

**PELAKSANAAN PELATIHAN MENYIAPKAN KAMAR
UNTUK TAMU BERDASARKAN SKKNI DI PAKOAN INDAH**

HOTEL BUKITTINGGI

Proyek Akhir Ini Diajukan

Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar

Sarjana Terapan Priwisata



DI SUSUN OLEH :

NURHAMIDAH

19.10.002.9330.2018

D-IV PERHOTELAN

FAKULTAS PARIWISATA

UNIVERSITAS MUHAMADIYYAH SUMATERA BARAT

2023

PERNYATAAN PERSETUJUAN SIDANG PROYEK AKHIR

Proyek akhir ini telah diperiksa, disetujui, dan disahkan oleh tim pembimbing untuk selanjutnya dipertanggung jawabkan pada sidang proyek akhir Fakultas pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.

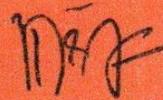
Bukittinggi, 16 Agustus 2023

Pembimbing I



Rozi Yuliani, S.ST.Par., M.M
NIDN.1031078602

Pembimbing II



Dewi Anggraini, S.E., M.M
NIDN.1026067401

Menyetujui

Ketua Program Studi Perhotelan



Wina Astv, S.Pd., MM.Par

NIDN.1019048301

PERNYATAAN PENGESAHAN SIDANG PROYEK AKHIR

Tim penguji Sidang Proyek akhir Mahasiswa Program Studi Perhotelan Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat Menyatakan bahwa proyek akhir yang diajukan adalah:

Nama : Nurhamidah

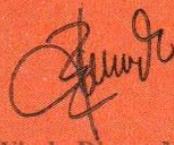
Nim : 191000293302018

Judul : Pelaksanaan Pelatihan Menyiapkan Kamar Untuk Tamu Berdasarkan SKKNI di Pakoan Indah Hotel Bukittinggi

Telah berhasil dipertahankan di hadapan tim penguji dan diterima sebagai syarat untuk memperoleh gelar Serjana Terapan Pariwisata pada program studi Perhotelan Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat

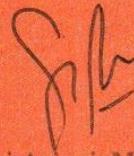
Bukittinggi, 16 Agustus 2023

Penguji I



Winda Diana, M.Par
NIDN.1009058801

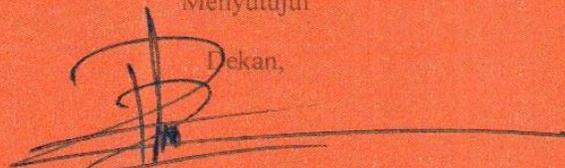
Penguji II



Sri Ariani, M.Pd
NIDN.1026118003

Menyetujui

Dekan,



Rozi Yuliani, S.ST.Par., M.M

NIDN.1031078602

TOURISM FACULTY Hospitality

Last project, 16 August 2023

Nurhamidah

Implementation of Training on Preparing Rooms for Guests Based on SKKNI at Pakoan Indah Hotel Bukittinggi

ABSTRACT

NURHAMIDAH (2023), *The tourism industry, especially in the accommodation sector, provides services in the form of goods and services that are really needed by tourists who want to take a vacation somewhere. This research uses a case study research type with qualitative methods. The implementation of this training is carried out by the author himself. The author provides training using the Off The Job Training (Lecture) method. With this method, the author provides material through presentations with the aim of providing an understanding of preparing rooms for guests. This activity was carried out on July 21, 2023. The training participants totaled 5 Room Attendants at the Pakoan Indah Hotel Bukittinggi who worked and were responsible for preparing rooms for guests. The results of this training can improve employee performance in terms of the knowledge test scores obtained because they get good grades and can answer more questions correctly. Based on the results above the author can conclude that the author has conducted training on preparing rooms for guests to Pakoan Indah's Room Attendant Bukittinggi hotel for approximately 4 days. In order to find out the performance of the Room Attendant employees at Pakoan Indah Hotel Bukittinggi, the initial step that the authors took was the observation process, after which it was continued with the interview process with new employees, the authors conducted training with*

Keywords : Training, Preparing Rooms for Guests, SKKNI

FAKULTAS PARIWISATA
PROGRAM STUDI PERHOTELAN

Proyek Akhir, 16 Agustus 2023

Nurhamidah

Pelaksanaan Pelatihan Menyiapkan Kamar Untuk Tamu Berdasarkan SKKNI di Pakoan Indah Hotel Bukittinggi

ABSTRAK

NURHAMIDAH (2023), Industri pariwisata terutama dalam bidang akomodasi menyajikan pelayanan yang berbentuk barang dan jasa yang sangat di butuhkan oleh wisatawan-wisatawan yang ingin berlibur di suatu tempat.. Penelitian ini menggunakan tipe penelitian studi kasus dengan metode kualitatif. Pelaksanaan pelatihan ini di lakukan oleh penulis sendiri Penulis memberikan pelatihan menggunakan metode Off The Job Training (Kuliah) dengan metode ini penulis memberikan materi memalui presentasi dengan tujuan memberikan pemahaman tentang Menyiapkan kamar untuk tamu. Kegiatan ini di laksanakan pada tanggal 21 Juli 2023 Peserta pelatihan berjumlah 5 orang Room Attendant Hotel Pakoan Indah Bukittinggi yang bekerja dan bertanggung jawab menyiapkan kamar untuk tamu. Hasil Pelatihan ini dapat meningkatkan kinerja karyawan di lihat dari nilai tes pengetahuan yang di dapat karena mendapatkan nilai yang bagus dan dapat menjawab lebih banyak pertanyaan dengan benar Berdasarkan hasil di atas penulis dapat menyimpulkan bahwa penulis sudah melakukan pelatihan menyiapkan kamar untuk tamu kepada Room Attendant pakoan indah hotel bukittinggi selama kurang lebih 4 Hari Agar mengetahui kinerja karyawan Room Attendant di Pakoan Indah Hotel Bukittinggi maka langkah awal yang penulis lakukan adalah proses observasi setelah itu di lanjutkan dengan proses wawancara kepada karyawan baru lah penulis melakukan pelatihan dengan

Kata Kunci : Pelatihan, Menyiapkan Kamar Untuk Tamu, SKKNI

PERNYATAAN ORSISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nurhamidah

NIM : 191000293302018

Dengan ini menyatakan bahwa proyek akhir saya yang berjudul **Pelaksanaan program pelatihan menyiapkan kamar untuk tamu berdasarkan SKKNI di pakoan indah hotel bukittinggi** adalah hasil karya saya sendiri , dan semua sumber yang saya kutip secara langsung maupun tidak langsung ataupun yang dirujuk benar. Jika dikemudian hari dinyatakan karya saya ini merupakan hasil mencontoh atau plagiat sebagian atau keseluruhan dari karya ini maka saya bersedia di proses sesuai dengan hokum dan perundang – undangan yang berlaku di Negara Republik Indonesia .

Bukittinggi, 16 Agustus 2023

Saya yang menvatakan


NURHAMIDAH

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI PROYEK AKHIR UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademika Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat , saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : NURHAMIDAH

NIM : 191000293302018

Program studi : Perhotelan

Jenis Karya Ilmiah : Proyek Akhir

Demi pengembangan ilmu pengetahuan ,saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas proyek akhir saya yang berjudul :

“Pelaksanaan program pelatihan menyiapkan kamar untuk tamu berdasarkan SKKNI di pakoan indah hotel bukittinggi “

Dengan demikian Universitas Muhammdiyah Sumatera Barat berhak menyimpan mengalih media /formatkan,mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*),saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di :Bukittinggi

Pada tanggal : 16 Agustus 2023

Saya yang menyatakan,



NURHAMIDAH

RIWAYAT HIDUP

Nurhamidah, dilahirkan di Bekasi pada tanggal 11 Juli 2002 adalah anak dari pasangan orang tua Sri Nila Waty dan Reflin Adryanto

Penulis menyelesaikan sekolah pada Sekolah Dasar (SD) Ar-Ridho, Kota medan pada tahun 2013, Sekolah Menengah Pertama Negeri (SMP) Brigjend Katamso 2 Medan 2016, dan Sekolah Menengah Atas (SMA N) 1 Candung dengan jurusan IPS pada tahun 2019. Pada tahun itu juga penulis diterima di program studi Perhotelan Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.

Selama menduduki bangku perkuliahan di Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat, penulis berkesempatan magang di instansi dan di industry. Magang pertama di tempatkan di Grand Rocky Hotel Buittinggi, sedangkan untuk magang kedua Penulis ditempatkan di ZHM Premiere Hotel Padang. selama magang penulis banyak sekali mendapatkan pengalaman yang luar biasa.

Selama kuliah penulis banyak mendapatkan pengalaman yang sangat luar biasa baik itu dari dalam kampus maupun dari luar kampus, sehingga bisa penulis terapkan nantinya apabila sudah lulus dari bangku perkuliahan.

NURHAMIDAH

KATA PENGANTAR

Salah satu hal yang sering terjadi di hotel adalah tentang kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang baik berasal dari kinerja karyawan yang sesuai dengan standrat perusahaan dan juga skill yang di miliki masing masing karyawan yang merujuk pada kepuasan tamu selama mereka menggunakan fasilitas yang di berikan. Kepuasan tamu inilah yang menjadi penunjang tingkat penilaian apakah baik atau buruk nya pelayanan di hotel. Untuk mencapai hasil kerja yang baik maka di butuhkan suatu pelatihan yang di berikan untuk karyawan sehingga mereka dapat menerapkan tahapan-tahapan kerja yang sesuai dengan prosedur yang benar. Karyawan harus mendapatkan pelatihan sesuai dengan bidang yang mereka kerjakan guna untuk mengembangkan potensi kerja mereka dan juga memberikan wawasan yang lebih luas tentang pekerjaan yang mereka lakukan. oleh karna itu peneliti ingin melakukan penelitian yang berjudul : **Pelaksanaan Pelatihan Menyiapkan Kamar Untuk Tamu Berdasarkan SKKNI di Pakoan Indah Hotel Bukittinggi**

Penulis bersyukur telah menyelesaikan proyek akhir ini walaupun berbagai hambatan dan kesulitan selama mengerjakannya. Namun karna bantuan serta dorongan dari segala pihak, akhirnya dapat menyelesaikan proyek akhir ini. ucapan terima kasih yang setinggi – tinggi nya kepada semua pihak yang membantu terutama kepada:

1. Dr. Riki Saputra, M.A Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat
2. Ibu Rozi Yuliani, S.ST.Par.,M.M.Par Selaku Dekan Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat sekaligus dosen pembimbing I Dalam penyusunan Proyek Akhir
3. Ibu Winda Diana M.Par selaku Ka.Prodi Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat. Dan juga sebagai dosen penguji I
4. Ibu Wina Asty, S.Pd.,M.M.Par selaku Ka.Prodi Perhotelan
5. Ibu Dewi Anggraini, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing II dalam penyusunan Proyek Akhir.
6. Ibu Sri Ariani, M.Pd selaku dosen penguji I dalam sidang Proyek Akhir
7. Tenaga Pendidik (Tendik) Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat dalam hal Administrasi Proyek Akhir.
8. Papa dan Mama yang telah banyak mendoakan,mendukung,dan memberikan banyak motivasi.
9. Pihak Informan Yang telah bersedia menjadi bagian dari Proyek Akhir dengan banyak memberikan bantuan untuk memperoleh data penelitian proyek akhir ini.
10. Sahabat tercinta saya Eirin Agoleobert yang selalu memberikan semangat kepada penulis sampai saat ini .Terima kasih selalu ada dalam keadaan suka maupun duka.
11. Teman seperjuangan saya selama saya duduk dibangku perkuliahan yaitu Ikhtifa Amalia ,Ayusna Agusti, Aisyah, Rizki Dairo Alhadj yang telah

memberikan semangat, menjadi teman untuk bekerja sama ,dan saling bertukar pikiran.terima kasih telah menjadi teman seperjuangan selama 4 tahun.

12. Teman dekat saya dengan Nim 21180039 yang telah membantu saya dalam menyelesaikan proyek akhir serta juga selalu memberikan motivasi-motivasi yang membuat saya semangat dalam menyelesaikan proyek akhir ini
13. Seluruh teman – teman angkatan 2019 khususnya Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat yang senang hati berbagi pengalaman serta ilmu .
14. Serta semua orang yang telah mendoakan saya sampai saat ini supaya diberikan kesehatan dalam penyusunan proyek akhir ini.

Bukittinggi ,16 Agustus 2023

NURHAMIDAH

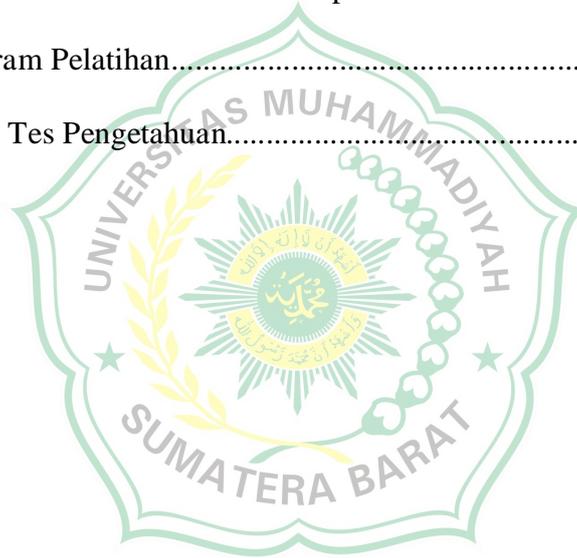
DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
DAFTAR TABLE	iv
DAFTAR GAMBAR	v
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.3 Identifikasi Masalah.....	4
1.4 Rumusan Masalah	5
1.5 Tujuan Penelitian.....	5
1.6 Manfaat Penelitian	5
BAB II	6
KAJIAN PUSTAKA	6
2.1 Kerangka Teoritis.....	6
2.1.1 Pelaksanaan.....	7
2.1.2 Pelatihan.....	6
2.1.4 Hotel	16
2.1.5 Room Section	18
2.1.6 SKKNI	25
2.2 Peneliti terdahulu.....	30
2.3 Kerangka Konseptual	33
BAB III	34

METODOLOGI PENELITIAN	34
3.1 Jenis Penelitian	34
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian	35
3.3 Objek Penelitian	35
3.4 Informan.....	36
3.5 Teknik Pengumpulan Data	37
3.6 Instrumen Penelitian	38
3.7 Analisi Data	40
BAB IV.....	41
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	41
4.1 Hasil Penelitian.....	41
4.1.1 Gambaran Umum Pakoan Indah Hotel Bukittinggi.....	41
4.1.2 Hasil Wawancara.....	42
4.2 Hasil Pelatihan.....	45
4.2.1 Menata Perlengkapan dan Trolley.....	45
4.2.2 Mengakses Kamar Untuk Pelayanan.....	45
4.2.3 Membereskan Tempat Tidur.....	46
4.2.4 Membereskan dan Merapikan Kamar.....	52
4.2.5 Membereskan Dan Menyimpan Trolley Dan Perlengkapan	52
4.3 Pembahasan Pelatihan.....	55
BAB V.....	56
PENUTUP.....	56
5.1 Kesimpulan.....	56
5.2 Saran.....	56

DAFAR TABEL

Tabel 2.1 SKKNI Menyiapkan Kamar Untuk Tamu I.55HDR00.012.2.....	26
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu.....	33
Tabel 3.1 Waktu Penelitian	39
Tabel 3.2 Informan Hotel Pakoan Indah.....	40
Tabel 3.3 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian.....	42
Tabel 4.1 Room Attendant Pakoan Indah Hotel Bukittinggi.....	46
Tabel 4.2 Hasil <i>Pre test Room Attendant</i> pakoan indah hotel bukittinggi.....	49
Tabel 4.3 Program Pelatihan.....	54
Tabel 4.4 Hasil Tes Pengetahuan.....	55



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2 Kerangka Konseptual	36
Gambar 4.1 Pakoan Indah Hotel Bukittinggi	45
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Housekeeping Hotel Pakoan Indah.....	46
Gambar 4.3 Presentasi pelatihan di pakoan indah hotel bukittinggi.....	49
Gambar 4.4 Penataan Trolley Oleh Room Attendant.....	50
Gambar 4.5 Pengaksesan Kamar Untuk Pelayanan.....	52
Gambar 4.6 Membereskan Tempat Tidur.....	53
Gambar 4.7 Membereskan Dan Merapikan Kamar.....	53
Gambar 4.8 membersihkan dan menyimpan trolley dan perlengkapan.....	54



BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Industri pariwisata terutama dalam bidang akomodasi menyajikan pelayanan yang berbentuk barang dan jasa yang sangat dibutuhkan oleh wisatawan-wisatawan yang ingin berlibur di suatu tempat. Bidang akomodasi juga sangat membantu menaikkan ekonomi daerah serta peningkatan pendapatan penduduk sekitar.

