apa yang akan terjadi, melakukan analisis terhadap berbagai dokumen yang ditemukan dilapangan, dan membuat laporan penelitian secara mendetail sugiyono dalam (Rizky Adela & Wibowo SEMPar, 2019),

Dalam penelitian kualitatif manusia merupakan instrument penelitian dan hasil penulisannya berupa kata-kata atau pernyataan yang sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi dan waktu penelitian

Adapun penelitian ini berlokasi di Swiss-belhotel harbour bay batam dengan alamat Jalan Duyung, Sei Jodoh Batu ampar 29432 Batam, Kepulauan Riau, Indonesia. Waktu yang dibutuhkan dalam penelitian ini yaitu mulai dari tahap persiapan sampai dengan penulisan dibuat oleh peneliti sebagai berikut :

Tabel 3.1 Waktu Penelitian

No	Kegiatan	Waktu Kegiatan				
		Agustus	September	Oktober	November	Desember
1.	Penentuan Judul dan izin penelitian					
2.	Penyusunan proposal penelitian					
3.	Seminar proposal penelitian					

4.	Pengumpulan dan pengolahan data					
5.	Penulisan proyek akhir					
6.	Seminar hasil penelitian proyek akhir					

Sumber : Olahan Peneliti 2022

29 2. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah yang menjadi sampel penelitian seperti yang dikemukakan oleh Sugiyono dalam (Tanujaya, 2017), Pengertian subjek dan objek penelitian adalah atribut atau sifat atau nilai seseorang, objek atau kegiatan yang memiliki variabel tertentu untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan. Subjek dalam penelitian ini atau informan nya adalah Executive Housekeeper beserta jajarannya yaitu room attendant supervisor dan room attendant staff di Swiss-bel Harbourbay Batam. Untuk lebih jelasnya dalam subjek penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 3.2 Subjek Penelitian

Subjek Penelitian	Jumlah
Executive Housekeeping	1 orang
Supervisor Housekeeping	1 orang
Room Attendant Staff	2 orang

Sumber : Olahan peneliti 2022

51 3.3 Sumber Data

Data primer dan data sekunder digunakan sebagai sumber data untuk penelitian ini. Informasi yang dikumpulkan peneliti langsung dari sumber primer atau objek penelitian disebut sumber data primer. Sumber data sekunder, di sisi lain, berisi informasi yang tidak dikumpulkan langsung oleh peneliti, tetapi dari sumber lain, biasanya diterbitkan oleh organisasi.

11 3.4 Teknik Pengumpulan Data

Berikut beberapa metode pengumpulan data dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Metode Observasi

Metode observasi menurut Margono dalam (Rizky Adela & Wibowo SEMPAr, 2019), Obeservasi diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian. Pengamatan dan pencatatan yang dilakukan terhadap objek tempat terjadinya atau berlangsungnya peristiwa sehingga observasi Bersama objek yang diselidiki, disebut observasi langsung.

2. Metode Wawancara

Menurut Sugiyono dalam (Susanti et al., 2017), teknik wawancara adalah merupakan pertemuan dua orang atau lebih yang bertukaran informasi atau ide dalam

menyampaikan pendapat melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Wawancara sering digunakan untuk pengumpulan data supaya peneliti dapat menemukan jawaban permasalahan yang diteliti serta hal yang lebih mendalam.

3. Metode Dokumentasi

Menurut Arikunto dalam (Rizky Adela & Wibowo SEMPAr, 2019), Teknik dokumentasi merupakan suatu cara pengumpulan data yang menghasilkan catatan – catatan penting yang berhubungan dengan masalah yang diteliti, sehingga akan diperoleh data yang lengkap, sah, dan bukan berdasarkan perkiraan. Teknik dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data terkait dalam penelitian.

4. Keputustakaan

Kajian Pustaka atau keputustakaan menurut danial dan warsiah dalam (Santoso, 2020), menjelaskan studi literatur adalah penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan mengumpulkan sejumlah buku-buku, majalah, liflet, yang berkenan dengan masalah dan tujuan penelitian. Penulis menggunakan Teknik ini dalam penelitian dengan tujuan mengungkapkan berbagai teori-teori yang relevan dengan permasalahan yang sedang diteliti sebagai bahan dalam pembahasan penelitian.

