

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Toeri

2.1.1 Room Attendant

A. Pengertian *Room Attendant*

Room Attendant merupakan karyawan yang bertugas di bawah departemen Housekeeping pada sebuah hotel, yang bertanggung jawab terhadap kebersihan, kerapian, dan kenyamanan kamar tamu serta area publik tertentu. Menurut Sunaryo (2013), *room attendant* adalah bagian penting dari operasional hotel karena mereka menjadi bagian yang menjaga standar kenyamanan dan kebersihan yang secara langsung mempengaruhi kepuasan tamu.

Room Attendant juga sering disebut sebagai *housekeeper* atau *room maid*, tergantung pada struktur organisasi hotel. Menurut Walker (2010), *room attendant* adalah karyawan yang membersihkan kamar tamu setiap hari, mengganti linen, mengecek kerusakan dan melaporkannya, serta memastikan kamar dalam kondisi siap huni untuk tamu berikutnya.

B. Tugas dan Tanggung Jawab *Room Attendant*

Tugas dan tanggungjawab *room attendant* tidak hanya terbatas pada kegiatan membersihkan kamar, tetapi juga mencakup aspek pelayanan terhadap tamu dan menjaga inventaris properti hotel. Adapun rincian tugas *room attendant* menurut Tjiptono (2012), antara lain:

- 1) Membersihkan dan merapikan kamar tamu (*occupied dan vacant rooms*).

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, menggandakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

- 2) Mengganti seprai, sarung bantal, selimut, dan handuk.
- 3) Membersihkan kamar mandi dan mengganti perlengkapan mandi (amenities).
- 4) Menyediakan dan mengganti air mineral serta kopi/teh di dalam kamar
- 5) Melaporkan barang rusak atau hilang ke supervisor housekeeping.
- 6) Menjalankan prosedur *Lost and Found* untuk barang tertinggal tamu.
- 7) Menyapa tamu secara sopan jika bertemu di area kamar.
- 8) Melaporkan status kamar kepada Floor Supervisor.

C. Standar Operasional Prosedur (SOP) *Room Attendant*

Untuk memastikan layanan berjalan secara efisien dan seragam, setiap room attendant harus mematuhi Standar Operasional Prosedur (SOP). SOP dirancang untuk meningkatkan mutu layanan dan meminimalisir keluhan tamu.

Langkah umum SOP *room attendant* menurut Kurniawan (2017), meliputi:

- 1) *Preparation*: Mengumpulkan peralatan pembersih dan linen bersih.
- 2) *Knock and Greet*: Mengetuk pintu, mengucapkan salam, dan memastikan tamu tidak berada di dalam
- 3) *Inspection*: Memeriksa kondisi kamar sebelum memulai pembersihan

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, menggandakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

- 4) *Cleaning*: Membersihkan kamar mandi terlebih dahulu, lalu area tidur dan lantai.
- 5) *Linen Changing*: Mengganti semua kain tidur dan handuk dengan yang bersih.
- 6) *Restocking*: Mengisi ulang amenities, air mineral, dan perlengkapan lainnya.
- 7) *Final Check*: Mengecek kembali kamar sebelum keluar.
- 8) *Report*: Mengisi form checklist dan melaporkan status kamar.

D. Keterampilan yang Harus Dimiliki *Room Attendant*

Kualitas layanan *room attendant* sangat dipengaruhi oleh keterampilan yang dimilikinya. Kurniawan (2017) membagi keterampilan tersebut menjadi dua, yaitu:

- 1) Keterampilan Teknis:
 - a) Mengoperasikan peralatan kebersihan seperti vacuum cleaner, polisher, dll.
 - b) Mengetahui teknik pelipatan linen dan penyusunan amenities yang tepat
 - c) Mengetahui urutan pembersihan yang efisien dan higienis.
- 2) Keterampilan Non-Teknis (Soft Skills):
 - a) Komunikasi yang baik, terutama saat berinteraksi dengan tamu.
 - b) Etika kerja dan disiplin
 - c) Kejujuran dan tanggung jawab
 - d) Kemampuan bekerja di bawah tekanan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, menggandakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

E. Peran *Room Attendant* dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu

Kebersihan dan kenyamanan kamar merupakan faktor utama yang memengaruhi tingkat kepuasan tamu. Berdasarkan penelitian oleh Kusumawati (2019), sebanyak 72% tamu hotel menyatakan bahwa kondisi kamar sangat menentukan keputusan untuk kembali menginap. Dengan demikian, peran *room attendant* sangat vital sebagai representasi standar kualitas hotel.

Pelayanan yang ramah, cepat tanggap, serta perhatian terhadap detail (seperti menyiapkan handuk berbentuk dekoratif atau memastikan lampu dan AC berfungsi) adalah bentuk pelayanan yang dapat meningkatkan customer experience. Menurut Kotler & Keller (2016), pengalaman pelanggan yang positif akan menciptakan loyalitas dan rekomendasi dari mulut ke mulut yang baik bagi hotel.

F. Faktor yang Mempengaruhi Kinerja *Room Attendant*

Beberapa faktor yang memengaruhi kinerja *room attendant* menurut Harjanti (2020), antara lain:

- 1) Beban kerja: Jumlah kamar yang harus dibersihkan per hari berpengaruh terhadap kualitas kerja.
- 2) Motivasi dan kompensasi: Semangat kerja meningkat jika mendapat penghargaan atau insentif.
- 3) Pelatihan berkala: Meningkatkan kemampuan dan efisiensi kerja.
- 4) Pengawasan dari atasan: Supervisi yang baik akan meningkatkan disiplin kerja.



2.1.2 Teori Kinerja

A. Pengertian Kinerja

Kinerja adalah hasil kerja yang dicapai seseorang atau kelompok dalam organisasi sesuai dengan peran, tugas, dan tanggung jawabnya guna mencapai tujuan organisasi. Kinerja juga menjadi indikator keberhasilan individu atau organisasi dalam melaksanakan fungsi dan tanggung jawabnya secara efektif dan efisien.

Menurut Wibowo (2022), kinerja adalah hasil dari proses kerja yang dipengaruhi oleh kemampuan, motivasi, dan lingkungan kerja yang mendukung. Sedangkan Rivai dan Sagala (2021) menjelaskan bahwa kinerja (performance) merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap individu sebagai hasil dari usaha kerja sesuai dengan perannya dalam organisasi.

B. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut Sutrisno (2020), terdapat beberapa faktor utama yang memengaruhi kinerja karyawan :

- 1) Kemampuan (ability): Meliputi keterampilan teknis, pengetahuan, dan pengalaman kerja.
- 2) Motivasi: Dorongan internal dan eksternal yang mempengaruhi semangat kerja
- 3) Pelatihan dan Pengembangan: Membantu peningkatan kompetensi kerja.
- 4) Lingkungan Kerja: Termasuk fasilitas kerja, hubungan antar rekan kerja, dan suasana kerja.

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, menggariskan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, mengganggakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

- 5) Kepemimpinan: Gaya kepemimpinan atasan memengaruhi kenyamanan dan produktivitas kerja.

Senada dengan itu, Pratiwi & Haryono (2021) dalam penelitian di sektor pelayanan publik menambahkan bahwa penghargaan (reward) dan kejelasan tugas juga berpengaruh signifikan terhadap pencapaian kinerja pegawai.

C. Indikator Kinerja

Menurut Permenaker No.1 Tahun 2020, indikator kinerja sbb:

Tabel 2. 1 Indikator Kinerja

No.	Indikator Kinerja	Penjelasan
1.	Kualitas kerja (<i>Work Quality</i>)	Hasil kerja bersih rapi, sesuai standar dan tidak ada keluhan dari tamu
2.	Kecepatan atau ketepatan waktu	Kemampuan menyelesaikan tugas dalam waktu yang ditentukan
3.	Disiplin kerja	Datang tepat waktu, mengikuti aturan jam kerja, dan memakai seragam lengkap
4.	Tanggung jawab kerja	Menyelesaikan tugas tanpa harus disuruh terus menerus atau diawasi ketat
5.	Kerja sama tim (<i>Teamwork</i>)	Mampu bekerja sama dengan rekan satu tim dan bagian lain seperti <i>front office</i> .
6.	Inisiatif dan kemandirian	Proaktif dalam menyelesaikan masalah dan tidak bergantung sepenuhnya pada atasan
7.	Sikap dan penampilan profesional	Bersikap sopan ramah terhadap tamu, serta berpenampilan bersih dan rapi

D. Teori Kinerja

Beberapa teori yang mendasari pemahaman tentang kinerja antara lain:

- 1) Teori Harapan (Expectancy Theory - Vroom, 1964)

Diperbarui oleh Robbins (2019), teori ini menjelaskan bahwa kinerja tinggi akan dicapai jika individu meyakini bahwa kerja keras akan menghasilkan kinerja baik dan imbalan yang setimpal.

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, mengganggakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

2) Teori Tujuan (Goal Setting Theory - Locke & Latham, 2002)

Tujuan yang spesifik dan menantang akan meningkatkan motivasi dan kinerja. Penelitian terbaru oleh Latham (2020) menunjukkan bahwa keterlibatan karyawan dalam penetapan tujuan meningkatkan efektivitas kinerja.

3) Teori Dua Faktor Herzberg

Dipaparkan kembali oleh Wahyudi (2023), teori ini membagi faktor kerja menjadi motivator (achievement, recognition) dan faktor higienis (gaji, hubungan kerja, kondisi lingkungan). Keduanya mempengaruhi kinerja secara langsung.

E. Pengukuran dan Penilaian Kinerja

Menurut Mathis dan Jackson (2021), pengukuran kinerja bisa dilakukan dengan beberapa pendekatan:

- 1) Skala penilaian (*graphic rating scale*)
- 2) *Behaviorally Anchored Rating Scale* (BARS)
- 3) *Self-assessment* dan *360-degree feedback*
- 4) *Management by Objectives* (MBO)

Dalam era digital, banyak organisasi juga mulai mengintegrasikan sistem penilaian berbasis aplikasi untuk melacak capaian kerja secara real-time.

F. Kinerja dalam Konteks Organisasi

Kinerja individu memiliki dampak langsung terhadap produktivitas tim dan organisasi secara keseluruhan. Menurut Gunawan (2023), dalam

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, mengganggakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

konteks pelayanan publik dan sektor kesehatan, kinerja yang baik dipengaruhi oleh kombinasi antara kompetensi, tata kelola kerja yang jelas, serta iklim kerja yang suportif.

Penelitian oleh Susanti et al. (2022) menunjukkan bahwa terdapat korelasi positif antara kepemimpinan transformasional dan kinerja pegawai, khususnya dalam pelayanan masyarakat di instansi pemerintahan.

2.1.3 Teori SOP

A. Pengertian SOP

SOP adalah singkatan dari *Standard Operating Procedure* atau dalam bahasa Indonesia disebut Standar Operasional Prosedur. SOP adalah dokumen yang berisi langkah-langkah atau instruksi tertulis yang sistematis dan baku tentang bagaimana suatu kegiatan atau proses harus dilakukan. Tujuan utamanya adalah untuk memastikan bahwa kegiatan berjalan secara konsisten, efisien, dan sesuai dengan standar yang ditetapkan (Hablil, 2021).

B. Penerapan SOP Dalam Pembersihan Kamar (*Make Up Room*)

Penerapan disini merupakan suatu hal yang dilakukan berdasarkan SOP (standar operasional Prosedur). Penerapan SOP dalam pembersihan kamar hotel adalah panduan terperinci yang diikuti oleh staf kebersihan untuk memastikan kamar selalu dalam kondisi bersih, nyaman, dan aman bagi tamu (Hablil, 2021).