Penyedia jasa akomodasi ini memiliki peran yang sangat penting dalam bidang pelayanan, karena wisatawan atau tamu akan menilai pelayanan yang diberikan oleh hotel atau penyedia jasa akomodasi dan hal itu berpengaruh terhadap penilaian hotel tersebut. Jika penilaian yang diberikan tidak baik maka hotel tersebut mengalami penurunan kualitas pelayanan yang mana akan menimbulkan citra yang tidak baik, sehingga beberapa hotel sangat menjaga kualitas pelayanan mereka untuk membangun kualitas yang sangat baik.

Kualitas pelayanan yang baik dihasilkan dari kinerja karyawan yang sesuai dengan arahan serta skill yang mereka miliki. Kinerja karyawan adalah hasil kerja karyawan dilihat pada aspek kualitas, kuantitas, waktu kerja dan kerja sama untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan oleh organisasi. Dengan demikian kinerja adalah kualitas dan kuantitas dari pekerjaan karyawan. Kinerja karyawan adalah variabel tetap yang sering dipasangkan

dengan berbagai variabel bebas yang mempengaruhinya seperti motivasi, kompensasi, lingkungan kerja,

Salah satu hal yang sering terjadi di hotel adalah tentang kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang baik berasal dari kinerja karyawan yang sesuai dengan standrat perusahaan dan juga skill yang di miliki masing masing karyawan yang merujuk pada kepuasan tamu selama mereka menggunakan fasilitas yang di berikan. Kepuasan tamu inilah yang menjadi penunjang tingkat penilaian apakah baik atau buruk nya pelayanan di hotel

Untuk mencapai hasil kerja yang baik maka di butuhkan suatu pelatihan yang di berikan untuk karyawan sehingga mereka dapat menerapkan tahapan-tahapan kerja yang sesuai dengan prosedur yang benar. Karyawan harus mendapatkan pelatihan sesuai dengan bidang yang mereka kerjakan guna untuk mengembangkan potensi kerja mereka dan juga memberikan wawasan yang lebih luas tentang pekerjaan yang mereka lakukan.

Pakoan Indah Hotel Bukittinggi merupakan hotel yang ada di kota bukittinggi. Pakoan Indah Hotel Bukittinggi memiliki penunjang fasilitas yang sangat bagus seperti pool, Wifi, dan area parkir yang luas serta memiliki jumlah kamar sekitar 18 kamar,Pakoan Indah Hotel Bukittinggi berdiri sejak tahun 2018 dan hotel Pakoan Indah ini memiliki letak yang strategis sehingga menyajikan pemandangan atau *view* yang sangat bagus. Pakoan Indah Hotel Bukittinggi memiliki 5 karyawan di *room section*, 4 *Room Attendant* dan 1 *supervisor*

Gambar 1.1 Pakoan Indah Hotel Bukittinggi



Sumber : Google

Hotel pakoan indah adalah hotel yang sangat bagus karena letaknya yang strategis sehingga memberikan pemandangan indah bagi pengunjung yang menginap disana. Namun hotel pakoan indah ini mendapatkan *Review* dari berbagai media sosial yang menjelaskan bahwa pelayanan dan kebersihan yang diberikan tidak bagus. Penulis menemukan review dari tamu yang pernah menginap di Pakoan Indah Hotel Bukittinggi antara lain sebagai berikut :

Mira.S (Traveloka)

“Nginap di sini nyaman, Cuma kalau boleh saran tolong kloset di kamar mandinya di bersihkan lagi dan handuknya di ganti karena butek. Tapi secara keseluruhan oke. Stafnya juga ramah

Anur tirta (google review)

“tempatny ok banget untuk menikmati pemandangan saran saya lebih di tingkatkan lagi kebersihan di kamar nya dan lantai kamar mandinya lebih di perhatikan lagi”

Setelah penulis menemukan review ini penulis langsung melakukan observasi pada tanggal 3 mei 2023 di Pakoan Indah Hotel Bukittinggi. Penulis juga melakukan wawancara kepada owner hotel yaitu bapak bayu. Beliau menjelaskan bahwa hotel pakoan indah selalu memberikan pelayanan yang terbaik

namun mungkin terkendala dengan karyawan mereka yang belum mendapatkan pelatihan dan juga belum mendalami tahapan kinerja yang benar. Menurut pak bayu hotel pakoan indah selalu ingin memberikan pelayanan yang baik dengan memberikan arahan kepada karyawan mereka dan juga menambah jumlah karyawan sesuai dengan kebutuhan mereka, upayah ini di lakukan untuk meningkatkan kualitas kinerja terutama dalam pelayanan di Room, namun masih terkendala dengan kinerja karyawan mereka yang belum sempurna sehingga hotel pakoan indah mendapatkan komplain dari tamu. Komplain yang di berikan adalah tentang kebersihan kamar di hotel pakoan indah bukittinggi

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, maka dapat di identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Room Attendant belum memiliki pengetahuan tentang menyiapkan kamar tamu
2. Pakoan Indah Hotel belum menerapkan pelatihan untuk room attendant terkait menyiapkan kamar untuk tamu
3. Room Attendant belum menerapkan grooming yang tepat
4. Adanya keluhan tamu tentang kebersihan kamar

1.3 Pembatasan Masalah

Pelaksanaan pelatihan menyiapkan kamar untuk tamu berdasarkan SKKNI menggunakan metode *Off The Job Training* (Kuliah) bagi *Room Attendant* di Hotel Pakoan Indah

1.4 Rumusan Masalah

Sesuai dengan pernyataan di atas maka dapat di ambil rumusan masalah sebagai berikut: “Bagaimana pelaksanaan pelatihan menyiapkan kamar untuk tamu berdasarkan SKKNI di Pakoan Indah Hotel Bukittinggi .”

1.5 Tujuan Penelitian

Ada pun tujuan dari penelitian ini yaitu, sebagai berikut:“Untuk melaksanakan pelatihan menyiapkan kamar untuk tamu berdasarkan SKKNI di Pakoan Indah Hotel Bukittinggi”

1.6 Manfaat Penelitian

a. Manfaat Praktis

Adapun manfaat yang dapat di ambil oleh perusahaan akomodasi adalah untuk memberikan solusi terkait masalah yang penulis angkat yaitu pelatihan menyiapkan kamar tamu berdasarkan SKKNI di Pakoan Indah Hotel Bukittinggi

b. Manfaat Teoritis

1. sebagai pedoman penelitian berikutnya dalam bidang pelaksanaan pelatihan dalam rangka mnyiapkan kamar untuk tamu
2. menambah pengetahuan dan ilmu tentang menyiapkan kamar untuk tamu

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Kerangka Teoritis

2.1.1 Pelaksanaan

a. Pengertian Pelaksanaan

Menurut Mazmanian dan Sebatier (2014) “Pelaksanaan adalah pelaksanaan keputusan kebijakan dasar, biasanya dalam bentuk undang-undang, namun dapat pula berbentuk perintah atau keputusan badan eksekutif yang penting ataupun keputusan peradilan”.

Menurut Tjokroadmudjoyo (2014) “Pelaksanaan adalah Proses dalam bentuk rangkain kegiatan, yaitu berawal dari kebijakan guna mencapai suatu tujuan maka kebijakan itu diturunkan dalam suatu program dan proyek”.

Menurut Abdullah (2014) “Pelaksanaan adalah suatu proses rangkaian kegiatan tindak lanjut sekolah program atau kebijaksanaan ditetapkan yang terdiri atas pengambilan keputusan, langkah yang strategis maupun operasional atau kebijakan menjadi kenyataan guna mencapai sasaran dari program yang ditetapkan semula.

2.1.2 Pelatihan

a. pengertian pelatihan

Menurut Dessler (2013), pelatihan dikatakan sebagai akuisisi pengetahuan keterampilan, dan kompetensi. Pelatihan memiliki tujuan khusus untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan kapasitas, kemampuan, kinerja, dan produktivitas karyawan. Para ahli tenaga kerja telah dengan jelas

menyebutkan, bahwa pelatihan melebihi dari kualifikasi awal untuk suatu pekerjaan, untuk meningkatkan dan memperbarui keterampilan. Pelatihan dan pengembangan yang giat harus tiga di dalam organisasi. Dengan demikian pelatihan dan pengembangan adalah cabang dari fungsi sumber daya manusia. Dikatakan bahwa hanya pelatihan & pengembangan yang jauh lebih penting karena mengarah pada pemanfaatan maksimum semua perusahaan.

Dengan demikian keterampilan yang digunakan oleh sumber daya manusia perusahaan dapat meningkatkan output, peningkatan kualitas di perusahaan. Pelatihan dan pengembangan meningkatkan efisiensi, meningkatkan moral karyawan, kerabat manusia yang lebih baik, pengurangan pengawasan, peningkatan tanggung jawab & fleksibilitas organisasi. Dikatakan bahwa pelatihan baik secara fisik, sosial, intelektual, dan sewaan sangat penting dalam memfasilitasi tingkat produktivitas, juga meningkatkan pengembangan pribadi di organisasi mana pun dengan pelatihan yang merupakan pengembangan sistematis pengetahuan, keterampilan yang dibutuhkan oleh karyawan untuk melakukan secara memadai pada tugas atau pekerjaan yang diberikan. Pelatihan dapat berlangsung dengan sejumlah cara, pada pekerjaan di tempat kerja.

Dessler (2013), mengamati dan mengatakan bahwa pelatihan dan pengembangan staf adalah pekerjaan atau kegiatan yang memberikan kontribusi signifikan terhadap keseluruhan efektivitas & profitabilitas bagi organisasi. Pelatihan harus memberikan pendekatan sistematis kepada manusia. Ini jelas berfokus pada pentingnya dan efektivitas pelatihan dan pengembangan yang memainkan peran penting dalam efektivitas organisasi dan universitas. Untuk meningkatkan suasana kerja dengan sikap positif. Memastikan efektivitas sesi

pelatihan dengan teknik terbaru dalam pendekatan perilaku soft skill. Untuk Memperbarui dan memeriksa perkembangan keseluruhan organisasi dan staf juga. Singkatnya, pentingnya dan efektifitas pelatihan dan pengembangan ini penting karena akan sangat berdampak pada universitas. Terlebih lagi kinerja berkualitas tinggi dituntut oleh universitas; maka kita harus pergi dengan perubahan cepat dalam hal pengetahuan, teknologi, dan tugas akademik.

b. Tahapan Pelatihan

Menurut Dessler (2012: 273) terdapat lima langkah dalam proses pelatihan yaitu menganalisis kebutuhan pelatihan, merancang keseluruhan program pelatihan, mengembangkan, menyusun, dan membuat materi pelatihan, mengimplementasikan atau menerapkan program pelatihan dan menilai dan mengevaluasi efektivitas materi.

Sedangkan menurut Mondy (2010: 215), terdapat tiga tahap utama dalam program pelatihan, yaitu perencanaan pelatihan, implementasi program pelatihan dan evaluasi program pelatihan. Berdasarkan pendapat yang telah dijelaskan sebelumnya, penelitian ini terdiri dari satu variabel pelatihan karyawan dengan tiga dimensi berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Mondy (2010), yaitu:

1. Perencanaan program pelatihan, yang terdiri dari dua indikator yaitu analisis kebutuhan pelatihan dan identifikasi tujuan pelatihan.
2. Implementasi program pelatihan, yang terdiri dari empat indikator yaitu metode yang digunakan, penyampaian materi, sarana dan fasilitas dan isi pelatihan.

3. Evaluasi program pelatihan, yang terdiri dari tiga indikator yaitu penguasaan pekerjaan, perubahan perilaku dan tingkat pembelajaran.

c. Tujuan Pelatihan

Setiap perusahaan menginginkan untuk terus maju dan berkembang. Untuk mencapai apa yang diinginkan perusahaan, perusahaan harus memiliki karyawan yang berkualitas atau berkompeten. Dalam hal meningkatkan kualitas karyawan perusahaan bisa memakai salah satu cara yaitu dengan memberikan pelatihan kepada karyawan baru ataupun lama. Menurut Ganesh dan Indradevi (2015), berbagai pandangan yang berbeda mengenai pelatihan dan pengembangan perlu dieksplorasi. Ini telah menjadi perhatian mereka dengan model pilihan mereka sendiri dan melalui pengalaman dengan Organisasi besar. Pelatihan tradisional saat ini terus menerus menghadapi tantangan dalam pemilihan karyawan, dalam menjaga ketidakpastian terkait dengan tujuan dan dalam memperkenalkan taktik baru untuk lingkungan kerja dan dengan menyadari hal ini, mereka memberi nasihat tentang semua masalah, yang menegaskan kembali persyaratan untuk pendekatan yang fleksibel. Biasanya para manajer memiliki pilihan untuk memilih program pelatihan dan pengembangan terbaik untuk staf mereka tetapi mereka selalu harus diingat bahwa untuk meningkatkan peluang mereka mencapai target yang ditetapkan oleh perusahaan

Beberapa teori pelatihan dapat efektif segera di masa depan keterampilan dan pengembangan. Konten dan akses pelatihan adalah faktor aktual untuk proses tersebut. Ini adalah representasi itu sendiri oleh akses pada aspek utama apa yang efektif untuk praktik yang diadopsi dalam pengembangan pelatihan. Sesuai teori terbaru untuk mengakses pengetahuan berubah dari

substansial dalam tradisional untuk memberikan pengetahuan untuk bentuk virtual untuk menggunakan makna informasi baru dengan penggunaan pembelajaran elektronik. Ada konfirmasi survei untuk menggunakan ruang kelas untuk memberikan pelatihan akan turun secara dramati.

d. Metode Pelatihan

Menurut Wibowo (2013:58) *off the job training* dilaksanakan pada lokasi yang terpisah dengan tempat kerja. Program ini memberikan kepada individu keahlian dan pengetahuan yang mereka butuhkan untuk menunaikan pekerjaan pada waktu yang terpisah dari waktu kerja reguler mereka. Misalnya Kursus, workshop, seminar, kuliah dan simulasi computer.