3.5 Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini penulis mengambil teknik analisis data secara kualitatif. Beberapa tahapan teknik analisis data yang penulis lakukan yaitu : Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu.

1. Data Reduction (Reduksi Data)

Reduksi data merupakan bagian dari analisis data yang mempertegas, memperpendek, membuat focus, membuang hal-hal yang tidak penting dan mengatur data sedemikian sehingga simpulan penelitian dapat dilakukan Sutopo dalam (Gagul Fransiskus Kabitan Gagul, 2018), tahap ini berlangsung terus menerus sampai laporan akhir penelitian siap ditulis. Reduksi dimulai sewaktu peneliti memutuskan kerangka konseptual wilayah penelitian, permasalahan penelitian dan pendekatan pengumpulan data yang digunakan. Selain pengumpulan data berlangsung, reduksi data dapat membuat ringkasan, mengkode, memusatkan tema, membuat batas permasalahan, dan menulis memo. Proses reduksi ini berlangsung sampai akhir penelitian.

2. Data Display (Penyajian Data)

Sajian data adalah rakitan organisasi informasi, deskripsi dalam bentuk narasi yang memungkinkan simpulan penelitian dapat dilakukan. Sajian data adalah rakitan kalimat yang disusun secara logis dan sistematis. Dengan melihat suatu penyajian data, peneliti akan mengerti apa yang terjadi dan memungkinkan peneliti untuk berbuat sesuatu pada analisis ataupun Tindakan lain berdasarkan pemahamannya tersebut Sutopo dalam (Gagul Fransiskus Kabitan¹⁰ Gagul, 2018), Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, berhubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya.

3. Penarikan Kesimpulan

Dari sajian data yang telah disusun kemudian dapat dilakukan penarikan simpulan, yang dapat diverifikasikan selama penelitian dilakukan sehingga data dapat diuji validitasnya dan kesimpulan yang di ambil lebih bisa dipercaya dalam (Gagul Fransiskus Kabitan Gagul, 2018),

¹BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Profil Hotel



⁴⁰
Gambar 4.1 Logo Swiss-BelHotel Harbour Bay Batam

Sumber : Website [swiss belhotel harbour bay batam](https://www.swiss-belhotel.com/harbour-bay-batam) - *Bing images*

²
Hotel ini terletak di pusat bisnis dan kawasan Pariwisata Batam, cukup sembilan menit berjalan kaki dari The Promenade – Harbour Bay. Menawarkan kombinasi unik dari hotel kelas dunia dengan pusat perbelanjaan, lokasi Swiss-Belhotel Harbour Bay juga menyediakan akses yang mudah ke berbagai pilihan hiburan, aktifitas wisata, dan beragam pilihan kuliner.

Swiss-Belhotel Harbour Bay menyediakan berbagai fasilitas akomodasi dan pertemuan untuk kenyamanan para pelancong bisnis maupun liburan. Hotel ini memiliki 180 kamar tamu, termasuk Deluxe, Deluxe Pool View, Grand Deluxe, Suite, dan Presidential Suite. Setiap kamar tamu difasilitasi dengan LCD TV dengan saluran satelit, IDD telepon, akses internet, safety deposit box, AC, mini-bar, fasilitas pembuat kopi dan teh, bathtub atau shower. Akses intern²Untuk pengalaman bersantap yang menyenangkan, Swiss-Café™ Restaurant menyediakan hidangan internasional, Asia dan Indonesia super-segar dan terkenal, sementara variasi makanan ringan, koktail dan moktail tersedia di The Lounge dan Bar sepanjang hari. Untuk pengalaman bersantap hidangan Cina yang tak terlupakan The Red Lotus adalah tempat yang sempurna, menyajikan hidangan yang lezat dalam menu a la carte atau acara keluarga/banquet. Dan untuk quick delight, Swiss Deli™ menawarkan Anda

beragam bakery segar yang dapat Anda nikmati di perjalanan. Oh, untuk berjaga-jaga, kami juga menawarkan 24 jam room service!et Wi-Fi juga tersedia di area publik.

A. Fasilitas Swiss-BelHotel Harbour Bay Batam

Berikut beberapa fasilitas yang dapat di akses oleh tamu untuk memberikan kenyamanan serta kepuasan tamu selama menginap, sebagai berikut :

1. Kamar Deluxe

Memiliki ukuran kamar 29 m², dan memiliki dua tipe bed yaitu king size bed dan single bed.