C. Tujuan SOP

Menurut Hablil, 2021, tujuan dari SOP tersebut adalah:

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, mengganggakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

1. Agar pegawai dapat menjaga konsistensi dalam menjalankan suatu prosedur kerja.
2. Memudahkan proses pengontrolan pada setiap prosedur kerja.
3. Mengetahui dengan jelas peran dan fungsi tiap-tiap posisi.
4. Memberikan keterangan atau kejelasan tentang alur, proses kerja, wewenang dan tanggung jawab dalam bekerja.
5. Memberikan keterangan tentang dokumen-dokumen yang dibutuhkan dalam suatu proses kerja.
6. Melindungi perusahaan dan pegawai dari malpraktek atau kesalahan administrasi lainnya.
7. Menghindari kesalahan, keraguan, duplikasi dan inefisiensi.
8. Mengarahkan pegawai untuk disiplin dalam pekerjaannya.
9. Sebagai pedoman dalam mengerjakan pekerjaan rutin.
10. Untuk mengidentifikasi pola kerja tertulis, sistematis, dan konsisten
11. agar mudah dipahami oleh seluruh pihak yang terlibat baik internal
12. maupun eksternal.
13. Memudahkan proses pemberian tugas serta tanggung jawab pada unit kerja

D. Manfaat SOP

Menurut Hablil, 2021, manfaat dari SOP tersebut adalah:

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, menggendakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

1. Sebagai standarisasi cara yang dilakukan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan khusus, mengurangi kesalahan dan kelalaian.
2. SOP membantu staf menjadi lebih mandiri dan tidak tergantung pada intervensi manajemen, sehingga akan mengurangi keterlibatan pimpinan dalam pelaksanaan proses sehari-hari.
3. Meningkatkan akuntabilitas dengan mendokumentasikan tanggung jawab khusus dalam melaksanakan tugas.
4. Menciptakan ukuran standar kinerja yang akan memberikan pegawai cara konkret untuk memperbaiki kinerja serta membantu mengevaluasi usaha yang telah dilakukan.
5. Menciptakan bahan-bahan training yang dapat membantu pegawai baru untuk cepat melakukan tugasnya.
6. Menunjukkan kinerja bahwa organisasi efisien dan dikelola dengan baik.
7. Menyediakan pedoman bagi setiap pegawai di unit pelayanan dalam melaksanakan pemberian pelayanan sehari-hari.
8. Menghindari tumpang tindih pelaksanaan tugas pemberi pelayanan.
9. Membantu penelusuran terhadap kesalahan-kesalahan prosedural dalam memberikan pelayanan.
10. Menjamin proses pelayanan tetap berjalan dengan berbagai situasi

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, mengganggakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

E. Prinsip Dasar Penyusunan SOP

Menurut Hablil, 2021, Prinsip dasar penyusunan SOP adalah:

1. Konsistensi

SOP harus dilaksanakan secara konsisten dari waktu ke waktu, oleh siapapun dan dalam kondisi apapun. Hal ini memastikan bahwa setiap pelaksanaan tugas berjalan seragam di seluruh jajaran organisasi pemerintahan.

2. Komitmen

Pelaksanaan SOP memerlukan komitmen penuh dari seluruh tingkatan organisasi, mulai dari level terendah hingga tertinggi. Tanpa komitmen, pelaksanaan SOP akan sulit mencapai tujuan yang diharapkan.

3. Perbaikan Berkelanjutan

SOP harus bersifat fleksibel dan terbuka terhadap penyempurnaan guna meningkatkan efisiensi dan efektivitas. Evaluasi berkala diperlukan untuk menyesuaikan SOP dengan dinamika organisasi dan perubahan lingkungan.

4. Mengikat

SOP bersifat mengikat, artinya semua pihak yang terlibat wajib mengikuti prosedur yang telah ditetapkan. Ini penting agar pelaksanaan tugas berjalan sesuai standar.

5. Seluruh Unsur Memiliki Peran Penting

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, menggandakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

Setiap pegawai memiliki peran tertentu dalam pelaksanaan SOP. Kegagalan satu pihak dalam menjalankan perannya dapat menghambat keseluruhan proses, bahkan berdampak pada penyelenggaraan pemerintahan secara umum.

F. SOP Pelaksanaan Pembersihan Kamar

Prinsip –prinsip yang harus dimiliki SOP dalam PERMENPAM PER/21/M – PAN/11/2008 disebutkan bahwa penyusunan SOP harus memenuhi prinsip – prinsip antara lain : kemudahan dan kejelasan, efisiensi dan efektivitas, keselarasan dan keterukurn, dinamis, berorientasi pada pengguna, kepatuhan hukum, dan kepastian hukum (Hablil, 2021).

G. Berikut yang merupakan Standar operasional Prosedur (SOP) :

Bersumber dari HRD Grand Rocky Hotel,Standart Operational Procedure adalah:

- 1) Dorong *trolley* ke depan kamar yang akan dibersihkan, tempatkan *trolley* pada posisi yang benar.
- 2) Knock door : ketuk pintu atau tekan bel kamar, sambil meyebutkan identitas (*Housekeeping / room boy*) sebanyak 3 kali dengan jeda waktu lebih kurang 5 detik atau 10 detik.
- 3) Open the door : Bukalah pintu secara perlahan, sambil menyebutkan identitas kembali.

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, menggandakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

- 4) Apply Chemical : masuk kedalam kamar sambil nyalakan lampu kamar, dengan membawa cleaning kit (tempatkan cleaning kit dibawah wash basin).
- 5) Open window dan curtain : buka curtain dengan tujuan cahaya matahari dapat masuk serta menerangi kamar.
- 6) Turn the off lamp : padamkan lampu bila perlu dengan tujuan saving energy, sambil melakukan pengecekan awal terhadap peralatan yang ada didalam kamar.
- 7) Striping garbage : kumpulkan semua sampah atau kotoran didalam kamar, lihat dibawah tempat tidur bersihkan sampah.
- 8) Clear up room service : keluarkan barang – barang room service (plate, glase, tray), jika didalam kamar terdapat barang – barang tersebut. Lalu hubungi room service untuk mengangkatnya (clearup).
- 9) Striping linen : kotor pada bed dengan cara mengupasnya satu per satu, lalu kemudian kumpulkan semua towel kotor kedalam dirty linen bag (letakkan di trolley).
- 10) Making bad : masuk kembali kedalam kamar dengan membawa bed linen bersih untuk kemudian selanjunya making bed.
- 11) Cleaning bathroom : hal yang paling pertama kali dilakukan didalam bathroomm adalh flush toilet.
- 12) Clean up : bersihkan (cuci, bilas, keringkan), kettele juga, glasses, cup saucer, tea spon, dan ashtry kotor yang telah direndam

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, mengganggakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

sebelumnya didalam wash basin. letakkan semua kembali ditempat yang sudah ditetapkan sebagai standart. Gunakan hand glove. kembali ke toilet yang sebelumnya sudah ditetapkan sebagai standart. Gunakan hand glove. Kembali ke toilet yang sebelumnya sudah disemprotkan toilet cleaner untuk menyikat, membilas, dan mengeringkan toilet tersebut.