Menurut Hasibuan dalam Setiawan (2017: 125) *off the job training* adalah metode pendidikan dan pelatihan yang dilaksanakan di luar tempat kerja, meliputi teknik-teknik presentasi informasi dan simulasi

Sedangkan menurut Dessler dalam Setiawan dkk (2017:125) *off the job training* atau metode simulasi adalah sebuah metode di mana orang-orang yang dilatih belajar dengan peralatan yang sebenarnya yang akan digunakan dalam pekerjaan, tetapi sebenarnya mereka dilatih di luar pekerjaan.

Metode pelatihan merupakan salah satu unsur penting dalam sebuah pelatihan. Ada berbagai metode yang dapat digunakan untuk program pelatihan. Hariandjadala (Ikaruhan, 2019) menyebutkan metode yang digunakan untuk pelatihan adalah *On The Job Training* dan *Off Job Training*.

a. Metode pelatihan *On The Job Training*.

Ada beberapa metode pelatihan on the job training, yaitu: *Jobinstruction training* atau latihan instruksi jabatan, *Coaching*, *Job rotation*

b. Metode pelatihan *Off The Job Training*.

Ada beberapa jenis metode pelatihan yang bisa dilakukan pada *off the job training* yaitu: *Lecture* atau kuliah, *Video presentation*, *Vestibule training/simulation*, *Role playing*, *Case study*, *Self-study*, *Program learning*, *Laboratory training*, *Action learning*.

off the job training merupakan metode yang selalu digunakan oleh pihak perusahaan untuk melatih karyawannya agar lebih terampil dan dapat meningkatkan kinerja karyawan, sehingga pihak manajer perusahaan dapat mengambil langkah yang tepat dalam mengelola karyawannya sedemikian rupa. Sehingga tujuan perusahaan dapat dicapai Menurut Simamora dalam dewi(dewi, dkk 2019) *off the job training* diselenggarakan dilokasi yang terpisah. Program pelatihan ini memberikan kepada individu-individu keahlian dan pengetahuan yang mereka butuhkan untuk mengerjakan pekerjaan pada waktu yang terpisah dari waktu kerja reguler mereka. Berbagai macam teknik yang digunakan dalam *off the job training* adalah sebagai berikut:

1. Metode-metode Simulasi

Mangkunegara dalam (Hidayatul 2017) mengemukakan bahwa metode simulasi adalah suatu situasi atau peristiwa menciptakan bentuk realitas atau imitasi dari realitas. Simulasi ini merupakan pengkondisian suatu keadaan yang mendekati kondisi nyata pada pekerjaan. Diantara metode- metode simulasi yang paling umum digunakan adalah sebagai berikut:

a. Metode Studi Kasus

Merupakan metode dimana uraian tertulis atau lisan tentang masalah yang ada. Karyawan diminta untuk mengidentifikasi masalah-masalah dan merekomendasi pemecahan masalahnya. Diharapkan dapat mengembangkan keterampilan karyawan dalam pengambilan keputusan.

b. *Role Playing*

Metode yang memungkinkan para karyawan untuk memainkan berbagai peran yang berbeda. Peserta diberitahu mengenai suatu kesan dan peran yang harus mereka mainkan. Metode ini terutama di gunakan untuk memberi kesempatan kepada peserta mempelajari keterampilan berhubungan antara manusia melalui praktik, 29 mengembangkan pemahaman mengenai pengaruh perilaku mereka pada peserta lainnya.

c. *Business Game*

Merupakan suatu simulasi pengambilan keputusan skala kecil yang dibuat sesuai dengan situasi kehidupan bisnis yang nyata. Tujuannya adalah untuk melatih karyawan dalam pengambilan keputusan dan cara mengelola operasi-operasi organisasi.

d. Pembelajaran Aksi (*Vestibule Training*)

Merupakan bentuk pelatihan yang dilaksanakan di area-area terpisah yang dibangun dengan berbagai jenis peralatan sama seperti yang akan digunakan pada pekerjaan sebenarnya. Jadi metode pelatihan vestibule merupakan metode dimana telah disediakan tempat khusus untuk melaksanakan pelatihan yang ditata menyerupai lingkungan pekerjaan

beserta tugas yang dilakukan.

e. Latihan Laboratorium (*Laboratory Training*)

Merupakan suatu bentuk latihan kelompok terutama digunakan untuk mengembangkan keterampilan-keterampilan antar pribadi. Melalui sharing pengalaman, perasaan, persepsi, dan perilaku antar beberapa peserta (karyawan).

2. Metode-metode Presentasi Informasi

Tujuan utama metode-metode presentasi (penyajian) informasi adalah untuk mengajarkan berbagai sikap, konsep atau keterampilan kepada peserta. Metode-metode yang biasa digunakan adalah:

a. Kuliah

Merupakan metode tradisional dengan kemampuan penyampaian informasi, banyak peserta dan biaya relatif murah. Metode ini cenderung lebih tergantung pada komunikasi, bukan modeling.

b. Presentasi Video

Presentasi TV, film, slide dan sejenisnya adalah serupa dengan bentuk kuliah. Metode ini biasanya digunakan sebagai bahan atau alat pelengkap bentuk-bentuk pelatihan lainnya.

c. Metode Konferensi

Metode ini analog dengan bentuk kelas seminar di perguruan tinggi, sebagai pengganti metode kuliah. Berupa pertemuan moral formal di mana terjadi diskusi atau konsultasi tentang sesuatu yang penting.

Menekankan adanya diskusi 31 kelompok kecil dan melibatkan peserta aktif.

d. Studi Sendiri

Metode ini biasanya menggunakan modul-mosul tertulis dan kaset-kaset atau videotape rekaman di mana para karyawan mempelajarinya sendiri.

Disamping teknik-teknik atau metode- metode pelatihan yang telah

Penentuan metode pelatihan yang tepat sesuai dengan kondisi yangadaakan berpengaruh terhadap kebersihan pelaksanaan dari pelatihan itu sendiri. Kuliah merupakan metode tradisional dengan kemampuan penyampaian informasi, banyak peserta dan biaya relatif murah. Metode ini cenderung lebih tergantung pada komunikasi, bukan modeling.

Kuliah merupakan suatu ceramah yang disampaikan secara lisan untuk tujuan-tujuan pendidikan. Mangkunegara dalam (Adha 2015) mengemukakan keuntungan metode kuliah adalah dapat digunakan untuk kelompok besar sehingga biaya peserta menjadi rendah dan dapat menyajikan banyak bahan pengetahuan dalam waktu yang relatif singkat. Dalam metode kuliah kemampuan menyampaikan bahan pelajaran merupakan syarat yang amat penting dalam proses belajar-mengajar yang baik.

Menurut William Burton dalam (Raudha 2018) menyimpulkan uraiannya yang cukup panjang tentang prinsip-prinsip dalam metode kuliah, ada beberapa metode kuliah yang akan penulis paparkan sebagian diantaranya yaitu:

1. Proses kuliah atau belajar ialah pengalaman, berbuat, mereaksi, dan melampaui (under going).
2. Proses itu melalui bermacam-macam ragam pengalaman dan mata pelajaran-mata pelajaran yang terpusat pada suatu tujuan tertentu.
3. Pengalaman secara maksimum bermakna bagi kehidupan.

4. Pengalaman bersumber dari kebutuhan dan tujuan diri sendiri yang mendorong motivasi yang kontinu.
5. Proses dan hasil belajar disyarati oleh hereditas dan lingkungan.

Berdasarkan pembahasan di atas dapat disimpulkan bahwa kuliah merupakan suatu metode penerapan yang masih dilakukan secara tradisional yang mendasarkan kemampuan informasi yang dapat dilakukan dengan secara lisan. Prinsip dalam metode kuliah juga meliputi beberapa hal diantaranya, proses kuliah dipengaruhi oleh beberapa pengalaman diri sendiri.

Off the Job Training atau pelatihan di luar kerja adalah pelatihan yang berlangsung pada waktu karyawan yang dilatih tidak melaksanakan pekerjaan rutin/biasa. Menurut Sutirman dalam (Dita, 2020), indikator keberhasilan pembelajaran dalam metode kuliah diantaranya adalah:

1. Proses komunikasi. Proses komunikasi yakni proses pengiriman informasi yang timbal balik, kepada individu untuk mendapatkan tujuan tertentu, komunikasi dikatakan efektif apabila komunikasi yang dilakukan menimbulkan informasi dua arah dengan adanya feedback dari pihak penerima pesan.
2. Pengelolaan pelaksanaan pembelajaran. Indikator pengelolaan pelaksanaan pembelajaran adalah berbagai cara dalam hal mengolah situasi dan kondisi dalam proses pelaksanaan.
3. Respon peserta. Respon peserta dapat dilihat saat penyampaian materi, dapat menyampaikan pendapat atau menyampaikan suatu pertanyaan yang ingin mereka sampaikan.
4. Aktifitas, adalah kegiatan yang menunjang keberhasilan pembelajaran.

Aktifitas belajar merupakan kegiatan yang dilakukan dalam proses interaksi dua individu atau lebih dalam meningkatkan tujuan yang ingin dicapai.

5. Hasil. Hasil pembelajaran dalam metode kuliah, yakni tolak ukur sejauh mana dapat menguasai pembelajaran setelah mengikuti kegiatan, atau keberhasilan yang telah dicapai oleh peserta didik setelah mengikuti kegiatan.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa dalam penjabaran konseptual terdapat dua hal yang mempengaruhinya, yaitu pelatihan *off the job training* terkait menyiapkan kamar tamu untuk meningkatkan kinerja karyawan

2.1.3 Hotel

a. Pengertian Hotel

Menurut Widanaputra (2009:16) definisi hotel adalah suatu jenis akomodasi yang dikelola secara komersial dengan menggunakan sebagian atau seluruh bangunan yang ada untuk menyediakan fasilitas pelayanan jasa penginapan, makanan, dan minuman serta jasa yang lainnya dimana fasilitas dan pelayanan tersebut disediakan untuk para tamu dan masyarakat umum yang ingin menginap. Sedangkan menurut Ikhsan (2008:2) pengertian hotel merupakan suatu lembaga yang menyediakan para tamu untuk menginap, dimana setiap orang dapat menginap, makan, minum dan menikmati fasilitas yang lainnya dengan melakukan transaksi pembayaran. Maka dari beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa hotel merupakan suatu perusahaan yang dikelola untuk menyediakan fasilitas dan pelayanan jasa penginapan, makan, dan minuman

kepada para tamu dan mampu membayar dengan harga yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima kepada para tamu.

Pemerintah telah menetapkan kualitas dan kuantitas hotel yang menjadi kebijaksanaan yang berupa standar jenis klasifikasi yang ditunjukkan serta berlaku bagi suatu hotel. Penentuan jenis hotel sesuai dengan SK Menteri Perhubungan RI No. 241/4/70 tanggal 15 Agustus 1970. Hotel digolongkan atas :

1. Residensial Hotel Hotel yang disediakan bagi para pengunjung yang menginap dalam jangka waktu yang cukup lama tetapi tidak bermaksud tinggal tetap. Hotel jenis ini terletak di pusat kota maupun pinggir kota dan berfungsi sebagai penginapan bagi orang-orang yang belum mendapatkan perumahan di kota tersebut.
2. Transietal Hotel Hotel yang disediakan bagi para pengunjung yang sedang melakukan perjalanan jangka waktu yang relatif singkat. Pada umumnya jenis hotel ini terletak di pinggir jalan-jalan kota dan berfungsi sebagai terminal point. Para pengunjung yang menginap umumnya sebentar saja, hanya untuk persinggahan.
3. Resort Hotel Hotel yang disediakan bagi para pengunjung yang sedang melakukan wisata dan liburan. Pada umumnya hotel jenis ini terletak di daerah dekat dengan tempat rekreasi/wisata. Hotel jenis ini mengandalkan potensi alam berupa pemandangan dan tempat liburan yang indah untuk menarik para wisatawan

2.1.4 *Room Section*

a. Pengertian *Room Section*

Seksi kamar (*room section*) menurut Wayan & dkk (2008) yaitu “Seksi kamar (*room section*) merupakan bagian yang bertugas dalam hal pemeliharaan kamarkamar hotel, seperti kebersihan, keindahan, dan kenyamanan tamu selama tamu berada di hotel tersebut”.

Menurut Rumekso (2002) *Room Attendent* adalah petugas *floor section* yang bertugas menjaga kebersihan, kerapian, kenyamanan dan kelengkapan kamar tamu. Sedangkan menurut Sulastiyono (2011) *Room Attendant* adalah petugas kamar tamu yang mempunyai tanggung jawab untuk menjaga kebersihan kerapian dan kelengkapan kamar tamu.

Menurut Rumekso (2009:39) “baik buruknya kamar hotel tergantung dari kualitas *room boy* hotel tersebut. untuk itu seorang *room boy* harus memenuhi persyaratan dan kriteria khusus serta harus mentaati peraturan yang berlaku”.

Menurut Agus Sulastiyo (1994) “*Room attendant* adalah petugas yang mempersiapkan tempat tidur pada waktu membersihkan kamar .pada waktu tamu masuk ke kamar, pandangan pertama akan ditujukan ke kerapihan tempat tidur. Mereka akan mendapatkan kesan pertama atas keseluruhan hotel hanya dengan melihat kerapihan tempat tidur itu. Itulah sebabnya tempat tidur harus disiapkan serapi mungkin sebelum tamu masuk ke kamarnya.”

b. Pengertian *Room Attendant*

Menurut Rumekso (2002:7) *Room attendant* (Pramugraha) ialah petugas Floor section yang menjaga kebersihan , kerapian, keindahan , kenyamanan dan kelengkapan kamar- kamar tamu

Menurut Agus Sulastiyono (1994: 42) *Room attendant* adalah petugas yang mempersiapkan tempat tidur pada waktu membersihkan kamar .pada waktu tamu masuk ke kamar, pandangan pertama akan ditujukan ke kerapihan tempat tidur. Mereka akan mendapatkan kesan pertama atas keseluruhan hotel hanya dengan melihat kerapihan tempat tidur itu. Itulah sebabnya tempat tidur harus disiapkan serapi mungkin sebelum tamu masuk ke kamarnya

c. Tugas dan Tanggung jawab *Room Attendant*

Menurut Nawar (2000:42) *Room Attendant* mempunyai tugas dan tanggung jawab antara lain :

1. Menerima penugasan dan pengarahan dari *floor supervisor*
2. Melakukan *handing over* dari *Room Attendant night shift, morning shift* dan *evening shift*
3. Menyiapkan trolley degan peralatan kerja, guest suplies, cleaning supplies dan linen untuk setiap floor section (dilakukan *room attendant night shift*).
4. Memeriksa kondisi atau status kamar, dan melaporkan status kamar sesuai dengan hasil pemeriksaan. Digital Repository Universitas Jember 11
5. Melaporkan kepada Floor Supervisor jika terjadi perbedaan status kamar.

6. Membersihkan kamar sesuai dengan SOP.
 - a. Mendorong trolley kedepan pintu, mengetuk pintu sebanyak 3 kali sambil mengucapkan identitas, bila tidak ada jawaban buka pintu perlahan-lahan.
 - b. Periksa seluruh ruangan barangkali ada barang tamu yang tertinggal , jika ada laporkan ke office Housekeeping.
 - c. Periksa keadaan semua lampu , AC , Televisi , dan Mini bar apabila ada kerusakan hubungi langsung Handyman atau Engenering.
 - d. Membuka night curtain dan membuka jendela.
 - e. Melakukan stripping sampai seluruh ruangan baik yang terdapat pada astrai maupun yang berserakan dilantai lalu buang ke garbage humper yang ada di trolley. Dan stripping gelas , cangkir dan sendok teh lalu rendam dengan air panas di washbahsin.
 - f. Stripping linen kotor yang terdapat dikamar maupun di kamar mandi
 - g. Proses making bed.
 - h. Membersihkan kamar mandi.
 - i. Lengkapi guest supplies untuk dikamar atau tempat tidur.
 - j. Dusting seluruh furniture yang ada di dalam kamar dengan menggunakan dushcloth dan chemical.
 - k. Vacuum seluruh ruangan dimulai dan sudut yang terjauh dari pintu sampai keluar kamar.
 - l. Memeriksa semua kelengkapan guest supplies baik yang ada di bath room maupun yang ada dikamar.