Gambar 4.2 Kamar Deluxe

Sumber : Website Kamar Deluxe - Swiss-Belhotel Harbour Bay Batam

2. Kamar Grand Deluxe

Memiliki ukuran kamar 42 m², dan memiliki satu tipe bed yaitu king size bed.



Gambar 4.3 Kamar Grand Deluxe

Sumber : Website Grand Deluxe - Swiss-Belhotel Harbour Bay Batam

3. Kamar Suite

Memiliki ukuran kamar 109 m², dan memiliki satu tipe bed yaitu king size bed, living room.

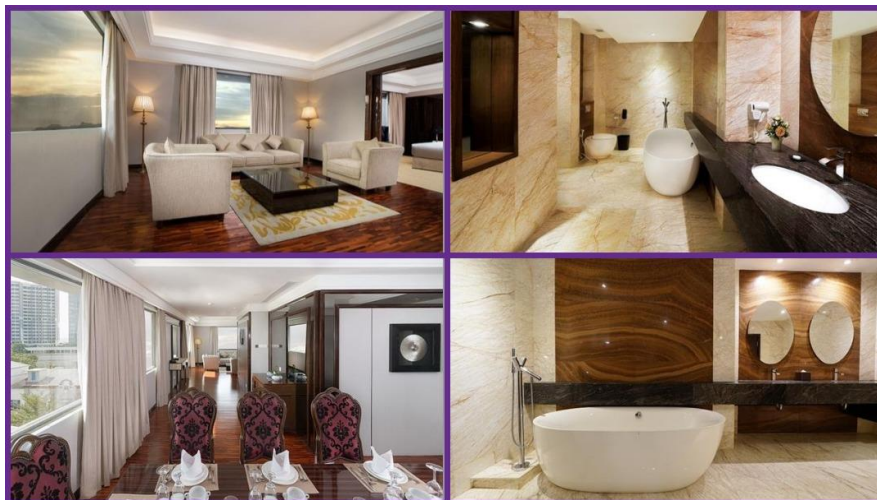


Gambar 4.4 Kamar Suite

Sumber : Website [Kamar Suite - Swiss-Belhotel Harbour Bay Batam](#)

4. Kamar President Suite

Memiliki ukuran kamar 109 m², dan memiliki satu tipe bed yaitu king size bed, living room, dining room.



Gambar 4.5 Kamar President Suite

Sumber : Website [Presidential Suite - Swiss-Belhotel Harbour Bay Batam](#)

5. Swiss Deli



Gambar 4.6 Swiss Deli

Sumber : Website [Swiss Deli - Swiss-Belhotel Harbour Bay Batam](#)

6. Restaurant Red Lotus



Gambar 4.7 Restaurant Red Lotus

Sumber : Website [Red Lotus - Swiss-Belhotel Harbour Bay Batam](#)

7. The Lobby Lounge and Bar



Gambar 4.8 Lobby Lounge & Bar

Sumber : Website [The Lobby Lounge and Bar - Swiss-Belhotel Harbour Bay Batam](#)

8. Swiss-Café™ Restaurant



Gambar 4.8 Restoran Swiss-Café

Sumber : Website [Swiss-Café Restaurant - Swiss-Belhotel Harbour Bay Batam](#)

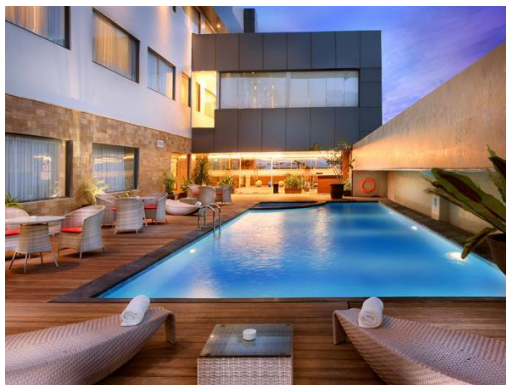
9. Ballroom



Gambar 4.9 Ballroom

Sumber : Website [Ruang Pertemuan - Swiss-Belhotel Harbour Bay Batam](#)

10. Swimming Pool



Gambar 4.10 Swimming Pool

Sumber : Website [Fasilitas Rekreasi - Swiss-Belhotel Harbour Bay Batam](#)