13) Refill amenities & Linen: ambil dan isi kembali bath linen dan bathroom amenities. Tempatkan di tempat yang sudah ditetapkan sesuai standard.

14) Mop Floor Bathroom: membersihkan lantai area Bathroom.

Dusting: menggunakan kain pembersih untuk membersihkan debu dikamar yang dimulai dari pintu masuk kamar lalu Berjalan sesuai arah jarum jam. Dan sambil Periksa kondisi dari pintu masuk kamar lalu Berjalan sesuai arah jarum jam. Dan sambil Periksa kondisi dari pintu masuk kamar lalu Berjalan sesuai arah jarum jam. Dan sambil Periksa kondisi dari pintu masuk kamar lalu Berjalan sesuai arah jarum jam. Dan sambil Periksa kondisi operational TV, alarm clock, semua lampu dan telephone. (disesuaikan dengan type/layout kamar). dari pintu masuk kamar lalu Berjalan sesuai arah jarum jam. Dan sambil Periksa kondisi operational TV, alarm clock, semua lampu dan telephone. (disesuaikan dengan type/layout kamar).

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, mengganggakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

15) Refill Guest supplies: Kembali ke trolley untuk melengkapi guest supplies yang tidak ada.

Ganti guestsupplies bila perlu dengan mengelilingi kamar searah jarum jam.

16) Vacum carpet/Mop Floor: pada kamar mulai dari daerah kamar yang paling jauh dan berjalan mundur.

17) Final check: Periksa kondisi kamar sekali lagi untuk memastikan bahwa kondisi kamar dalam keadaan baik.

18) Close The door: Tutup pintu kamar dalam keadaan aman dan pastikan pintu telah terkunci.

19) Fill the Worksheet: Form list housekeeping (Room Boy Control Sheet

2.1.4 Kerangka Konsep

Kinerja:

1. Kualitas kerja (*Work Quality*)
2. Kecepatan atau ketepatan waktu
3. Disiplin kerja
4. Tanggungjawab kerja
5. Kerjasama team (*Teamwork*)
6. Inisiatif dan kemandirian
7. Sikap dan penampilan profesional

Sumber: Permenaker No.1 Tahun 2020

Penerapan Standar Operasional Prosedure Room Attendant di Grand Rocky Hotel Bukittinggi

Kerangka Konsep

Analisis Kinerja Room Attendant dalam Menerapkan Standar Operasional di Hotel Grand Rocky Bukittinggi

Dalam menilai kinerja room attendant, terdapat enam indikator utama yang perlu diperhatikan. Pertama, **kualitas kerja** mencerminkan hasil kerja yang rapi, bersih, dan sesuai standar. Kedua, **kecepatan atau ketepatan waktu** penting untuk memastikan pelayanan dilakukan secara efisien tanpa mengurangi mutu. Ketiga, **disiplin kerja** menunjukkan kepatuhan terhadap aturan, seperti datang tepat waktu dan mengikuti prosedur kerja. Keempat, **tanggung jawab kerja** mencerminkan kesadaran dalam menyelesaikan tugas secara mandiri dan tepat. Kelima, **kerja sama tim** penting untuk mendukung koordinasi antarkaryawan dalam menyelesaikan tugas bersama. **Inisiatif dan kemandirian** menunjukkan kemampuan mengambil tindakan tanpa harus menunggu instruksi, terutama dalam situasi mendesak. Keenam aspek ini menjadi tolok ukur penting dalam mengevaluasi dan meningkatkan kinerja room attendant di hotel dan **Sikap dan Penampilan Profesional** mengacu pada perilaku, etika kerja, dan tampilan fisik yang sesuai dengan standar dan nilai-nilai profesi yang dijalankan oleh seorang karyawan. Sikap profesional mencakup kesopanan, tanggung jawab, kejujuran, dan kemampuan untuk berinteraksi dengan rekan kerja serta pelanggan secara hormat dan efektif. Penampilan profesional mencakup kebersihan, kerapian, dan pakaian yang sesuai dengan aturan atau budaya organisasi, yang dapat mencerminkan citra positif perusahaan atau institusi. Sikap dan penampilan yang profesional penting untuk menciptakan kepercayaan, memberikan kesan yang baik, serta menunjang kelancaran komunikasi dan kerja sama di lingkungan kerja.

(Permenaker No.1 Tahun 2020)

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, menggarap, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

BAB III

METODELOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian *Kualitatif* untuk menggambarkan bagaimana penerapan pengelolaan waktu dan pelaksanaan SOP dilakukan oleh staf housekeeping. Dalam penelitian kualitatif, proses analisis data memegang peranan penting untuk menginterpretasikan hasil temuan di lapangan secara mendalam. Salah satu teori analisis data kualitatif yang paling banyak digunakan dikemukakan oleh Miles dan Huberman (1994). Mereka menyatakan bahwa analisis data kualitatif dilakukan melalui tiga tahapan utama, yaitu: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Reduksi data merupakan proses pemilihan, penyederhanaan, dan pemfokusan data mentah yang telah dikumpulkan, dengan tujuan untuk menyoroti hal-hal penting yang relevan dengan fokus penelitian (Meleong, 2018).

3.1.1 Objek Penelitian

Objek penelitian untuk penelitian ini adalah Manajemen dan *Room attendant* di Grand Rocky Hotel Bukittinggi yaitu para petugas kebersihan kamar (housekeeping) yang bertanggung jawab terhadap kebersihan dan kerapian kamar hotel sesuai SOP yang berlaku di Grand Rocky Hotel serta tamu yang menginap di Grand Rocky Hotel.