- m. Tutup jendela, rapihkan night curtain, hidupkan AC dan TV semprotkan by fresh didalam ruangan.
 - n. Setelah semua lengkap dan bersih melakukan pengecekan kembali apakah sudah benar – benar bersih dan tidak meniggalkan sampah lagi.
 - o. Tutup pintu
 - p. Mengisi room boy control sheet
7. Melakukan turn down service dan membersihkan kamar yang late check-out, membantu pengiriman laundry yang bersih (diilakukan room attendant evening shift).
 8. Membuat room attendant report dan mengembalikan kunci pada saat akhir penugasan.
 9. Melaporkan kepada Floor Supervisor atau order taker jika ada barang tamu yang tertinggal.
 10. Menjaga penggunaan dan pemakaian atas biaya yang dikeluarkan untuk penggunaan guest suplies dan cleaning supplies.

2.1.5 SKKNI

1. Pengertian SKKNI

Standar kompetensi kerja nasioanal Indonesia (SKKNI) adalah rumusan kemampuan kerja yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan, dan keahlian serta sikap kerja relevan dengan pelaksanaan tugas dan syarat jabatan yang ditetapkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Standar kompetensi tidak berarti hanya kemampuan menyelesaikan suatu tugas,tetapi dilandasi pula oleh bagaimana dan mengapa tugas itu dikerjakan. Standar kompetensi meliputi faktor-faktor yang mendukung, seperti pengetahuan dan

kemampuan untuk mengerjakan suatu tugas dalam kondisi normal di tempat kerja serta kemampuan mentrasfer dan menerapkan kemampuan dan pengetahuan pada situasi dan lingkungan yang berbeda.

Standar kompetensi merupakan pernyataan keterampilan, pengetahuan Dan sikap wajib diterapkan dalam rangka memenuhi persyaratan standar industri. Standar kompetensi menyediakan sebuah lingkungan kerja yang sesuai dengan kebutuhan semua pemegang saham (industri, pemerintah, para penyelenggara pelatihan , para pelatih atau guru) tanpa mempertimbangkan lokasi dan proporsi.

Agar relevan dan penuh arti, sangatlah penting untuk menyelenggarakan suatu pelatihan dan penilaian yang sesuai dengan standar dengan cara yang akan memenuhi kebutuhan peserta dan sektor industri tertentu. Dengan cara ini, kebutuhan pelatihan yang sebenarnya akan tercapai. Juga terdapat beberapa fungsi lain dari standar kompetensi dapat menjadi dasar untuk :

- a) Menyusun deskripsi kerja
- b) Mengembangkan program pelatihan dan sumber-sumber daya
- c) Menilai keterampilan karyawan di tempat kerja
- d) Akreditasi profesional di tempat kerja
- e) Mengembangkan prosedur pengoperasian standar (SOP).

SKKNI ini di terapkan oleh Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia. SKKNI sektor pariwisata pertama yang diterapkan oleh menteri tenaga kerja dan transmigrasi RI adalah mengenai Biro Perjalanan Wisata dengan SK. MANANKERTRANS KEP.238/MEN/X/2004.dan Hotel&Restaurant dengan SK. KEP.239/MEN/X/2004.

SKKNI ini belum di terapkan, maka hal tersebut wajib dikonversikan karena koveni dilakukan dalam suatu forum untuk mencapai konsensus yang melibatkan masyarakat sektor profesi dan pakar tentang Rancangan SKKNI perlu diterapkan . penerapan SKKNI adalah kegiatan menetapkan Rancanagan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia menjadi Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia. SKKNI dikembangkan melalui konsultasi dengan industri terkait, untuk memastikan kesesuaian kebutuhan di tempat kerja. SKKNI di gunakan terutama untuk merancang dan mengimplementasikan pelatihan kerja, melakukan asesmen (penilaian) keluaran pelatihan, serta asesmen tingkat keterampilan dan keahlian terkini yang dimiliki oleh seseorang . SKKNI di terapkan oleh menteri ketenagakerjaan

2. Sejarah SKKNI

SKKNI di amankan dalam pasal 10 ayat (2) Undang-undang Nomor 13 Tahun 2003 Tentang Ketenaga kerjaan. Kemudian dalam pasal yang sama ayat(4) disebut bahwa tata cara penerapan SKKNI telah beberapa kali mengalami perubahan dan terakhir diatur melalui Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 3 Tahun 2016 tentang Tata Cara Penerapan SKKNI. Tata cara penerapan SKKNI sebelumnya pernah diatur melalui peraturan sebagai berikut :

1. Keputusan Menteri tenaga kerja dan Trasnigrasi Nomor KEP.227/MEN/2003 tentang Tata Cara Penerapan SKKNI
2. Keputusan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor KEP.69/MEN/V/2004 tentang Perubahan Lampiran Keputusan Mantri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor KEP.227/MEN/2003 tentang tata cara penerapan SKKNI

3. Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor PER.21/MEN/X/2007 tentang tata cara penerapan SKKNI

4. Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor 8 Tahun 2012 tentang Tata Cara Penerapan SKKNI

3. Model Penyusunan Standar Kompetensi SKKNI

a. Model Occupational Skills Standar (MOSS) adalah model penyusunan standar kompetensi berdasarkan okupasi atau jabatan. Model ini kurang sesuai apabila diterapkan di Indonesia karena terdapat variasi pekerjaan pada jabatan yang sama.

b. Regional Model Competency Standar (RMCS) adalah penyusunan standar kompetensi yang diperkenalkan oleh International Labor Organization (ILO) yang di perkembangannya menggunakan pendekatan fungsi dari fungsi proses kerja suatu kerja usaha/ industri sejenis.

Yang digunakan dalam penyusunan SKKNI adalah RMCS, hal ini sesuai dengan Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2012 tentang Sistem Standardisasi Kompetensi Kerja Nasional dan Bertegas pada Keputusan Direktur Jenderal Pembinaan Pelatihan dan Produktifitas Kementerian Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor KEP.217/LATTAS/XII/2012.

4. Cara Menggunakan Standar

Standar-standar tersebut adalah suatu pernyataan mengenai apa yang wajib dikuasai oleh karyawan di tempat kerja, standar tersebut tidak disusun untuk menyediakan rincian mengenai bagaimana karyawan dapat mencapai keterampilan, pengetahuan dan sikap yang di butuhkan.

Standar telah dibuat agar dapat diterapkan pada keseluruhan rangkaian situasi dalam industri perhotelan. Sebagai contoh:

- a) Tempat kerja yang kecil, sedang dan besar
- b) Pelatihan dan penilaian pada saat bekerja dan tidak bekerja
- c) Sejumlah besar sektor-sektor industri.

Seringkali terdapat pernyataan seperti dalam kaitannya dengan prosedur perusahaan tau dapat diterapkan dalam beberapa kasus, standar menyediakan sebuah pedoman yang dapat diaplikasikan untuk dapat memenuhi kebutuhan sektor-sektor tertentu atau perusahaan-perusahaan industri merupakan hal yang penting untuk mempergunakan dari semua informasi yang tersedia. Sebagai tambahan pada elemen dan kinerja-kinerja, lingkup variabel dan pedoman petunjuk juga menyediakan keterangan rinci dan informasi khusus yang mendasar untuk pencapaian standar.

5. Tabel 2.1 SKKNI Menyiapkan Kamar Untuk Tamu I.55HDR00.012.2

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Menata perlengkapan dan trolley	<p>1.1 Perlengkapan yang dibutuhkan untuk pelayanan kamar dipilih secara benar dan disiapkan untuk kemudian digunakan.</p> <p>1.2 Persediaan untuk trolley diidentifikasi secara teliti dan dipilih atau dipesan dalam jumlah yang memadai sesuai dengan prosedur perusahaan.</p> <p>1.3 Persediaan yang memadai dimuat dengan aman pada trolley sesuai dengan prosedur perusahaan.</p>
2. Mengakses kamar untuk pelayanan	<p>2.1 Kamar yang membutuhkan pelayanan diidentifikasi secara benar dari informasi yang diberikan oleh staf housekeeping.</p> <p>2.2 Kamar dimasuki sesuai dengan prosedur keamanan dan layanan pelanggan perusahaan.</p>

3. Membereskan tempat tidur	<p>3.1 Tempat tidur dibersihkan, bantal dan linen diperiksa kalau ada noda dan kerusakan.</p> <p>3.2 Noda dihilangkan sesuai dengan prosedur perusahaan.</p> <p>3.3 Seprai tempat tidur diganti sesuai dengan standar dan prosedur perusahaan.</p>
4. Membersihkan dan merapikan kamar	<p>4.1 Kamar dibersihkan dengan susunan yang benar diatur agar gangguan pada tamu minimal.</p> <p>4.2 Seluruh perabotan dan perlengkapan dibersihkan dan diperiksa sesuai dengan prosedur perusahaan dan pedoman kesehatan/keselamatan.</p> <p>4.3 Seluruh barang-barang ditata kembali sesuai dengan standar perusahaan.</p> <p>4.4 Persediaan kamar diperiksa dan diganti sesuai dengan standar perusahaan.</p> <p>4.5 Rayap/hama diidentifikasi secepatnya dan tindakan yang tepat diambil sesuai dengan prosedur keselamatan perusahaan.</p> <p>4.6 Kamar diperiksa saat ada kerusakan dan seluruh kerusakan dilaporkan secara akurat sesuai dengan prosedur perusahaan.</p> <p>4.7 Barang-barang yang rusak dicatat sesuai dengan prosedur perusahaan.</p> <p>4.8 Barang-barang atau kejadian yang luar biasa atau mencurigakan secepatnya dilaporkan sesuai dengan prosedur perusahaan.</p> <p>4.9 Barang-barang tamu yang ketinggalan dalam kamar kosong dikumpulkan dan disimpan sesuai dengan prosedur perusahaan.</p> <p>4.10 Barang-barang tamu yang ketinggalan dalam kamar kosong dikumpulkan dan disimpan sesuai dengan prosedur perusahaan.</p>
5. Membersihkan dan menyimpan trolley dan perlengkapan	<p>5.1 Trolley dan perlengkapan dibersihkan setelah digunakan sesuai dengan prosedur keselamatan perusahaan.</p> <p>5.2 Barang-barang disimpan secara</p>

	<p>benar sesuai dengan prosedur perusahaan.</p> <p>5.3 Persediaan diperiksa dan barang-barang diganti atau ditata kembali sesuai dengan prosedur perusahaan.</p>
--	--

Sumber : SKKNI Menyiapkan Kamar Untuk Tamu I.55HDR00.012.2

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variable

1.1 Unit ini berlaku untuk semua jenis usaha perusahaan pariwisata dan perhotelan dimana akomodasi ditawarkan.

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

- 2.1.1 Vacuum cleaner (alat penyedot debu)
- 2.1.2 Alat pembersih lantai (tangkai dan kain pel)
- 2.1.3 Sikat pembersih
- 2.1.4 Ember
- 2.1.5 Permukaan lantai
- 2.1.6 Kaca dan barang pecah belah 80
- 2.1.7 Lemari pakaian
- 2.1.8 Perabot
- 2.1.9 Meja dan kursi
- 2.1.10 Perlengkapan lampu
- 2.1.11 Telepon
- 2.1.12 Televisi
- 2.1.13 Lemari pendingin
- 2.1.14 Lena dan handuk

2.2 Perlengkapan

- 4.2.1 Bahan-bahan pembersih dan bahan kimi
- 4.2.2 Persediaan kamar mandi untuk tamu
- 4.2.3 Persediaan ruangan ruangan untuk tamu

3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

4. Norma dan standar

4.1 Norma

1.1 Kode etik menyiapkan kamar

4.2 Standar

4.2.1 Standar Operasional Prosedur (SOP) menyiapkan kamar

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian

1.1 Unit ini wajib dinilai melalui demonstrasi praktek pada saat bekerja atau di lingkungan tempat kerja yang disimulasikan dimana setiap orang dapat memberikan layanan aktual pada kamar tamu. Hal ini wajib didukung dengan penilaian pengetahuan penunjang.

2. Persyaratan kompetensi

2.1 I.55HDR00.011.2 : Membersihkan lokasi/area dan peralatan

2.2 I.55HDR00.012.2 : Menyiapkan kamar untuk tamu

2.3 I.55HDR00.151.2 : Mengikuti prosedur kesehatan, keselamatan dan keamanan di tempat kerja

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

3.1 Pengetahuan

3.1.1 Status kamar

- 3.1.2 Peralatan kerja di kamar
- 3.1.3 Cairan pembersih
- 3.1.4 Jenis jenis lena dan handuk
- 3.1.5 Prosedur keselamatan dan kesehatan kerja
- 3.1.6 Prosedur melaporkan kerusakan
- 3.1.7 Prosedur penemuan barang
- 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Menggunakan peralatan makinal dan manual
 - 3.2.2 Menggunakan bahan pembersih
 - 3.2.3 Merapikan tempat tidur
- 4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Tanggung jawab terhadap penyelesaian dan mutu hasil pekerjaan
 - 4.2 Teliti dalam membersihkan dan melengkapi perlengkapan kamar
 - 4.3 Teliti dalam mengidentifikasi dan melaporkan kerusakan peralatan atau perabotan
- 5. Aspek kritis
 - 5.1 Ketelitian dalam menyiapkan peralatan dan perlengkapan
 - 5.2 Kebersihan dan kerapihan dalam melaksanakan pekerjaan membersihkan kamar
 - 5.3 Kecepatan dalam melaksanakan pekerjaan layanan membersihkan kamar untuk tamu

Penelitian ini berjudul Pelaksanaan Pelatihan Menyiapkan Kamar Untuk Tamu Berdasarkan SKKNI di Pakoan Indah Hotel Bukittinggi, penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data

menggunakan wawancara dan observasi dari ke 3 penelitian tersebut penulis dapat membedakan penelitian dari jenis penelitian, teknik pengumpulan data dan hasil dari penelitian. Berikut penulis jabarkan ke tiga penelitian terdahulu :

2.2 Peneliti terdahulu

Tabel 2.2 Peneliti Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Peneliti	Metode Penelitian	Teknik Pengambilan Data	Hasil Penelitian
1	Ziyadatun Muhtadin 2020	Peningkatan kinerja karyawan dengan pelatihan melalui kopetensi	Kuantitatif	Kuesioner	Uji validitas dari setiap item pernyataan kuisisioner menghasilkan nilai baik karena semua item sudah mencukupi syarat yakni nilai loading factor lebih besar dari 0,70. Namun penelitian langkah pertama apabila nilai loading factor antara 0,50 hingga 0,60 dikatakan sudah memenuhi convergent validity.
2	Roby Kurniawan dan Sutiyanti 2021	Pengaruh motivasi, pelatihan dan disiplin terhadap kinerja karyawan pada hotel berbintang dikota batam	Kuantitatif	Kuesioner	Data dalam penelitian ini berasal dari data primer yang diolah dalam bentuk kuesioner dan data yang terkumpul sebanyak 320 responden. Pada penelitian ini data responden yang