11. Pusat Kebugaran Gym/Fitness and Spa



Gambar 4.11 Gym/Fitness and Spa

Sumber : Website [Fasilitas Rekreasi Swiss-Belhotel Harbour Bay Batam](#)

12. Lobby



Gambar 4.12 Lobby

Sumber : Website [Fasilitas Rekreasi Swiss-Belhotel Harbour Bay Batam](#)

13. Bussines Centre



Gambar 4.13 Bussiness Centre

Sumber : Website [Fasilitas Rekreasi Swiss-Belhotel Harbour Bay Batam](#)

14. Ballroom



Gambar 4.14 Ballroom

Sumber : Website [Fasilitas Rekreasi Swiss-Belhotel Harbour Bay Batam](#)

4.1.2 Visi dan Misi Swiss-BellHotel Harbour Bay Batam

22 A. Visi

Menjadi group manajemen hotel dan perhotelan internasional terkemuka dengan reputasi global untuk komitmen terhadap manajemen dan keunggulan layanan, dan di mana gairah dan profesionalisme adalah inti dari merek Swiss-belhotel Internasional.

B. Misi

Menjadi pemimpin lapangan dalam manajemen hotel internasional dengan perpaduan unik keramahtamahan dan profesionalisme Swiss serta semangat dan layanan Asia.

45 4.1.3 Struktur Organisasi Housekeeping Swiss-BelHotel Harbour Bay Batam



Gambar 4.15 Organisasi Housekeeping

Sumber : Housekeeping Department [Swiss-BelHotel Harbour Bay Batam](#)

4.2 Hasil Penelitian dan Wawancara

Melalui wawancara yang telah dilakukan oleh penulis mendapatkan hasil jawaban dari pertanyaan yang diberikan kepada pihak hotel sebagai berikut ;

Pihak Hotel

1. Executive Housekeeper : Bapak Zulkarmain
2. Supervisor Housekeeping : Bapak Jaka Ferdana

4.2.1 Bagaimana standart penerapan operasional prosedur make up room oleh room attendant di Swiss-BelHotel Harbour Bay Batam?

Swiss-BelHotel Harbour Bay Batam memiliki sop yang dimana sop tersebut adalah pedoman ataupun langkah-langkah kerja room attendant Swiss-belhotel harbour bay batam, seperti make up room yang dilakukan seorang room attendant yang pertama yang dilakukan adalah menyiapkan peralatan maupun chemical yang diperlukan untuk membersihkan kamar, lalu trolley yang diisi dengan linen maupun towel serta amininities yang akan di set up didalam kamar tamu, setelah room attendant selesai membersihkan kamar dari status kamar vacant dirty menjadi vacant clean, lalu kamar akan di inspect kembali oleh seorang supervisor housekeeping apakah kamar lengkap aminities dan linen serta towel bersih lalu bathroom wangi dan bersih maka supervisor akan melaporkan ke pihak front office bahwa kamar sudah dapat dijual kembali. Setiap hari room attendant maupun seluruh anggota housekeeping melakukan pekerjaan nya dengan baik dan sesuai SOP.

4.2.2 Bagaimana hasil kebersihan kamar tamu setelah penerapan SOP pada room attendant di swiss-belhotel harbour bay batam?

Room attendant membersihkan kamar dengan baik, mungkin tingkat kebersihan nya bisa dikatakan 90% dengan peralatan serta chemical yang digunakan. Chemical yang digunakan pun dari product Ecolab yang banyak digunakan oleh pihak hotel bintang 3 sampai bintang 5. Sampai saat ini tingkat kebersihan kamar yang dinilai ataupun pendapat dari tamu bersih dan rapi. Kami selalu memberikan kepuasan tamu ketika menginap dengan selalu meningkatkan kebersihan dan lebih detail untuk kerapian.

4.2.3 Sampai saat ini apakah room attendant ketika selesai membersihkan kamar masih harus membantu section public area? Dan apakah sop masih tetap dijalankan dengan baik dengan situasi seperti ini?

Dalam situasi saat ini yang dimana staff swiss-belhotel harbour bay batam masih berjumlah sedikit yaitu 7 orang room attendant dan 2 orang supervisor, maka sampai saat ini situasi itu masih dilakukan ketika room attendant selesai membersihkan kamar akan membantu section public area terutama ketika hotel sedang ramai maupun ada acara di ballroom, ketika hotel ramai akan ditambahkan beberapa orang casual dan menerima anak-anak training agar pekerjaan terjalan dengan baik. Untuk sop yang dilakukan tetap terjalan dengan baik karena semua staff room attendant diminta untuk melakukan pekerjaan sesuai dengan sop hotel.