3.1.2 Subjek Penelitian

Daftar Room Attendant di Grand Rocky Hotel Bukittinggi

Tabel 3. 1 Subjek Penelitian

No.	Nama	Lama Bekerja	Status Kerja
1.	Indra	13 Tahun	HKM
2.	Anton	10 Tahun	Floor Supervisor
3.	Ade	7 Tahun	Staff Room Attendant
4.	Diaz	7 Tahun	Staff Room Attendant
5.	Saipul	9 Tahun	Staff Room Attendant
6.	Zikri	2 Tahun	Staff Room Attendant
7.	Dani	4 Tahun	Staff Room Attendant

Sumber: HRD Grand Rocky Hotel Bukittinggi, 2025

Terdapat tujuh informan inti dengan berbagai lama masa kerja, mulai dari 2 tahun hingga 13 tahun. Indra adalah staff dengan masa kerja terlama, yaitu 13 tahun, dan berstatus HKM. Anton memiliki masa kerja 10 tahun dan berstatus sebagai Floor Supervisor, yang menunjukkan posisi pengawasan di lapangan. Sisanya, yaitu Ade, Diaz, Saipul, Zikri, dan Dani, merupakan staff dengan masa kerja bervariasi antara 2 hingga 9 tahun. Mayoritas staff dalam daftar ini berstatus karyawan kontrak, menunjukkan bahwa sebagian besar tenaga kerja masih dalam masa kontrak kerja, dengan masa kerja yang relatif beragam.

Tabel 3. 2 Daftar Tamu di Grand Rocky Hotel Bukittinggi

No.	Nama	Umur	Jenis Kelamin	Lama Menginap
1.	Melin	49 Tahun	Perempuan	1 hari
2.	Amanda	40 Tahun	Perempuan	1 hari
3.	Nurvia Sabrina	23 Tahun	Perempuan	3 hari
4.	Ade Yasman	32 Tahun	Laki - laki	2 hari
5.	Zul	55 Tahun	Laki - laki	1 hari
6.	Cici Reno Sari	30 Tahun	Perempuan	3 hari
7.	Afdal	22 Tahun	Laki - laki	3 hari
8.	Pandu	21 Tahun	Laki-Laki	2 Hari
9.	Latifah Zikra Fadhilah	20 Tahun	Perempuan	4 hari
10.	Muhammad Zikwan	30 Tahun	Laki -laki	3 malam

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, menganggotakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

11.	Irfan	25 Tahun	Laki -laki	1 hari
12.	Madinatul Asrori	24 Tahun	Perempuan	2 hari
13.	Vivi Ramadhani	27 Tahun	Perempuan	1 minggu
14.	Nur Aisyah Putri	19 Tahun	Perempuan	2 malam
15.	Amelya	23 Tahun	Perempuan	1 malam
16.	Shinta Rahma Yulia	22 Tahun	Perempuan	2 hari
17.	Viona	21 Tahun	Perempuan	1 hari
18.	Yuliani	40 Tahun	Perempuan	2 malam
19.	Resa Yuliani	21 Tahun	Perempuan	3 hari
20.	Ananda	25 Tahun	Laki-laki	1 malam
21.	Akmal	26 Tahun	Laki -laki	2 malam
22.	Lindo	21 Tahun	Laki-laki	1 hari
23.	Ikhsan	20 Tahun	Laki-laki	2 hari
24.	Nurvadila Rahayu	23 Tahun	Laki-laki	1 malam
25.	Linda Fitri	22 Tahun	Perempuan	1 hari

Sumber:Google Form,2025

Tabel di atas berisi data 25 tamu yang menginap, mencakup informasi mengenai nama, umur, jenis kelamin, dan lama menginap. Usia tamu bervariasi dari 19 tahun hingga 55 tahun, dengan sebagian besar tamu berusia antara 20 hingga 30 tahun. Dari segi jenis kelamin, mayoritas tamu adalah perempuan, yaitu sekitar 15 orang, sementara sisanya 10 orang adalah laki-laki. Lama menginap tamu juga beragam, mulai dari satu malam atau satu hari hingga satu minggu. Sebagian besar tamu memilih menginap selama 1 hingga 3 hari, sementara satu tamu mencatat lama menginap paling lama selama satu minggu. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar tamu melakukan kunjungan singkat. Secara keseluruhan, data ini memberikan gambaran tentang profil tamu yang beragam dalam hal usia dan jenis kelamin, dengan kecenderungan mayoritas adalah perempuan dan durasi menginap yang relatif singkat. Informasi ini penting untuk

memahami karakteristik tamu yang menginap dan dapat menjadi dasar dalam meningkatkan layanan yang sesuai dengan kebutuhan mereka.

3.1.3 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data untuk penelitian ini dilakukan dengan menggunakan lembar observasi atau lembaran wawancara bertujuan untuk mengetahui bagaimana Kinerja room attendant dan untuk mengetahui sejauh mana penerepan Standar Operasional Prosedure (SOP) di Grand Rocky Hotel Bukittinggi. Selain menggunakan teknik pengumpulan data observasi atau wawancara, teknik pengumpulan data dalam penelitian ini juga dilakukan dengan cara perpustakaan atau mencari referensi dari penelitian terdahulu. Dengan cara mencari di perpustakaan atau dari penelitian terdahulu, Peneliti dapat mencari referensi dari beberapa peneliti sebelum Peneliti yang bertujuan menjadi acuan Peneliti dalam mencari data dan menjadi lanjutan dari peneliti terdahulu.

3.1.4 Instrumen Penelitian

Alat yang digunakan untuk penelitian ini menggunakan panduan wawancara yang berkaitan dengan kinerja *room attendant* dan penerapan standar operasional prosedur.

Tabel 3. 3 Kisi -Kisi Panduan Wawancara

No.	Aspek yang Dinilai	Indikator	Tujuan Pertanyaan	Nomor Pertanyaan	Jumlah Butir
1	Kualitas Kerja	1. Hasil kerja rapi dan detail 2. Hasil kerja sesuai standar tinggi 3. Minim kesalahan 4. Memahami dan menerapkan prosedur 5. Fokus pada kualitas layanan	Untuk menilai sejauh mana Room Attendant dapat menghasilkan pekerjaan yang rapi, detail, minim kesalahan, serta sesuai dengan prosedur dan	1–5	5