					<p>terkumpul akan diolah menggunakan SPSS Statiscal. telah melakukan uji statistic deskriptif dilanjutkan dengan pengujian outliers. Setelah melakukan pengujian hasil outlier muncul 7 responden yang memiliki nilai z-score (-3) atau (>3), maka dinyatakan 7 responden outlier sehingga tidak diikutsertakan dalam pengujian selanjutnya. Setelah itu dilanjutkan dengan uji validitas. Uji validitas ini dilakukan terhadap 6 butir pertanyaan motivasi, 10 pertanyaan pelatihan, 6 pertanyaan disiplin, dan 3 pertanyaan kinerja karyawan. Dari total 25 pertanyaan yang diajukan dalam kuisisioner dilakukan uji validitas dikatakan semua pertanyaan valid dan mencapai kriteria</p>
--	--	--	--	--	--

					pengujian.
3	Silvia Magdaleni Purba dan Marihhot Tua Efendi hariandja	Hubungan pelatihan dengan kinerja pegawai Housekeepin g di Hotel Grand Royal Panghegar	Kuantitatif	Wawancara Kuesioner Studi dokumen	Pelatihan yang diberikan kepada pegawai bagian housekeeping di Hotel Grand Royal Panghegar adalah pelatihan mengenai SOP (Standard Operasional Prosedur) dan WI (Work Instruction) kepada pegawai housekeeping. Berdasarkan hasil wawancara dengan HRD di Hotel Grand Royal Panghegar bahwa dikatakan jika ada pegawai yang lupa dengan SOP dan WI yang telah ada dan bekerja tidak sesuai dengan SOP dan WI, maka pegawai dapat diingatkan kembali melalui pelatihan tersebut. Dengan dilakukannya pelatihan tersebut, pihak Hotel Grand Royal Panghegar mengharapkan agar pegawai dapat selalu mempertahankan kinerja atau

					bahkan bisa selalu meningkatkan kinerja mereka lebih baik lagi.
--	--	--	--	--	---

Kerangka konseptual yang penulis buat bersumber dari SKKNI yang akan penulis jadikan pedoman dalam Kisi-kisi Instrumen penelitian dan tindakan yang akan penulis lakukan pada saat penelitian, berikut penulis jabarkan kerangka konseptual tersebut :

2.3 Kerangka Konseptual

Gambar 2.2 Kerangka Konseptual



BAB III

METEDEOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian studi kasus dengan metode kualitatif. Menurut Yi (2019) studi kasus merupakan penyelidikan empiris yang menyelidiki fenomena kontemporer dalam konteks kehidupan nyata. Menurut Creswell dalam Sugiyomo (2012), metode penelitian kualitatif dibagi menjadi lima macam yaitu phenomenological research, grounded theory, ethnography, case study dan narrative research.

Penelitian kualitatif dalam bentuk penelitian tindakan. Menurut Zakaria (2020) menyatakan penelitian tindakan merupakan kegiatan perbaikan sesuatu yang perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasinya dikerjakan secara sistematis sehingga validitas dan reliabilitasnya mencapai tingkat riset

Nazir (1988) menjelaskan langkah-langkah dalam penelitian tindakan sebagai berikut:

1. Melakukan perumusan masalah dan tujuan penelitian yang dilakukan oleh peneliti, pekerja praktis, dan *decision maker*
2. Menghimpun data dari berbagai literatur tentang hal-hal yang berhubungan dengan masalah yang di kaji maupun metode-metode penelitian terkait
3. Merumuskan hipotesis dan strategi pendekatan dalam memecahkan masalah

4. Membuat desain penelitian yang di lakukan oleh penelitian dengan pelaksanaan program. Prosedur, alat, dan kondisi penelitian harus di tentukan oleh tahap ini
5. Menentukan kriteria evaluasi, teknik penilaian atau pengukuran, serta teknik-teknik analisi yang akan digunakan dari sumber-sumber yang valid
6. Mengumpulkan data, melakukan analisis, dan melakukan interpretasi temuan, serta melakukan generalisasi dan saran-saran yang objektif dan kredibel
7. Melaporkan hasil penelitian melalui tulisan ilmiah sesuai kaidah-kaidah yang ada

3.2 Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini berlokasi di Pakoan Indah Hotel Bukittinggi Jalan Raya Bukittinggi Medan No.KM 4, Gadut, Tilatang Kamang, Agam, Sumatera Barat 26152. Penelitian ini dilakukan pada tanggal 3 Mei 2023 sampai dengan Agustus 2023. Waktu penulis melakukan penelitian sebagai berikut:

Tabel 3.1 Waktu Penelitian

No	Kegiatan	Apr	Mei	Jun	Jul	Agt
1	Observas Awal					
2	Penyusunan Proposal					
3	Bimbingan Proposal					
4	Seminar Proposal					
5	Pelaksanaan Penelitian					
6	Penyusunan Laporan					

Sumber : hasil olahan penulis, 2023

3.3 Objek Penelitian

Menurut Sugiyono (2018) mengemukakan variable penelitian adalah suatu atribut, sifatdan nilai orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang di tetapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan kemudian ditarik

hasil akhirnya . Variabel tersebut merupakan variabel bebas (independent) dan variabel terikat (dependent) variabel bebas dalam penelitian ini adalah pelatihan, sedangkan variabel terikat merupakan variabel yang yang mempengaruhi atau menjadi akibat karena adanya variabel bebas, variabel yang terikat pada penelitian ini *Room Attendant*

3.4 Informan

Menurut Sugiyono (2010), pengertian informan penelitian adalah narasumber yang merujuk pada seseorang yang paham terkait dengan objek penelitian serta mampu memberikan penjabaran tentang topik penelitian yang di angkat

Tabel 3.2 Informan Hotel Pakoan Indah

Nama	Umur	Jabatan	Lama bekerja	Jumlah
Wahyu Alkahiri	35 Tahun	Supervisor HK	2 Tahun	1 Orang
Arrahman Rehan Hutri Leo	21 Tahun	Room Attendant	2 Tahun	1 Orang
Ade Yunanda Irza	25 Tahun	Room Attendant	1.5 Tahun	1 Orang
Ridnu Anggia Arifa	28 Tahun	Room Attendant	2 Tahun	1 Orang
Bagas Ahmad Attar	23 Tahun	Room Attendant	2 Tahun	1 Orang
Total				5 Orang

Sumber : Manajemen Pakoan Indah Hotel Bukittinggi, 2023

3.5 Teknik Pengumpulan Data

a) Wawancara

menurut Moleog (2010) wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan tersebut di lakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara yang di sebut interviewer yang mengajukan pertanyaan dan yang di wawancarai di sebut interviewee. Teknik pengumpulan data ini

menggunakan sistem wawancara yang di lakukan di pakoan indah hotel bukittinggi

b) Obsevasi

menurut Sugiyono (2018) merupakan teknik mengumpulkan data yang mempunyai karakteristik tersendiri dengan teknik lainnya. Pengamatan juga tidak terbatas kepada orang, objek, dan benda benda lainnya. Dengan teknik pengumpulan data ini penulis penulis melakukan observasi di hotel pakoan indah bukittinggi untuk mengetahui tingkat pengetahuan karyawan room attendant tentang menyiapkan kamar untuk tamu

c) Tes

Menurut Anas Sudijono (2015: 67) tes adalah cara atau prosedur dalam rangka pengukuran dan penilaian, yang berupa pemberian tugas yang harus dikerjakan testee, sehingga atas dasar data yang diperoleh dapat dihasilkan nilai yang melambangkan tingkah laku atau prestasi testee, nilai dapat dibandingkan dengan nilai-nilai yang dicapai oleh testee lainnya, atau dibandingkan dengan nilai standar tertentu\

d) Skor konvensional

Menurut Khaerudin (2016) Skor konvensional adalah jumlah butir yang dijawab benar. Perhitungan skor dengan cara konvensional adalah menjumlahkan seluruh respons siswa pada satu tes. Nilai yang diberikan pada tes pilihan ganda adalah 1 untuk setiap butir benar dan 0 untuk setiap butir salah. Di dalam penjumlahan itu, setiap skor tunggal dapat saja diberi bobot berlainan. Namun, bila tidak dinyatakan secara khusus maka bobot skor tunggal itu dianggap sama.. Di balik kekurangan dari model

penskoran konvensional, ada kelebihan yang dimiliki oleh model penskoran ini yaitu kemudahan proses perhitungan skor.

3.6 Instrumen Penelitian

Menurut Purwanto (2018), instrumen penelitian pada dasarnya alat yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian. Instrumen penelitian dibuat sesuai dengan 2 tujuan pengukuran dan teori yang digunakan sebagai dasar. Dalam penelitian ini penulis menggunakan alat peneliti yaitu pedoman wawancara, observasi, dan tes pengetahuan kepada *Room Attendant* hotel pakoan indah bukittinggi

Tabel 3.3 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian

Variabel	Indikator	Sub Indikator
Tahapan Pelatihan	1. Perencanaan Program Pelatihan 2. Implementasi 3. Evaluasi	1. Perencanaan program pelatihan, yang terdiri dari dua indikator yaitu analisis kebutuhan pelatihan dan identifikasi tujuan pelatihan. 2. Implementasi program pelatihan, yang terdiri dari empat indikator yaitu metode yang digunakan, penyampaian materi, sarana dan fasilitas dan isi pelatihan 3. Evaluasi program pelatihan, yang terdiri dari tiga indikator yaitu penguasaan pekerjaan, perubahan
Menyiapkan Kamar Untuk Tamu	1. Menata perlengkapan dan trolley	1.1 Perlengkapan yang dibutuhkan untuk pelayanan kamar dipilih secara benar dan disiapkan untuk kemudian digunakan. 1.2 Persediaan untuk trolley diidentifikasi secara teliti dan dipilih atau dipesan dalam jumlah yang memadai sesuai dengan prosedur perusahaan. 1.3 Persediaan yang memadai dimuat dengan aman pada trolley sesuai dengan prosedur perusahaan.

	<p>2. Mengakses kamar untuk pelayanan</p> <p>3. Membereskan tempat tidur</p> <p>4. Membersihkan dan merapikan kamar</p> 	<p>2.1 Kamar yang membutuhkan pelayanan diidentifikasi secara benar dari informasi yang diberikan oleh staf housekeeping.</p> <p>2.2 Kamar dimasuki sesuai dengan prosedur keamanan dan layanan pelanggan perusahaan.</p> <p>3.1 Tempat tidur dibersihkan, bantal dan linen diperiksa kalau ada noda dan kerusakan.</p> <p>3.2 Noda dihilangkan sesuai dengan prosedur perusahaan.</p> <p>3.3 Seprai tempat tidur diganti sesuai dengan standar dan prosedur perusahaan.</p> <p>4.1 Kamar dibersihkan dengan susunan yang benar diatur agar gangguan pada tamu minimal.</p> <p>4.2 Seluruh perabotan dan perlengkapan dibersihkan dan diperiksa sesuai dengan prosedur perusahaan dan pedoman kesehatan/keselamatan.</p> <p>4.3 Seluruh barang-barang ditata kembali sesuai dengan standar perusahaan.</p> <p>4.4 Persediaan kamar diperiksa dan diganti sesuai dengan standar perusahaan.</p> <p>4.5 Rayap/hama diidentifikasi secepatnya dan tindakan yang tepat diambil sesuai dengan prosedur keselamatan perusahaan.</p> <p>4.6 Kamar diperiksa saat ada kerusakan dan seluruh kerusakan dilaporkan secara akurat sesuai dengan prosedur perusahaan.</p> <p>4.7 Barang-barang yang rusak dicatat sesuai dengan prosedur perusahaan.</p> <p>4.8 Barang-barang atau kejadian yang luar biasa atau mencurigakan</p>
--	---	---

	<p>5. Membersihkan dan menyimpan trolley dan perlengkapan</p>	<p>secepatnya dilaporkan sesuai dengan prosedur perusahaan.</p> <p>4.9 Barang-barang tamu yang ketinggalan dalam kamar kosong dikumpulkan dan disimpan sesuai dengan prosedur perusahaan.</p> <p>4.10 Barang-barang tamu yang ketinggalan dalam kamar kosong dikumpulkan dan disimpan sesuai dengan prosedur perusahaan.</p> <p>5.1 Trolley dan perlengkapan dibersihkan setelah digunakan sesuai dengan prosedur keselamatan perusahaan.</p> <p>5.2 Barang-barang disimpan secara benar sesuai dengan prosedur perusahaan.</p> <p>5.3 Persediaan diperiksa dan barang-barang diganti atau ditata kembali sesuai dengan prosedur perusahaan</p>
--	---	---

Sumber : SKKNI 1.55HDR00.012.2

3.7 Analisi Data

Analisis data menurut Sugiyono (2018:482) 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. Sedangkan menurut Moleong (2017:280-281) analisis data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Gambaran Umum Pakoan Indah Hotel Bukittinggi

Pakoan Indah Hotel Bukittinggi merupakan hotel yang memiliki fasilitas kolam renang seperti hotel bintang 4. Hotel Pakoan Indah Bukittinggi juga memiliki fasilitas seperti cafe, wifi dan area parkir yang luas, hotel ini berjumlah 18 kamar. Hotel ini juga berada di tempat yang tinggi sehingga pengunjung yang menginap di hotel ini dapat melihat indahnya pemandangan kota bukittinggi serta dapat melihat gunung singgalang dari ketinggian.

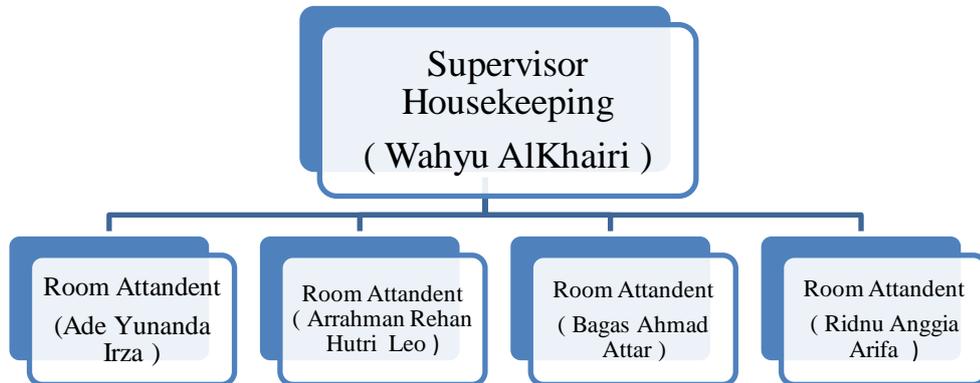
Gambar 4.1 Pakoan Indah Hotel Bukittinggi



Sumber : Google

Hotel ini beroperasi sejak tahun 2018 di Jalan Raya Bukittinggi Medan No.KM 4, Gadut, Tilatang Kamang, Agam, Sumatera Barat 26152. Hotel Pakoan Indah memiliki 5 karyawan di *Room Section*

Gambar 4.2 Struktur Organisasi Housekeeping Hotel Pakoan Indah



Sumber : Pakoan Indah Hotel Bukittinggi

Tabel 4.1 Room Attandent Pakoan Indah Hotel Bukittinggi

Nama	Jabatan
Wahyu Alkahiri	Supervisor HK
Arrahman Rehan Hutri Leo	Room Attandent
Ade Yunanda Irza	Room Attandent
Ridnu Anggia Arifa	Room Attandent
Bagas Ahmad Attar	Room Attandent

Sumber : Pakoan Indah Hotel 2023

4.1.2 Hasil Wawancara

Mengenai hasil wawancara penulis menyimpulkan bahawa Room Attandent Hotel Pakoan Indah Bukittinggi masih belum memiliki kompetensi di bidangnya sesuai dengan standar SKKNI. Namun kinerja mereka harus lebih di tingkatkan lagi melalui pelatihan pelatihan yang di berikan tentang menyiapkan kamar tamu. Seorang *Room Attandent* harus memiliki skill yang bagus karena mereka akan bekerja dengan ketentuan jam atau target jam yang sudah di tentukan oleh Hotel, banyak juga *Room Attandent* di Hotel Pakoan Indah yang belum

memahami semua peralatan serta bahan-bahan yang di gunakan ketika ingin membersihkan atau menyiapkan kamar tamu.