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Setelah dilakukan penelitian sesuai dengan judul proyek akhir yaitu : Penerapan Standart Operasional Prosedur pembersihan kamar tamu oleh room attendant di Swiss-BelHotel Harbour Bay Batam, maka penulis mendapat kesimpulan sebagai berikut :

1. Efektifitas penerapan SOP sudah dilakukan dengan baik, dapat dilihat dari data pendukung, selain itu adanya training yang rutin dilakukan untuk mempermudah room attendant melaukan pekerjaan serta dapat meminimalisir kesalahan yang akan terjadi. Namun dalam pengamatan peneliti terdapat beberapa tempat/ruangan yang seharusnya tidak diperlukan dan dimanfaatkan dengan sebaiknya.
2. Konsisten dalam menerapkan SOP sudah dilakukan dengan baik oleh room attendant dan menjadi pedoman serta langkah-langkah kerja bagi room attendant sehingga dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik dan rapi, namun ada pula situasi yang dapat menjadikan dampak buruk dalam bekerja karena adanya penambahan waktu kerja room attendant dalam situasi yang berbeda seperti loyalitas namun di section berbeda yaitu, public area.
3. Secara nyata penerapan SOP sudah dilakukan dengan baik dan sudah dibuat secara teratur atau sistematis. Pengaruh adanya training juga sangat membantu dalam menjalankannya SOP yang telah dibuat.
4. Secara umum perusahaan membutuhkan adanya SOP untuk menjaga kualitas yang dihasilkan, sehingga pekerjaan akan dilakukan dengan baik dan terarah.

5.2 Saran

Saran atau solusi yang ditujukan untuk menyelesaikan permasalahan yang ada, saran harus bersifat membangun mendidik, serta berpositif. Sehingga saran yang diberikan akan menjadi masukan baru yang dapat membangun pagi pihak terkait dalam penulisan tugas akhir ini. Adapun hasil dari penelitian ini penulis memberikan saran yang dapat membangun sebagai berikut :

1. Diharapkan untuk grooming room attendant lebih diperhatikan lagi, seperti cepolan rambut, warna rambut yang normal pada umumnya baik bagi perempuan maupun laki-laki, serta tetap selalu menjaga keharuman dan kebersihan tubuh agar tidak ada timbul aroma badan yang bau.

2. Agar SOP tetap berjalan dengan baik dan teratur seharusnya pihak housekeeping lebih disiplin dalam menjaga kebersihan lingkungan tempat kerja seperti office housekeeping. Menata peralatan kerja seperti trolley, carry cady, tissue, linen, dll agar disusun dengan rapi sehingga tidak kesulitan dalam mencari ataupun menggunakannya ketika dibutuhkan
3. Ketika room attendant selesai dengan tugasnya seperti make up room seharusnya tidak di oper lagi untuk stand by di section lain seperti public area ataupun laundry. Seharusnya lebih memperbanyak training dan casual, agar SOP tetap berjalan dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

Al Ghurfah, Y., Studi, P. D., & Perhotelan Jurusan Kesejahteraan Keluarga, M. (2015).

²⁹ PENERAPAN STANDARD OPERATING PROCEDURE MAKE UP OCCUPIED DIRTY ROOM DI HOTEL PANGERAN BEACH PADANG.

Ali, L. (2020). *arti kata penerapan menurut ahli bab2*. 1.

Bellia Annishia, F., Riswanto,), Pariwisata, A., & Bogor, P. (2020). ¹⁸ Evaluasi Penerapan Standar Operasional Prosedur Housekeeping Department Dalam Penyediaan Bath Towel di The Acacia Hotel Jakarta Evaluation of The Implementation Of Housekeeping Department Operational Standards In The Provision Of Bath Towel In The Acacia. *Fristi Bellia Annishia*, 03, 25. ⁷¹ <http://journal.ubm.ac.id/index.php/journal->

Della, W., Pariwisata, S. A., & Padang, B. ⁴² (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Room Attendant terhadap Kepuasan Tamu Hotel Grand Sahid Jaya Jakarta. *Jurnal Ilmiah Poli Bisnis*, 11(1).