No.	Aspek yang Dinilai	Indikator	Tujuan Pertanyaan	Nomor Pertanyaan	Jumlah Butir
			standar.		
2	Kecepatan & Ketepatan Waktu	1. Menyelesaikan tugas tepat waktu 2. Cepat tanpa mengurangi kualitas 3. Jarang terlambat 4. Manajemen waktu baik 5. Efisien dalam bekerja	Untuk mengevaluasi kemampuan Room Attendant dalam menyelesaikan tugas tepat waktu tanpa mengorbankan kualitas, serta efisien dalam pengelolaan waktu	1-5	5
3	Disiplin Kerja	1. Datang tepat waktu 2. Mematuhi aturan 3. Tidak sering absen 4. Taat perintah 5. Komitmen pada jam kerja	Untuk mengukur tingkat kedisiplinan, kepatuhan terhadap aturan kerja, dan konsistensi kehadiran serta komitmen terhadap jam kerja.	1-5	5
4	Tanggung Jawab Kerja	1. Menyelesaikan tugas dengan baik 2. Tidak menghindari tugas 3. Bertanggung jawab atas hasil kerja 4. Inisiatif tambahan kerja 5. Memahami peran dalam tim	Untuk menilai sejauh mana Room Attendant memiliki rasa tanggung jawab, menyelesaikan tugas dengan baik, serta mampu mengambil inisiatif saat diperlukan.	1-5	5
5	Kerja Sama Tim	1. Mampu bekerja sama 2. Saling mendukung 3. Partisipasi aktif 4. Komunikasi baik 5. Menghargai pendapat	Untuk menilai kemampuan Room Attendant dalam bekerja sama, mendukung tim, menjaga komunikasi, dan menghargai pendapat orang lain di dalam tim	1-5	5
6	Inisiatif dan Kemandirian	1. Bisa bekerja tanpa pengawasan	Untuk menilai sejauh mana Room	1-5	5

No.	Aspek yang Dinilai	Indikator	Tujuan Pertanyaan	Nomor Pertanyaan	Jumlah Butir
7	Sikap & Penampilan Profesional	2. Memiliki inisiatif 3. Menyelesaikan masalah sendiri 4. Proaktif 5. Mengelola tugas mandiri	Attendant bisa bekerja tanpa pengawasan langsung, memecahkan masalah secara mandiri, dan bertindak proaktif.		
		1. Menjaga penampilan profesional 2. Sikap saat menghadapi tamu sulit 3. Tanggapan terhadap rekan kerja tidak rapi	Untuk mengukur bagaimana Room Attendant menjaga penampilan, menghadapi tamu yang sulit, serta menangani rekan kerja yang tidak profesional.	1-3	3

3.1.5 Teknik Analisa Data

Dalam penelitian kualitatif mengenai analisis kinerja room attendant dalam menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) di Grand Rocky Hotel Bukittinggi, teknik analisis data yang digunakan umumnya mengikuti tahapan berikut:

1. **Pengumpulan Data:** Data dikumpulkan melalui observasi langsung, wawancara mendalam dengan room attendant serta dokumentasi terkait SOP dan catatan kinerja.
2. **Reduksi Data:** Proses penyaringan dan pemilahan informasi untuk fokus pada elemen-elemen yang relevan dengan penerapan SOP oleh room attendant.
3. **Penyajian Data:** Menyusun data yang telah direduksi dalam bentuk narasi deskriptif untuk memudahkan pemahaman dan analisis lebih lanjut.

4. **Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi:** Menganalisis data untuk menarik kesimpulan mengenai efektivitas penerapan SOP dan melakukan verifikasi untuk memastikan keakuratan temuan.

Metode ini memungkinkan pemahaman mendalam tentang tantangan dan hambatan yang dihadapi oleh room attendant dalam menerapkan SOP, serta faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja. Dengan pendekatan kualitatif ini, diharapkan dapat diperoleh wawasan yang lebih komprehensif mengenai penerapan SOP oleh room attendant di Grand Rocky Hotel Bukittinggi dan upaya perbaikan yang diperlukan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, mengganggakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.



BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

4.1.1 Profil dan Sejarah Grand Rocky Hotel Bukittinggi

Grand Rocky Hotel Bukittinggi (GRH) merupakan sebuah Perusahaan jasa akomodasi yang terletak di jalan Yos Sudarso, No. 29, Kota Bukittinggi, Sumatera Barat, Indonesia. Grand Rocky Hotel merupakan salah satu hotel bintang 4 yang ada di kota Bukittinggi yang memiliki letak yang strategis dan dekat dengan objek wisata Jam Gadang, Kebun Binatang TMSKB, Ngarai Sianok, dan masih banyak lagi.

Berdirinya Grand Rocky Hotel diawali oleh sister Hotel Rocky yang ada di Padang, Sumatera Barat, Indonesia yaitu Rocky Plaza Hotel. Hotel dimulai ketika geliat krisis moneter menerpa Indonesia (1997/1998), dimana pemilik saat itu, Bapak H. Samsudin merupakan Pengusaha Tekstil Ekspor "Jeans Merk Rocky" di Jakarta. Pada saat itu beliau mendengar ada sebuah usaha perhotelan di kota Padang yang akan menutup usahanya karena imbas Krisis Moneter. Dengan sebuah pertimbangan dan pengajian yang seksama dan dengan keberanian mengambil resiko, maka Bapak H. Samsudin memutuskan mengambil alih sepenuhnya usaha Perhotelan yang bernama PT. Puti Bungsu dengan nama dagang Hotel Puti Bungsu dengan jalan pembelian.

Pada tanggal 3 Juli 2002, Bapak H. Samsudin bekerja sama dengan perusahaan waralaba "Suzuya" dan memulai kerja sama usaha dengan nama Rocky Plaza Hotel. Hotel ini terdaftar pada PHRI sebagai hotel kelas berbintang dan memiliki sertifikat "Bintang Tiga"



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, mengganggakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

Tahun 2010, Bapak H.Samsudin memulai usaha di kota Bukittinggi dengan membeli lahan dari PT.Bumi Minang yang di namai PT.Sam Indo Perkasa dengan nama dagang Grand Rocky Hotel dan tepat pada tanggal 8 Maret 2012 GRH resmi dibuka.Hingga saat ini GRH sudah menjadi hotel Bintang 4 di Sumatera Barat.Penelitian ini di laksanakan di Grand Rocky Hotel Bukittinggi.