Dari ke 5 informan yang penulis wawancarai penulis mengambil kesimpulan dengan hasil wawancara sebagai berikut :

1. Menata perlengkapan dan *trolley*

dari jawaban ke 5 informan penulis dapat menyimpulkan bahwa *Room Attendant* di pakoan indah hotel bukittinggi belum dapat menata perlengkapan *trolley* dengan benar, contohnya perlengkapan seperti amenities dan linen di letakkan tidak sesuai dengan tempat dan fungsinya. Hal ini akan menyebabkan ketidak nyamanan dalam bekerja. *Room attendant* hotel pakoan indah bukittinggi juga tidak terlalu memperhatikan penataan *trolley* mereka karena tidak adanya pemahaman tentang pentingnya menata *trolley* dengan standart yang sudah di tentukan

2. Mengakses kamar untuk pelayanan

Dari ke 5 jawaban informan penulis dapat menyimpulkan bahwa pengaksesan kamar yang di berikan oleh karyawan *Room Attendant* hotel pakoan indah belum di katakana sempurna hal itu dapat di lihat dari jawaban ke 5 informan yang menjelaskan bahwa pengaksesan kamar yang mereka berikan belum maksimal, mereka masih kurang mengetahui bagaimana cara memberikan pengaksesan untuk tamu dengan benar. *Room attendant* hotel pakoan indah juga belum paham tentang status status kamar yang ada.

3. Membereskan tempat tidur

Dari ke 5 jawaban informan penulis dapat menyimpulkan bahwa mereka tidak menerapkan membereskan tempat tidur sesuai dengan prosedur yang ditetapkan hal dapat di lihat dari jawaban yang mereka berikan pada saat wawancara. Mereka menjawab ada beberapa hal yang belum mereka pahami sekali tentang membereskan tpmat tidur dengn benar. Mereka hanya membereskan tempat tidur sesuai dengan standart mereka masing masing. Hal ini sangat tidak benar karena hotel pasti sudah memiliki prosedur tersendiri untuk membereskan tempat tidur.

4. Membersihkan dan merapikan kamar

Dari ke 5 jawaban informan penulis dapat menyimpulkan bahwa Room Attendant pakoan indah hotel belum membersihkan dan merapikan kamar dengan benar hal ini di lihat dari hasil wawancara yang menyatakan bahwa mereka membereskan dan merapikan tidak sesuai dengan tahapan yang di tentukan. Mereka hanya membersihkan dan merapikan kamar dengan kerja mereka sendiri. Hal ini akan menyebabkan suatu pekerjaan tidak akan di hasilkan dengan baik karena tahapan tahapan prosedur yang di berikan untuk membereskan dan merepikan kamar adalah untuk mencegah terjadinya kesalahan dalam bekerja.

5. Membersihkan dan menyimpan *trolley* dan perlengkapan

Dari ke 5 jawaban informan penulis dapat menyimpulkan bahwa membersihkan *trolley* yang mereka gunakan ketika menyiapkan kamar tamu adalah hal yang jarang mereka perhatikan, menurut mereka *trolley* akan di bersihkan ketika sudah terlihat sangat kotor sekali ketika tidak

terlalu kotor maka mereka akan tetap menggunakannya karena menurut mereka hal ini bukan bagian dari pelayanan kebersihan yang akan di berikan untuk tamu.

4.2 Perencanaan Program Pelatihan

Langkah langkah persiapan yang penulis lakukan adalah bersosialisasi atau berkomunikasi dengan owner dari hotel Pakoan Indah Bukittinggi untuk mendapatkan izin melakukan pelatihan di hotel tersebut. Izin yang di diberikan oleh owner di berikan secara langsung kepada penulis

a.Indikator Pelaksanaan :

1. Materi tentang menyiapkan kamar tamu melalui pelatihan
2. Materi Tentang gambaran umum *Room Section*

b.Tujuan di laksanakan nya pelatihan :

1. Meningkatkan kinerja *Room Attendant*
2. Meningkatkan pengetahuan tentang menyiapkan kamar untuk tamu
3. Meningkatkan percaya diri dalam bekerja

Pelatihan ini sangat berguna untuk karyawan yang ada di hotel Pakoan Indah Bukittinggi karena akan memberikan mereka ilmu pengetahuan dan keterampilan tentang menyiapkan kamar untuk tamu. Berikut penulis jabarkan program pelatihan yang akan penulis laksanakan

Tabel 4.3 Program Pelatihan

N O	Waktu dan Tempat Pelatih an	Peserta Pelatihan	Materi Pelatihan	Media Pelatih an	Metode Pelatihan	Instruktur
1.	21 Juli 2023	Room attendant hotel pakoan indah	Menata perleng kapan trolley	Lisan	Metode <i>Off The Job Training</i> (Metode Kuliah)	Nurhamidah
2	22 Juli 2023	Room attendant hotel pakoan indah	Mengaks es kamar untuk pelayana n	Lisan	Metode <i>Off The Job Training</i> (Metode Kuliah)	Nurhamidah
3	22 Juli 2023	Room attendant hotel pakoan indah	Members kan kan tempat tidur	Lisan	Metode <i>Off The Job Training</i> (Metode Kuliah)	Nurhamidah
4	23 Juli 2023	Room attendant hotel pakoan indah	Members ihkan dan Meraapik an tempat tidur	Lisan	Metode <i>Off The Job Training</i> (Metode Kuliah)	Nurhamidah
5	23 Juli 2023	Room attendant hotel pakoan indah	Members ihkan dan menyimp an trolley dan perleng kapan	Lisan	Metode <i>Off The Job Training</i> (Metode Kuliah)	Nurhamidah

6	24 Juli 2023	Room attendant hotel pakoan indah	Ujian	Tes Ujian	Metode <i>Off The Job Training</i> (Metode Kuliah)	Nurhamidah
---	--------------	-----------------------------------	-------	-----------	--	------------

Sumber : Olahan Penulis,2023

4.3 Implementasi

Pelaksanaan pelatihan ini di lakukan oleh penulis sendiri dengan melakukan wawancara kepada karyawan Hotel Pakoan Indah lalu memberikan pelatihan menggunakan metode *Off The Job Training* (Kuliah) dengan metode ini penulis memberikan materi melalui presentasi dengan tujuan memberikan pemahaman tentang Menyiapkan kamar untuk tamu.

Kegiatan ini di laksanakan pada tanggal 21 Juli 2023 Peserta pelatihan berjumlah 5 orang *Room Attendant* Hotel Pakoan Indah Bukittinggi yang bekerja dan bertanggung jawab menyiapkan kamar untuk tamu.

Gambar 4.3 Presentasi pelatihan di pakoan indah hotel bukittinggi



Sumber : Data olahan penulis, 2023

1. Menata Perlengkapan dan *Trolley*

Menata perlengkapan *trolley* ini dilakukan dengan menyusun barang yang berat nya besar di bagian bawah dan barang yang berat nya ringan di bagian atas. Barang yang di tata di dalam *trolley* adalah linen, amenities, chemical, dan cleaning equipment

Gambar 4.7 Penataan Trolley oleh Room Attendant



Sumber : Data Olahan Penulis,2023

2 Mengakses Kamar Untuk Pelayanan

Hal yang harus di perhatikan dan di lakukan dalam mengakses kamar untuk pelayanan adalah mengetahui status kamar dan mengetahui prioritas kamar tersebut mana yang harus di bersihkan terlebih dahulu, setelah itu baru melakukan aktifitas *begening rish*.

Gambar 4.8 Pengaksesan kamar untuk pelayanan



Sumber : Data Olahan Penulis,2023

3. Membereskan Tempat Tidur

Aktifitas membersihkan tempat tidur di lakukan dengan merapikan sheet dan duvet serta pillow case dengan rapih dan sesuai dengan standar yang sudah di tentukan, setelah itu memastikan bahawa tempat tidur sudah siap untuk di gunakan

Gambar 4.9 Membersihkan tempat tidur



Sumber : Data Olahan Penulis,2023

4. Membersihkan dan Merapikan Kamar

Langkah pertama yang dilakukan dalam membersihkan dan merapikan kamar adalah dusting secara jarum jam sambil cek kekurangan amenities di kamar. Hal ini dilakukan untuk memastikan tidak ada amenities yang tidak terisi dan juga debu debu yang masih ada.

Gambar 4.10 Membersihkan dan merapikan kamar



Sumber : Data Olahan Penulis,2023

5. Membersihkan dan Menyimpan Trolley dan Perlengkapan

Seluruh peralatan pembersih yang digunakan harus dibersihkan dan diletakkan kembali ke dalam *trolley* agar tersusun rapih dan dapat digunakan kembali pada hari berikutnya

Gambar 4.11 Membersihkan dan Menyimpan Trolley dan Perlengkapan



Sumber : Data Olahan Penulis,2023

4.4 Evaluasi Pelatihan

Setelah pada tanggal 21 Juli sampai dengan 23 Juli 2023 penulis melaksanakan presentasi materi pelatihan selanjutnya penulis melaksanakan tes pengetahuan kepada *Room Attendant* Pakoan indah hotel bukittinggi pada tanggal 24 Juli 2023 dengan hasil adanya peningkatan Pengetahuan yang di dapat oleh ke 5 peserta. Berikut hasil dari penilaian Tes pengetahuan tersebut :

Tabel 4.4 Hasil Tes Pengetahuan *Room Attendant* Pakoan indah hotel bukittinggi setelah pelatihan

Nama	Materi Tes	Skor Nilai
Wahyu Alkhairi	1. Menata Perlengkapan dan <i>Trolley</i>	2
	2. Mengakses kamar untuk pelayanan	2
	3. Membereskan tempat tidur	2
	4. Membereskan dan merapikan kamar	9
	5. Membereskan dan menyimpan <i>Trolley</i>	2
	Total Nilai : 72	

Arrahman Rehan Hutri Leo	1. Menata Perlengkapan dan <i>Trolley</i>	2
	2. Mengakses kamar untuk pelayanan	2
	3. Membereskan tempat tidur	3
	4. Membereskan dan merapikan kamar	10
	5. Membereskan dan menyimpan <i>Trolley</i>	2
	Total Nilai : 76	
Ade Yunanda Irza	1. Menata Perlengkapan dan <i>Trolley</i>	2
	2. Mengakses kamar untuk pelayanan	2
	3. Membereskan tempat tidur	3
	4. Membereskan dan merapikan kamar	9
	5. Membereskan dan menyimpan <i>Trolley</i>	2
	Total Nilai : 72	
Ridnu Anggia Arifa	1. Menata Perlengkapan dan <i>Trolley</i>	3

	2.Mengakses kamar untuk pelayanan	2
	3.Membereskan tempat tidur	3
	4.Membereskan dan merapikan kamar	9
	5. Membereskan dan menyimpan <i>Trolley</i>	2
	Total Nilai : 76	
Bagas Ahmad Attar	1. Menata Perlengkapan dan <i>Trolley</i>	2
	2.Mengakses kamar untuk pelayanan	2
	3.Membereskan tempat tidur	3
	4.Membereskan dan merapikan kamar	9
	5.Membereskan dan menyimpan <i>Trolley</i>	2
	Total Nilai : 76	

Sumber : *Olahan Penulis, 2023*

Penjelasan untuk penilaian di atas adalah 1 Soal yang benar nilai nya adalah 1 dan soal yang salah nilai nya adalah 0. Dalam soal tes yang penulis buat terdapat indikator yang masing masing indikator terdapat 2 sampai 10 pertanyaan. Jumlah soal di kali dengan jumlah jawaban dibagi jumlah seluruh peserta yang benar maka hasil tersebut adalah jumlah skor yang di dapatkan. Berikut penjawabaran hasil skor yang di dapat oleh ke 5 informan atau peserta tes room attendant hotel pakoan indah bukittinggi :

1. Wahyu Alkhairi = $20 \times 18 : 5 = 72$
2. Arrahman Rehan Hutri Leo = $20 \times 19 : 5 = 76$
3. Ade Yunanda Irza = $20 \times 18 : 5 = 72$
4. Ridnu Anggia Arifa = $20 \times 19 : 5 = 76$
5. Bagas Ahmad Attar = $20 \times 18 : 5 = 72$

4.3 Pembahasan Pelatihan

- a. Menata perlengkapan dan *trolley*

Dalam hal ini *Room attendant* pakoan indah hotel bukittinggi masih belum melakukan penataan perlengkapan *trolley* dengan benar solusi dari hal ini adalah memberikan pengetahuan melalui pelatihan tentang bagaimana cara melaksanakan penataan *trolley* dengan benar. Maka dengan ini penulis mengambil tindakan untuk memberikan pelatihan terhadap 5 *room attendant* pakoan indah hotel bukittinggi

- b. Mengakses kamar untuk pelayanan

Room Attendant belum menerapkan pengaksesan kamar untuk pelayanan dengan benar salah satu nya adalah mereka belum memahami bagaimana prosedur mengetuk pintu kamar tamu, dengan ini dapat di berikan solusi yaitu *supervisor housekeeping* pakoan indah hotel bukittinggi harus memberikan pemahaman bagaimana cara prosedur mengakses kamar tamu untuk pelayanan dengan benar. Tindakan yang penulis laksanakan pada hal ini adalah memberikan pelatihan tentang bagaimana prosedur yang benar untuk mengakses kamar untuk pelayanan

c. Membereskan tempat tidur

Pelaksanaan membereskan tempat tidur ini harus sesuai dengan prosedur yang di tentukan, namun *Room Attendant* hotel pakoan indah bukittinggi masih melakukan tahapan membereskan tempat tidur yang tidak benar hal ini dapat menyebabkan permasalahan yang akan timbul akibat kesalahan yang di lakukan. Untuk itu solusi dari hal ini adalah setiap *Room Attendant* wajib untuk memperhatikan tahapan tahapan yang benar yang harus di lakukan untuk membereskan tempat tidur guna ntuk mencegah terjadinya kesalahan-kesalahan yang akan terjadi. Dengan masalah tersebut penulis mengambil tindakan untuk memberikan pelatihan tentang bagaimana cara membereskan tempat tidur dengan benar.

d. Membereskan dan merapikan kamar

Untuk aktifitas permasalahan yang ada adalah *Room Attendant* pakoan indah hotel bukittinggi masih melakukan pendustingan yang tidak searah jarum jam hal ini akan meyebabkan masih adanya debu debu yang tertinggal akibat dari pendustingan yang tidak benar. Solusi dari hal tersebut adalah dengan melakukan pendustingan searah jarum jam agar tidak terjadi debu yang masih tertinggal dan dapat mncek amenities amenities apa saja yang harus di tambah. Dalam hal ini penulis mengambil tindakan dengan melakukan pelatihan bagaimana cara membereskan dan merapikan kamar dengan benar.

e. Membersihkan dan menyimpan trolley dan perlengkapan

Membersihkan dan menyimpan *trolley* harus di lakukan oleh setiap *Room Attendant* kerana hal ini dapat membantu untuk melancarkan pekerjaan dan

memberikan kenyamanan ketika sedang bekerja. Hal ini jarang di perhatikan oleh Room Attendant pakoan indah hotel bukittingg. Solusi dari hal ini adalah setiap karyawan *Room Attendant* diwajibkan untuk membersihkan dan menyimpan *trolley* dengan benar serta menyusun perlengkapan sesuai dengan fungsi-fungsinya. Tindakan dalam hal ini adalah penulis melakukan pelatihan tentang bagaimana cara membersihkan dan menyiman *trolley* dan perlengkapannya dengan benar.