³¹ Fitriana, R. (2020). MENINGKATKAN KETERAMPILAN PELAJAR MELALUI PELATIHAN GROOMING DALAM TOURISM GOES TO SCHOOL. ³¹ 4(2), 172–180. <https://doi.org/10.31764/jmm.v4i2.1946>

Gagul Fransiskus Kabitan Gagul, F. (2018). *SKRIPSI.pdf*.

Gede Ajusta, A. A., Addin, S., BSI Bogor, A., & BSI Jakarta, A. (2018). *Syahrrial Addin 2) A. A. Gede Ajusta 1)*. 2(Mei), 181–189.

³⁵ Kurniawan, R., & Pariwisata BSI Yogyakarta, A. (2017). Usaha Room boy Dalam Menjaga Standar Kebersihan Kamar Hunian Di Abadi Hotel Jogja. In *Jurnal Khasanah Ilmu* (Vol. 8, Issue 1).

Maulana, G. (2019). 128220001 - *Gilang Maulana - Fulltext*. 2.

Rizky Adela, L., & Wibowo SEMPAr, A. ³ (2019). PENERAPAN KNOWLEDGE MANAGEMENT TERHADAP KINERJA FRONT DESK AGENT DI VANILLA HOTEL

BATAM.⁴⁶ <https://journal.isi-padangpanjang.ac.id/index.php/JTST>

Santoso, B. A.³ (2020). *Kinerja karyawan RA dalam meningkatkan kualitas pelayanannhotel*.

3.

¹⁹ Susanti, N., Halin, H., & Kurniawan, M. (2017). *PENGARUH BAURAN PEMASARAN (4P) TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PERUMAHAN PT. BERLIAN BERSAUDARA PROPERTINDO (Studi Kasus Perumahan Taman Arizona 1 Taman Arizona 2 dan Taman Arizona 3 di Talang Jambi Palembang)*.

¹⁷ Sylvester Simanjuntak, D., Nadapdap, K., & Artikel, I. (2017). *Pengaruh Persepsi Penilaian Prestasi Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan*. In *Universitas Methodist Indonesia Jalan Hang Tuah* (Vol. 3, Issue 2).
<http://ejournal.lmiimedan.net/index.php/jm/article/view/8/8>

³³ Tanujaya, C. (2017). *PERANCANGAN STANDART OPERATIONAL PROCEDURE PRODUKSI PADA PERUSAHAAN COFFEEIN*. In *PERFORMA: Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis* (Vol. 2, Issue 1).

Tina, L.⁷³ (2018). *11_PERANAN ROOM ATTENDANT DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN*. *Peranan*, 2.

Trinaldo, D., Manajemen, S., Kamar, D., Batam, P., & Divisi Kamar, M.⁴ (2022). *ANALISIS ROOM ATTENDANT DALAM MENERAPKAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR DI TRAVELODGE BATAM* Eriana Pandiangan. 01, 63.

Widanaputra. (2019). *widanaputra 2009 tentang hotel Bab2*. 7.

⁴⁸ Y, D. (2019). *Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Housekeeping Departement Pada Hotel Bintan Lagoon Resort*. 293.

● 48% Overall Similarity

Top sources found in the following databases:

- 38% Internet database
- Crossref database
- 41% Submitted Works database
- 12% Publications database
- Crossref Posted Content database

TOP SOURCES

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

1	vitka on 2023-01-26 Submitted works	4%
2	swiss-belhotel.com Internet	4%
3	vitka on 2022-10-21 Submitted works	3%
4	vitka on 2023-01-02 Submitted works	2%
5	vitka on 2023-01-25 Submitted works	2%
6	es.scribd.com Internet	2%
7	vitka on 2023-01-25 Submitted works	2%
8	repository.nscpolteksby.ac.id Internet	2%

9	rismanyadi.blogspot.com Internet	1%
10	vitka on 2022-05-20 Submitted works	1%
11	vitka on 2022-04-13 Submitted works	<1%
12	text-id.123dok.com Internet	<1%
13	repository.unair.ac.id Internet	<1%
14	123dok.com Internet	<1%
15	ejournal2.pnp.ac.id Internet	<1%
16	vitka on 2022-05-10 Submitted works	<1%
17	ajmesc.com Internet	<1%
18	journal.ubm.ac.id Internet	<1%
19	eprints.walisongo.ac.id Internet	<1%
20	repository.pnb.ac.id Internet	<1%