Grand RockyHotel memiliki 144 kamar,jenis kamar yang tersedia yaitu: *Delux Room* terdiri dari 68 kamar,*Grand Delux Room* terdiri dari 72 kamar, Junior Suite 2 kamar, *Rocky Penthouse* 1 kamar, dan *Royal Grand Rocky* 1 kamar. Fasilitas yang ada di GRH adalah sebagai berikut: *Restaurant and Dinning Room, Rocky Lounge Bar, Ballroom and Meeting Room, 24 hour in Room Service, Business Center, Outdoor Swimming Pool and Bar, Wifi, Guest Praying, Laundry, 24 hour Operator Service, and Parking Area.*



Gambar 4. 1 Tampak depan Hotel GRH

(Sumber : Peneliti, 2025) : Gambar menjelaskan bagian tampak depan hotel yang memperlihatkan Gedung yang tinggi

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, menggandakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.



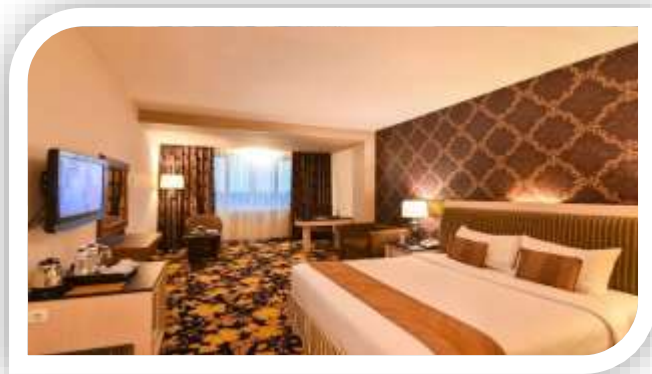
Gambar 4. 2 Gambar Lobby Hotel

(Sumber: Peneliti, 2025) : Gambar diatas menampak bagian lobby hotel yang memperlihatkan luasnya bagian dalam hotel



Gambar 4. 3 Kamar Grand Deluxe GRH Bukittinggi

(Sumber:Peneliti, 2025) : Gambar memperlihatkan bentuk kamar hotel yang tampak bersih, rapi dan luas dengan kasur double



Gambar 4. 4 Kamar Deluxe GRH Bukittinggi

(Sumber:Peneliti, 2025) : Gambar memperlihatkan bentuk kamar hotel yang tampak bersih, rapi dan luas dengan 1 kasur

4.1.2 Visi dan Misi Grand Rocky Hotel Bukittinggi

A. Visi

Grand Rocky Bukittinggi berharap dapat mewujudkan pelayanan jasa perhotelan yang profesional dan berkualitas serta sesuai dengan standar internasional dan mampu memenuhi harapan konsumen.

B. Misi

- Menyediakan pelayanan dan jasa perhotelan yang berkualitas
- Berperan serta dalam perkembangan dunia pariwisata
- Mendorong ekonomi daerah.

4.1.3 Karyawan Housekeeping Grand Rocky Hotel Bukittinggi

Housekeeping Grand Hotel Rocky memiliki 1 HKM, 1 Floor Supervisor, 5

Room Attendant dengan total 7 orang karyawan.

Tabel 4. 1 Karyawan Housekeeping

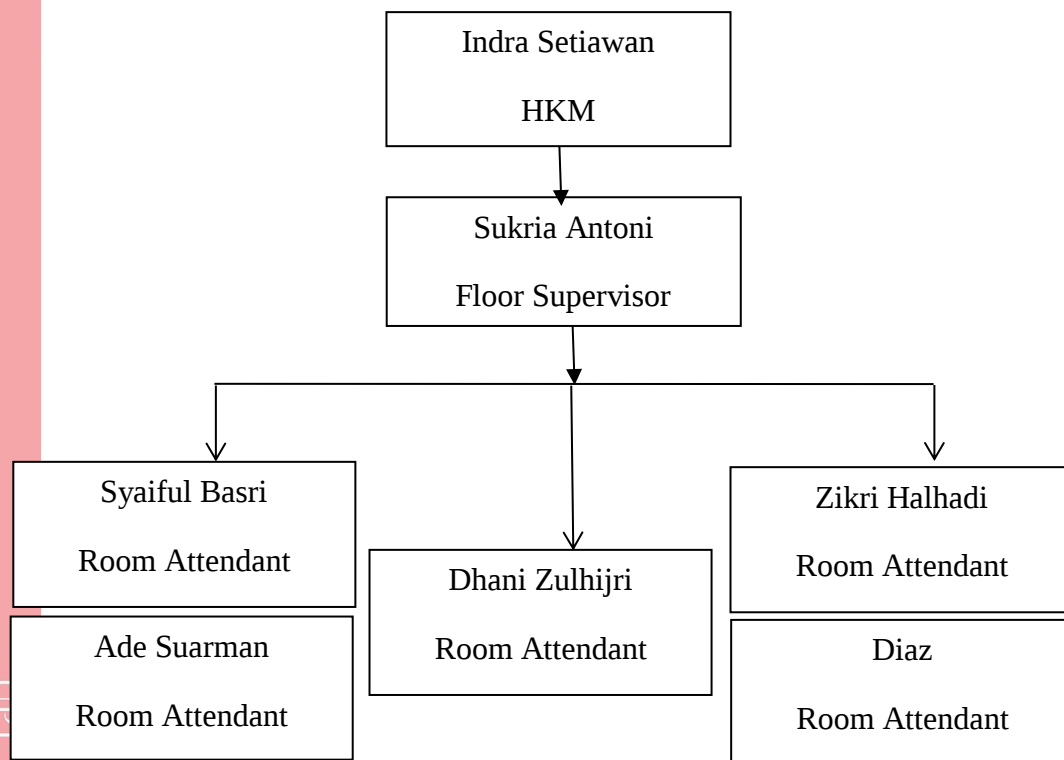
No.	Nama	Lama Bekerja	Status Kerja
1.	Indra	13 Tahun	HKM
2.	Anton	10 Tahun	Floor Supervisor
3.	Ade	7 Tahun	Karyawan Kontrak

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, menggandakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

4.	Diaz	7 Tahun	Karyawan Kontrak
5.	Saipul	9 Tahun	Karyawan Kontrak
6.	Zikri	2 Tahun	Karyawan Kontrak
7.	Dani Zulhijri	4 Tahun	Karyawan Kontrak

4.1.4 Struktur Organisasi Grand Rocky Hotel Bukittinggi



Gambar 4.5 Struktur Organisasi Grand Rocky Bukittinggi
Sumber: HKM Grand Rocky Bukittinggi

4.1.5 Pembagian Tugas dan Fungsi

1) Kepala Housekeeping (Executive Housekeeper)

Bertanggung jawab penuh atas seluruh kegiatan operasional bagian housekeeping, termasuk pengawasan staf, pengelolaan jadwal kerja, standar kebersihan kamar dan area publik hotel, serta pengendalian linen dan laundry.