Dari hasil pelatihan yang penulis laksanakan dapat di perhatikan bahwa adanya peningkatan pengetahuan dan keterampilan oleh *room attendant* pakoan indah hotel bukittinggi yang dapat di lihat dari hasil Tes atau ujian pengetahuan.



BAB V

PENUTUP

5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil di atas penulis dapat menyimpulkan bahwa penulis sudah melakukan pelatihan menyiapkan kamar untuk tamu kepada *Room Attendant* pakoan indah hotel bukittinggi selama kurang lebih 4 Hari

Agar mengetahui kinerja karyawan *Room Attendant* di Pakoan Indah Hotel Bukittinggi maka langkah awal yang penulis lakukan adalah proses observasi setelah itu di lanjutkan dengan proses wawancara kepada karyawan baru lah penulis melakukan pelatihan dengan materi menyiapkan kamar untuk tamu dengan peserta yaitu *Room Attendant* pakoan indah hotel bukittinggi

5.2 SARAN

Beberapa saran dari penulis untuk meningkatkan kinerja *Room Attendant* dalam menyiapkan kamar untuk tamu

- 1) Memberikan pelatihan seperti presentasi tentang menyiapkan kamar untuk tamu kepada seluruh karyawan Pakoan Indah Hotel Bukittinggi terutama karyawan *Room Section*
- 2) Memperhatikan penampilan atau *Personal Grooming*
- 3) Memberikan pemahaman lebih luas tentang menyiapkan kamar untuk tamu

Daftar Pustaka

- Abdullah. (2014). *Kebutuhan Dasar Manusia Untuk Mahasiswa Keperawatan*. Jakarta: CV. Trans Info Media.
- A. Sonny Keraf, 1998, *Etika Bisnis Tuntunan dan Relevansinya*, Yogyakarta, Kanisius.
- Arfan Ikhsan & Ida Bagus Teddy Prianthara. 2008. *Sistem Akuntansi Perhotelan* : Graha Ilmu
- Adha. S. D. 2015. *Pengaruh Konsentrasi Larutan HNO₃ dan Waktu Kontak Terhadap Desorpsi Kadmium (II) yang Terikat Pada Biomassa Azolla Micropylla-Sitrat*. Kimia Student Journal. Vol.1 (1) : 636-642.
- Anas Sudijono (2015), *Pengantar Statistik Pendidikan*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Agus Purwanto, Erwan dan Dyah Ratih Sulistyastuti (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Untuk Administrasi Publik, Dan Masalahmasalah Sosial. Metode Penelitian Kuantitatif, Untuk Administrasi Publik, Dan Masalah-masalah Sosial*. Yogyakarta: Gaya Media.
- Creswell, John W. 2012. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Dessler, 2013, *Manajemen Sumber Daya Manusia Human Reources*, Jilid 2, Prenhalindo, Jakarta.
- Dessler, G. (2012). *Manajemen sumber daya manusia*. Penerbit Indeks
- Dessler, Garry. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi kesembilan*. Jakarta: Indek Kelompok Gramedia.
- Ganesh, M., & Indradevi, R. (2015) *Importance and efefctives of training and devolpment. Mediterranean journal of social sciencae*, 6 (1)
- Hasibuan, Malayu S.P 2007, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Bandung, PT. Bumi Aksa
- Alwi, Hidayatul. 2017. *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kedai Kopi Why Not Coffee di Kota Bogor*. Skripsi. Institut Petanian Bogor, Bogor.
- Mazmanian, Sebatier dalam Solihin, (2014). *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. UPT Penerbitan Universitas Muhammadiyah, Malang. Hlm 68

- Mondy, R. Wayne . 2010. *Human Resource Management Eleventh Edition*. New. Jersey: Prentice Hall.
- Manulang, 2002, *Manajemen Personalia*, Jakarta ; Ghalia Indonesia.
- Moleong, L. J. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Moleog, L. J 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung PT.Remaja Rosdakarya
- Nawar Agus ,2000, *Operasional Tata Graha*, Jakarta,PT Gramedia Pustaka Utama.
- Nazir . (1988) . *Metode Penelitian*. Jakarta : Ghalia Indonesia
- Rumekso. 2002. *Housekeeping Hotel* , Yogyakarta: ANDI
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, penerbit Alfabeta,Bandung
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Tjokroadmudjoyo dalam Dwi Purnama Wati, (2014). *Pelaksanaan Fungsi Pengawasan Pendidikan Agama Islam Terhadap Guru Pendidikan Agama Islam*. Lampung: Universitas Lampung. Hlm 7.
- Wijono, Sutarto. (2010). *Psikologi Industri dan Organisasi*. Jakarta: Fajar Interpratama Offset.
- Widanaputra, A.A.GP dkk. 2009. *Akuntansi Perhotelan Pendekatan Sistem Informasi*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Wibowo. 2013. *Perilaku dalam Organisasi*.. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. 2012. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- William H., *The Guidance of Learning Activities*, New York: AppletonCentury – Crofts, Inc., 1952.
- Y. I. and Gusleni, Y. (2019) ‘*Jurnal Perhubungan Udara Analisis Aksesibilitas Yogyakarta International Airport untuk Mendukung Layanan Transportasi Antarmoda Analysis of Accessibility to Support Intermodal Transportation Services at*’, 9066, pp. 111–121.

Lampiran 1

Daftar pertanyaan wawancara Ke 5 Informan

Nama : Wahyu Alkhairi

Jabatan : Supervisor

Menata Perlengkapan dan trolley

1. Bagaimana penataan trolley yang benar menurut anda ?
Jawaban : “Menyusun perlengkapan dan peralatan sesuai dengan fungsi fungsinya contoh meletakkan linen di skat bawah trolley”
2. Apakah trolley yang anda gunakan sudah sesuai dengan standart yang di tentukan ?
Jawaban : “ kami disini masih menggunakan trolley yang kecil, sebenarnya trolley tersebut belum memenuhi standart yang di tentukan”
3. Apakah peletakan linen dalam trolley harus tersusun rapih dan sesuai dengan tingkatan fungsinya
Jawaban : “ ya, karena akan memudahkan kita dalam bekerja”
4. Bagaimana cara anda selalu menjaga kerapian trolley anda
Jawaban : “ saya selalu mengambil barang yang saya perlukan dari trolley dengan rapih dan hati hati sehingga tidak menyebabkan berantakan dan banyak sampah sampah yang berantakan “
5. Apakah anda sudah menata perlengkapan untuk pelayanan tamu di kamar dengan benar
Jawaban : “ sudah, hal itu menjadi suatu kepentingan yang harus saya perhatikan dengan benar “

Mengakses kamar untuk pelayanan

1. Apakah anda sudah memberikan pengaksesan untuk pelayanan kamar dengan baik
Jawaban : “ ya tentu saja sudah, saya selalu memberikan akses yang baik untuk tamu agar lancar dan nyaman untuk tamu tersebut “
2. Bagaimana cara anda menjaga kenyamanan untuk pengaksesan pelayanan kamar
Jawaban : “ saya selalu memperhatikan kebersihan akses akses untuk tamu dan juga tingkat keamanannya “
3. Apa hal yang harus di perhatikan tentang pengaksesan pelayanan kamar untuk tamu menurut anda
Jawabannya : “ pastinya nomor satu adalah kebersihan, karena kita harus memberikan kenyamanan kepada tamu tamu kita dengan cara menjaga kebersihan area area akses kamar untuk nomor dua nya adalah tingkat keselamatan tamu, hal ini menurut saya juga penting untuk di perhatikan contohnya saja di akses pelayanan untuk tamu banyak lampu lampu gantung atau hiasan hiasan yang berada dekat dengan akses maka hiasan atau lampu lampu itu harus di perhatikan apakah mereka tidak copot atau masih kokoh “
4. Apakah anda pernah mendapatkan komplain tentang pengaksesan kamar yang anda berikan

Jawabanya : “ tentu saja pernah, saya sudah bekerja semaksimal mungkin yang saya bisa namun untuk hal mengenai komplain tamu itu hal yang tidak bisa kita hindarkan karena itulah resiko ketika kita bekerja di hotel “

5. Bagaimana cara anda mengatasi complain yang anda sebutkan tadi tentang pengaksesan pelayanan untuk kamar

Jawaban : “ saya langsung memperbaiki apa yang sudah di complain tamu tersebut contohnya tamu complain tentang kebersihan area akses pelayanan kamar maka saya langsung menggerakkan anggota untuk cepat membersihkan area tersebut begitu juga dengan complain- complain yang lain”

Membersihkan tempat tidur

1. Apakah anda sudah membersihkan tempat tidur sesuai dengan prosedur yang di tentukan

Jawaban : “ ya saya sudah melakukannya, saya sudah membersihkan tempat tidur untuk tamu sesuai dengan prosedur yang di tentukan di hotel ini karena hal itu harus saya terapkan untuk menjaga kenyamanan tamu “

2. Apakah kebersihan dari linen sangat anda perhatikan ketika ingin membersihkan tempat tidur untuk tamu

Jawabannya : iya karena seperti yang saya katakana tadi saya selalu ingin menjaga kebersihan dan kenyamanan untuk tamu sehingga kebersihan dan kerapian linen linen itu hal yang sangat penting bagi saya untuk di perhatikan dan di jaga

3. Apa langkah pertama yang anda lakukan ketika ingin membersihkan tempat tidur

Jawaban :” hal yang pertama saya lakukan adalah pastinya mengganti linen yang ada di tempat tidur tersebut dengan linen yang baru”

4. apakah anda selalu memperhatikan pillow atau bantal yang ada di kamar ketika ingin membersihkan kamar hotel

Jawaban : ya saya selalu memperhatikannya, karena di hotel ini ada beberapa area di dalam kamar yang lembab maka saya selalu memperhatikan kelembapan bantalnya agar tidak terjadi bau yang tidak sedap”

5. apakah kebersihan di bawah kolong tempat tidur menjadi hal yang penting untk anda bersihkan

Jawabannya : “tentu saja iya karena terkadang anda barang bawaaan dari tamu yang tertinggal di bawah kolong tempat tidur sehingga saya harus melihat dan membersihkan area bawah tempat tidur itu “

Membersihkan dan Merapikan Kamar

1. bagaimana kah langkah pertama yang harus di lakukan dalam membersihkan kamar hotel

Jawabannya : “ langkah pertama adalah membuka pintu dan membuka penutup jendela serta memastikan tamu sudah tidak ada lagi di dalam kamar “

2. apa hal yang tidak boleh di lakukan ketika sedang membersihkan kamar hotel

Jawabannya: “tidak boleh menyalakan TV dan AC ketika sedang membersihkan kamar hotel”

3. apa yang anda gunakan untuk membersihkan lantai di kamar hotel
Jawabannya : “ sapu dan pel namun untuk kamar yang ada karpetnya biasanya menggunakan vacuum yang di sediakan di hotel “
4. area mana kah yang paling penting untuk ada perhatikan kebersihan dan kelembapannya di dalam kamar hotel
Jawabannya : “ adalah area kamar mandi atau bath room karena area ini adalah area yang basah sehingga kebersihan dan kelembapannya harus selalu di jaga “
5. bagaimana cara anda membersihkan area kamar mandi
Jawabannya :” saya memulai dengan mengambil sampah sampah yang ada setelah itu saya bersihkan lantainya menggunakan cimikal saya juga mencuci gelas gelas yang ada di kamar mandi setelah itu saya keringkan sampai tidak ada lantai yang baah serta lembab lagi “



Nama : Ade Yunanda Irza
 Jabatan : *Room Attendent*

Menata Perlengkapan dan trolley

1. Bagaimana penataan trolley yang benar menurut anda ?
 Jawaban : Menempatkan barang dan peralatan sesuai tempatnya“
2. Apakah trolley yang anda gunakan sudah sesuai dengan standart yang di tentukan ?
 Jawaban : “ belum “
3. Apakah peletakan linen dalam trolley harus tersusun rapih dan sesuai dengan tingkatan fungsinya
 Jawaban : “iya agar kerjanya jadi gampang ”
4. Bagaimana cara anda selalu menjaga kerapian trolley anda
 Jawaban : “ saya mengambil barang barang yang sudah saya susun dengan pelan pelan dan hati hati“
5. Apakah anda sudah menata perlengkapan untuk pelayanan tamu di kamar dengan benar
 Jawaban : “ terkadang sudah terkadang lagi belum tergantung waktu“

Mengakses kamar untuk pelayanan

1. Apakah anda sudah memberikan pengaksesan untuk pelayanan kamar dengan baik
 Jawaban : “ menurut saya sudah“
2. Bagaimana cara anda menjaga kenyamanan untuk pengaksesan pelayanan kamar
 Jawaban : “memperhatikan kebersihan area nya “
3. Apa hal yang harus di perhatikan tentang pengaksesan pelayanan kamar untuk tamu menurut anda
 Jawabannya : “ kenyamanan dan juga mungkin menurut saya kebersihan dan tata letak hiasan yang ada“
4. Apakah anda pernah mendapatkan komplain tentang pengaksesan kamar yang anda berikan
 Jawabannya : “ pernah, itu tentang kebersihan“
5. Bagaimana cara anda mengatasi complain yang anda sebutkan tadi tentang pengaksesan pelayanan untuk kamar
 Jawaban : “saya akan melakukan perbaikan dari kesalahan tersebut”

Membersihkan tempat tidur

1. Apakah anda sudah membersihkan tempat tidur sesuai dengan prosedur yang di tentukan
 Jawaban : “ sudah “
2. Apakah kebersihan dari linen sangat anda perhatikan ketika ingin membersihkan tempat tidur untuk tamu
 Jawabannya : “Tentu saja iya “
3. Apa langkah pertama yang anda lakukan ketika ingin membersihkan tempat tidur
 Jawaban:”Melihat linennya dan kebersihan tempat tidur nya ”
4. Apakah anda selalu memperhatikan pillow atau bantal yang ada di kamar ketika ingin membersihkan kamar hotel

Jawaban:”Kalau saya sedang tidak buru buru saya perhatikan kalau saya sedang buru buru saya tidak memperhatikan nya”

5. apakah kebersihan di bawah kolong tempat tidur menjadi hal yang penting untuk anda bersihkan

Jawabannya : Menurut saya bisa iya bisa juga tidak“

Membersihkan dan Merapikan Kamar

1. bagaimana kah langkah pertama yang harus di lakukan dalam membersihkan kamar hotel

Jawabannya : “Membuka jendela kamar dan mematikan elektronik yang masih hidup“

2. apa hal yang tidak boleh di lakukan ketika sedang membersihkan kamar hotel

Jawabannya: “Tidak boleh menyalakan TV”