21	snpm.unipasby.ac.id Internet	<1%
22	LL Dikti IX Turnitin Consortium on 2019-08-06 Submitted works	<1%
23	eprints.umm.ac.id Internet	<1%
24	adoc.pub Internet	<1%
25	vitka on 2023-01-18 Submitted works	<1%
26	eprints.unram.ac.id Internet	<1%
27	media.neliti.com Internet	<1%
28	vitka on 2023-01-03 Submitted works	<1%
29	docplayer.info Internet	<1%
30	vitka on 2023-01-26 Submitted works	<1%
31	journal.ummat.ac.id Internet	<1%
32	Udayana University on 2020-12-30 Submitted works	<1%

33	repository.uph.edu	Internet	<1%
34	Brookdale Community College on 2022-06-16	Submitted works	<1%
35	vitka on 2022-12-19	Submitted works	<1%
36	neliti.com	Internet	<1%
37	Direktorat Pendidikan Tinggi Keagamaan Islam Kementerian Agama o...	Submitted works	<1%
38	repository.its.ac.id	Internet	<1%
39	vitka on 2022-05-26	Submitted works	<1%
40	repository.uib.ac.id	Internet	<1%
41	m.merdeka.com	Internet	<1%
42	ojs2.pnb.ac.id	Internet	<1%
43	Universitas Merdeka Malang on 2021-08-30	Submitted works	<1%
44	Udayana University on 2022-08-12	Submitted works	<1%

45	Universitas International Batam on 2018-10-01	<1%
	Submitted works	
46	journal.isi-padangpanjang.ac.id	<1%
	Internet	
47	vitka on 2022-09-20	<1%
	Submitted works	
48	journal.pancabudi.ac.id	<1%
	Internet	
49	repository.stp-bandung.ac.id	<1%
	Internet	
50	Unika Soegijapranata on 2015-11-11	<1%
	Submitted works	
51	e-journal.uajy.ac.id	<1%
	Internet	
52	Politeknik Negeri Jember on 2022-05-11	<1%
	Submitted works	
53	etheses.uin-malang.ac.id	<1%
	Internet	
54	nanopdf.com	<1%
	Internet	
55	Politeknik Pariwisata Lombok on 2022-01-28	<1%
	Submitted works	
56	Sriwijaya University on 2022-06-24	<1%
	Submitted works	

57	Universitas Sebelas Maret on 2019-08-07	<1%
	Submitted works	
58	Udayana University on 2022-05-25	<1%
	Submitted works	
59	Universitas Pelita Harapan on 2019-11-25	<1%
	Submitted works	
60	repository.iainpare.ac.id	<1%
	Internet	
61	vitka on 2022-10-20	<1%
	Submitted works	
62	anzdoc.com	<1%
	Internet	
63	repository.uinsu.ac.id	<1%
	Internet	
64	stipram on 2022-01-22	<1%
	Submitted works	
65	Udayana University on 2016-09-30	<1%
	Submitted works	
66	Udayana University on 2022-07-06	<1%
	Submitted works	
67	Universitas Nasional on 2020-12-25	<1%
	Submitted works	
68	Universitas Sebelas Maret on 2019-07-12	<1%
	Submitted works	

69	ladyviafaudina.blogspot.com	<1%
	Internet	
70	stipram on 2022-01-06	<1%
	Submitted works	
71	vitka on 2022-05-11	<1%
	Submitted works	
72	vitka on 2022-05-19	<1%
	Submitted works	
73	politeknikmbp.ac.id	<1%
	Internet	
74	scribd.com	<1%
	Internet	
75	Universitas International Batam on 2018-04-18	<1%
	Submitted works	
76	Universitas International Batam on 2018-10-04	<1%
	Submitted works	
77	Universitas International Batam on 2020-03-17	<1%
	Submitted works	
78	vitka on 2022-04-05	<1%
	Submitted works	
79	Universitas Pendidikan Indonesia on 2019-08-06	<1%
	Submitted works	
80	vitka on 2022-05-10	<1%
	Submitted works	

81

vitka on 2023-01-26

Submitted works

<1%

● Excluded from Similarity Report

- Manually excluded sources

EXCLUDED SOURCES

vitka on 2023-01-28

83%

Submitted works

vitka on 2023-01-25

9%

Submitted works

vitka on 2023-01-25

9%

Submitted works