3. apa perlatan yang anda gunakan untuk membersihkan lantai di kamar hotel

Jawabannya : “ sapu dan pel dan juga vacuum“

4. area mana kah yang paling penting untuk ada perhatikan kebersihan dan kelembapannya di kamar hotel

Jawabannya : “area didekat jendela “

5. bagaimana cara anda membersihkan area kamar mandi

Jawabannya :” Membuang sampah sampah yang masih ada lalu membersihkan lantai menggunakan cimikal dan mengekringkannya menggunakan ka“



Nama : Ridnu Anggia Arifa
 Jabatan : *Room Attendent*

Menata Perlengkapan dan trolley

1. Bagaimana penataan trolley yang benar menurut anda ?
 Jawaban : “ Menyusun Barang barang yang di perlukan “
2. Apakah trolley yang anda gunakan sudah sesuai dengan standart yang di tentukan ?
 Jawaban : “ belum “
3. Apakah peletakan linen dalam trolley harus tersusun rapih dan sesuai dengan tingkatan fungsinya
 Jawaban : “tidak juga ”
4. Bagaimana cara anda selalu menjaga kerapian trolley anda
 Jawaban : “ saya jarang memperhatikan kerapian trolley“
5. Apakah anda sudah menata perlengkapan untuk pelayanan tamu di kamar dengan benar
 Jawaban : “ menurut saya belum“

Mengakses kamar untuk pelayanan

1. Apakah anda sudah memberikan pengaksesan untuk pelayanan kamar dengan baik
 Jawaban : “ belum“
2. Bagaimana cara anda menjaga kenyamanan untuk pengaksesan pelayanan kamar
 Jawaban : “saya tidak tau dengan pengaksesan kamar karna saya hanya membersihkan kamar saja“
3. Apa hal yang harus di perhatikan tentang pengaksesan pelayanan kamar untuk tamu menurut anda
 Jawabannya : “ mungkin kerapian nya saya juga kurang mengetahui nya“
4. Apakah anda pernah mendapatkan komplain tentang pengaksesan kamar yang anda berikan
 Jawabannya : “pernah, saya mendapatkan complain tentang kebersihan kamar karna mungkin pada waktu itu saya kurang focus dalam bekerja“
5. Bagaimana cara anda mengatasi complain yang anda sebutkan tadi tentang pengaksesan pelayanan untuk kamar
 Jawaban : “Meminta maaf kepada tamu dan memperbaiki nya”

Membersihkan tempat tidur

1. Apakah anda sudah membersihkan tempat tidur sesuai dengan prosedur yang di tentukan
 Jawaban : “ belum“
2. Apakah kebersihan dari linen sangat anda perhatikan ketika ingin membersihkan tempat tidur untuk tamu
 Jawabannya : “ terkadang saya perhatikan“
3. Apa langkah pertama yang anda lakukan ketika ingin membersihkan tempat tidur
 Jawaban:” membuka pintu dan jendela kamar”
4. Apakah anda selalu memperhatikan pillow atau bantal yang ada di kamar ketika ingin membersihkan kamar hotel
 Jawaban:”tidak”

5. apakah kebersihan di bawah kolong tempat tidur menjadi hal yang penting untuk anda bersihkan

Jawabannya : “ Menurut saya tidak terlalu penting“

Membersihkan dan Merapikan Kamar

1. bagaimana kah langkah pertama yang harus di lakukan dalam membersihkan kaar hotel

Jawabannya : “ langkah pertama adalah mengganti linen yang ada di tempat tidur dan membersihkan kamar mandi“

2. apa hal yang tidak boleh di lakukan ketika sedang membersihkan kamar hotel

Jawabannya: “menonton tv”

3. apa yang anda gunakan untuk membersihkan lantai di kamar hotel

Jawabannya : “ sapu dan pel “

4. area mana kah yang paling penting untuk ada perhatikan kebersihan dan kelembapannya di dalam kamar hotel

Jawabannya : “Area tempat tidur“

5. bagaimana cara anda membersihkan area kamar mandi

Jawabannya :” Menyikat lantai menggunakan cimikal lalu membuang semua sampah dan setelah itu baru mengeringkan area area kamar mandinya “



Nama : Bagas Ahmad Attar
 Jabatan : *Room Attendent*

Menata Perlengkapan dan trolley

1. Bagaimana penataan trolley yang benar menurut anda ?
 Jawaban : “ saya tidak tau karna saya jarang memperhatikan penataan *trolley*“
2. Apakah *trolley* yang anda gunakan sudah sesuai dengan standar yang di tentukan ?
 Jawaban : “ belum, belum memenuhi standar “
3. Apakah peletakan linen dalam trolley harus tersusun rapih dan sesuai dengan tingkatan fungsinya
 Jawaban : “menurut saya tidak ”
4. Bagaimana cara anda selalu menjaga kerapian trolley anda
 Jawaban : “ menurut saya menata barang barang yang benar di dalam trolley. Saya kurang tau dengan hal itu karena saya tidak mengetahui bagaimana cara menjaga kerapian *trolley* dengan benar“
5. Apakah anda sudah menata perlengkapan untuk pelayanan tamu di *trolley* dengan benar
 Jawaban : “ menurut saya sudah namun saya kurang tau pasti sebab saya tidak tau cara menata perlengkapan untuk pelayanan tamu dengan benar “

Mengakses kamar untuk pelayanan

1. Apakah anda sudah memberikan pengaksesan untuk pelayanan kamar dengan baik
 Jawaban : “ belum“
2. Bagaimana cara anda menjaga kenyamanan untuk pengaksesan pelayanan kamar
 Jawaban : “saya kurang tau tentang hal itu“
3. Apa hal yang harus di perhatikan tentang pengaksesan pelayanan kamar untuk tamu menurut anda
 Jawabannya : “ menurut saya mungkin kebersihan nya “
4. Apakah anda pernah mendapatkan komplain tentang pengaksesan kamar yang anda berikan
 Jawabannya : “ pernah, itu tentang kebersihan dan kerapian kamar“
5. Bagaimana cara anda mengatasi complain yang anda sebutkan tadi tentang pengaksesan pelayanan untuk kamar
 Jawaban : “saya langsung memperbaikinya”

Membersihkan tempat tidur

1. Apakah anda sudah membersihkan tempat tidur sesuai dengan prosedur yang di tentukan
 Jawaban : “ sudah saya sudah melakukannya dengan benar, namun untuk sudah memenuhi prosedur yang di tetapkan mungkin belum“
2. Apakah kebersihan dari linen sangat anda perhatikan ketika ingin membersihkan tempat tidur untuk tamu
 Jawabannya : “ menurut saya itu tidak terlalu penting “
3. Apa langkah pertama yang anda lakukan ketika ingin membersihkan tempat tidur
 Jawaban:” membuang sampah yang ada di sekitar tempat tidur ”

4. Apakah anda selalu memperhatikan pillow atau bantal yang ada di kamar ketika ingin membersihkan kamar hotel

Jawaban:” Terkadang saya memperhatikan nya terkadang juga tidak”

5. Apakah kebersihan di bawah kolong tempat tidur menjadi hal yang penting untk anda bersihkan

Jawabannya : “ iya tetapi ketika saya ingat saya membersihkannya ketika saya lupa saya tidak membersihkannya “

Membersihkan dan Merapikan Kamar

1. bagaimana kah langkah pertama yang harus di lakukan dalam membersihkan kamar hotel

Jawabannya : “ membersihkan kamar mandi setelah itu baru membuang sampah sampah yang ada di sekitar kamar“

2. apa hal yang tidak boleh di lakukan ketika sedang membersihkan kamar hotel

Jawabannya: “tidak boleh meninggalkan area kamar ketika belum selesai di bersihkan”

3. apa yang anda gunakan untuk membersihkan lantai di kamar hotel

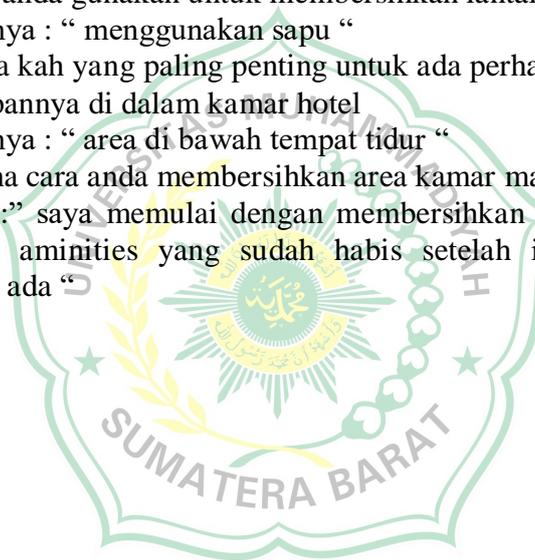
Jawabannya : “ menggunakan sapu “

4. area mana kah yang paling penting untuk ada perhatikan kebersihan dan kelembapannya di dalam kamar hotel

Jawabannya : “ area di bawah tempat tidur “

5. bagaimana cara anda membersihkan area kamar mandi

Jawabannya :” saya memulai dengan membersihkan area areanya lantai nya lalu mengisi aminities yang sudah habis setelah itu membuang sampah sampah yang ada “



Nama : Arrahman Rehan Hutri Leo

Jabatan : *Room Attendent*

Menata Perlengkapan dan trolley

1. Bagaimana penataan *trolley* yang benar menurut anda ?
Jawaban : “menurut saya dengan meletakkan barang barang sesuai dengan tempatnya ”
2. Apakah *trolley* yang anda gunakan sudah sesuai dengan standart yang di tentukan ?
Jawaban : “ *trolley* yang kami gunakan belum memenuhi standar“
3. Apakah peletakan linen dalam *trolley* harus tersusun rapih dan sesuai dengan tingkatan fungsinya
Jawaban : “tergantung masing masing orang dengan masing masing kejelihan mereka ”
4. Bagaimana cara anda selalu menjaga kerapian *trolley* anda
Jawaban : “ saya jarang menjaga kerapian *trolley* saya karena saya hanya focus membersihkan kamar sehingga saya tidak terlalu memperhatikan *trolley* yang saya gunakan“
5. Apakah anda sudah menata perlengkapan untuk pelayanan tamu di kamar dengan benar
Jawaban : “ belum“

Mengakses kamar untuk pelayanan

1. Apakah anda sudah memberikan pengaksesan untuk pelayanan kamar dengan baik
Jawaban : “ menurut saya sudah“
2. Bagaimana cara anda menjaga kenyamanan untuk pengaksesan pelayanan kamar
Jawaban : “menjaga area nya dengan baik “
3. Apa hal yang harus di perhatikan tentang pengaksesan pelayanan kamar untuk tamu menurut anda
Jawabannya : “ saya kurang mengetahui tentang memperhatikan pengaksesan pelayanan kamar“
4. Apakah anda pernah mendapatkan komplain tentang pengaksesan kamar yang anda berikan
Jawabannya : “ pernah“
5. Bagaimana cara anda mengatasi complain yang anda sebutkan tadi tentang pengaksesan pelayanan untuk kamar
Jawaban : “meminta maaf kepada tamu tersebut”

Membersihkan tempat tidur

1. Apakah anda sudah membersihkan tempat tidur sesuai dengan prosedur yang di tentukan
Jawaban : “ menurut saya sudah namun saya selalu saja mendapatkan complain dari tamu“
2. Apakah kebersihan dari linen sangat anda perhatikan ketika ingin membersihkan tempat tidur untuk tamu

Jawabannya : “terkadang saya memperhatikannya terkadang lagi tidak tergantung ke fokus an saya dalam bekerja “

3. Apa langkah pertama yang anda lakukan ketika ingin membersihkan tempat tidur
Jawaban:” melihat apakah ada barang barang tamu yang tertinggal di tempat tidur ”
4. Apakah anda selalu memperhatikan pillow atau bantal yang ada di kamar ketika ingin membersihkan kamar hotel
Jawaban:” tergantung dengan situasi dan kondisi saya”
5. Apakah kebersihan di bawah kolong tempat tidur menjadi hal yang penting untuk anda bersihkan
Jawabannya : “ menurut saya tidak”

Membersihkan dan Merapikan Kamar

1. bagaimana kah langkah pertama yang harus di lakukan dalam membersihkan kamar hotel
Jawabannya : “mengganti linen lalu membuang sampah sampah setelah itu mematikan semua elektronik dan membersihkan area kamar mandi“
2. apa hal yang tidak boleh di lakukan ketika sedang membersihkan kamar hotel
Jawabannya: “Tidak boleh menyalakan AC”
3. apa peralatan yang anda gunakan untuk membersihkan lantai di kamar hotel
Jawabannya : “ sapu dan pel “
4. area mana kah yang paling penting untuk ada perhatikan kebersihan dan kelembapan nya di kamar hotel
Jawabannya : “area di belakang pintu kamar“
5. bagaimana cara anda membersihkan area kamar mandi
Jawabannya :” Membersihkan sampah setelah itu baru membersihkan dinding kamar mandi menggunakan cimikal“

Lampiran 2 : Dokumentasi wawancara

*Wawancara dengan Supervisor Housekeeping
Hotel Pakoan indah bukittinggi*



Sumber : Data Olahan Penulis , 2023

*Wawancara dengan Room Attendant
Hotel Pakoan indah bukittinggi*



Sumber : Data Olahan Penulis , 2023

*Wawancara dengan Room Attendant
Hotel Pakoan indah bukittinggi*



Sumber : Data Olahan Penulis , 2023

*Wawancara dengan Room Attendant
Hotel Pakoan indah bukittinggi*



Sumber : Data Olahan Penulis , 2023

*Wawancara dengan Room Attendant
Hotel Pakoan indah bukittinggi*



Sumber : Data Olahan Penulis , 2023

Dokumentasi Pelatihan :

*Proses Presentasi dengan Room Attendant
Hotel Pakoan indah bukittinggi*



Sumber : Data Olahan Penulis , 2023

*Proses Presentasi dengan Room Attendant
Hotel Pakoan indah bukitinggi*



Sumber : Data Olahan Penulis , 2023

*Proses ujian tulis room attendant
Hotel Pakoan indah bukitinggi*



Sumber : Data Olahan Penulis , 2023

*Proses ujian tulis room attendant
Hotel Pakoan indah bukitinggi*



Sumber : Data Olahan Penulis , 2023

*Proses Membersihkan Trolley Oleh
Room Attendant Hotel Pakoan Indah*



Sumber : Data Olahan Penulis , 2023

Akses Kamar Hotel Pakoan Indah Bukittinggi



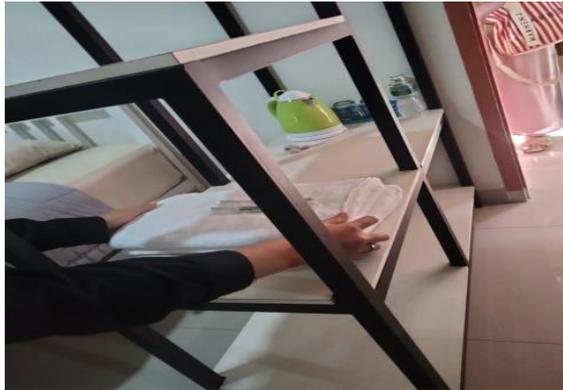
Sumber : Data Olahan Penulis , 2023

Oleh Room Attandet Hotel Pakoan Indah



Sumber : Data Olahan Penulis , 2023

*Proses Membersihkan Dan Merapikan Kamar
Oleh Room Attendant Hotel Pakoan Indah*



Sumber : Data Olahan Penulis , 2023