2) Supervisor Lantai (Floor Supervisor)



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, menggendakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

Mengawasi kegiatan petugas kamar (room attendant) di setiap lantai.

Memastikan setiap kamar dibersihkan sesuai standar kebersihan hotel.

3) Supervisor Area Umum (Public Area Supervisor)

Bertanggung jawab atas kebersihan seluruh area publik hotel, seperti lobi, koridor, toilet umum, ruang pertemuan, dan area luar hotel.

4) Supervisor Linen dan Seragam (Linen and Uniform Supervisor)

Mengelola penyimpanan, distribusi, serta pengecekan kualitas linen (sprei, handuk, dll) dan seragam staf.

5) Petugas Kamar (Room Attendant)

Melaksanakan tugas membersihkan kamar tamu, mengganti linen, mengisi ulang perlengkapan, dan memastikan kenyamanan tamu di kamar.

6) Houseman

Membantu petugas kamar dalam membersihkan area yang lebih berat, menangani permintaan tamu, serta bertanggung jawab atas kebersihan area publik.

7) Petugas Laundry (Laundry Attendant)

Bertanggung jawab atas pencucian, pengeringan, penyetrikaan, dan pelipatan linen serta pakaian tamu.

8) Tukang Kebun (Gardener) (opsional tergantung kebutuhan hotel)

Merawat taman dan tanaman di dalam serta di sekitar lingkungan hotel.

4.1.6 Prosedure SOP

Tabel 4. 2 *Procedure Sop*

No.	SOP	Dokuemntasi
1	Dorong <i>trolley</i> ke depan kamar yang akan dibersihkan, tempatkan <i>trolley</i> pada posisi yang benar.	
2	Knock door : ketuk pintu atau tekan bel kamar, sambil menyebutkan identitas (<i>Housekeeping / room boy</i>) sebanyak 3 kali dengan jeda waktu lebih kurang 5 detik atau 10 detik.	
3	Open the door : Bukalah pintu secara perlahan, sambil menyebutkan identitas kembali.	

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, menggandakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

4	Apply Chemical : masuk kedalam kamar sambil nyalakan lampu kamar, dengan membawa cleaning kit (tempatkan cleaning kit dibawah wash basin).	
5	Open window dan curtain : buka curtain dengan tujuan cahaya matahari dapat masuk serta menerangi kamar.	
6	Turn the off lamp : padamkan lampu bila perlu dengan tujuan saving energy, sambil melakukan pengecekan awal terhadap peralatan yang ada didalam kamar.	
7	Striping garbage : kumpulkan semua sampah atau kotoran didalam kamar, lihat dibawah tempat tidur bersihkan sampah.	

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, mengganggakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

8	Clear up room service : keluarkan barang – barang room service (plate, glase, tray), jika didalam kamar terdapat barang – barang tersebut. Lalu hubungi room service untuk mengangkatnya (clearup).	
9	Striping linen : kotor pada bed dengan cara mengupasnya satu per satu, lalu kemudian kumpulkan semua towel kotor kedalam dirty linen bag (letakkan di trolley).	
10	Making bad : masuk kembali kedalam kamar dengan membawa bed linen bersih untuk kemudian selanjutnya making bed.	

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, menggandakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

11	Cleaning bathroom : hal yang paling pertama kali dilakukan didalam bathroomm adalh flush toilet.	
12	Clean up : bersihkan (cuci, bilas, keringkan), kettele juga, glasses, cup saucer, tea spon, dan ashtry kotor yang teleh direndam sebelumnya didalam wash basin. letakkan semua kembali ditempat yang sudah diteteapkan sebagai standart.Gunakan hand glove. kembali ke toilet yang sebelumnya sudah ditetapkan sebagai standart. Gunakan hand glove. Kembali ketoilet yang sebelumnya sudah disemprtotkantoilet cleaner untuk menyikat, membilas, dan mengeringkan toilet tersebut.	

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, mengganggakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

13	Refill amanitist & Linen: ambil dan isi kembali bath linen dan bathroom amenities. Tempatkan di tempat yang sudah ditetapkan sesuai standard.	 
14	Mop area Bathroom Bathroom: membersihkan lantai area Bathroom. Dusting: menggunakan kain pembersih untuk membersihkan debu dikamar yang dimulai dari pintu masuk kamar lalu Berjalan sesuai arah jarum jam. Dan sambil Periksa kondisi dari pintu masuk	 



kamar lalu Berjalan sesuai arah jarum jam. Dan sambil Periksa kondisi dari pintu masuk kamar lalu Berjalan sesuai arah jarum jam. Dan sambil Periksa kondisi dari pintu masuk kamar lalu Berjalan sesuai arah jarum jam. Dan sambil Periksa kondisi operational TV, alarm clock, semua lampu dan telephone. (disesuaikan dengan type/layout kamar).dari pintu masuk kamar lalu Berjalan sesuai arah jarum jam. Dan sambil Periksa kondisioperational TV, alarm clock, semua lampu dantelephone. (disesuaikan dengan type/layout kamar).



- 15 Dusting: menggunakan kain pembersih untuk membersihkan debu dikamar yang dimulai dari pintu masuk kamar lalu Berjalan sesuai arah jarum jam. Dan sambil Periksa kondisi dari pintu masuk kamar lalu Berjalan sesuai arah jarum jam. Dan sambil Periksa kondisi dari pintu masuk kamar lalu Berjalan sesuai arah jarum jam. Dan sambil Periksa kondisi dari pintu masuk kamar lalu Berjalan sesuai arah jarum jam. Dan sambil Periksa kondisi operational TV, alarm clock, semua lampu dan telephone. (d disesuaikan dengan type/layout kamar).dari pintu masuk kamar lalu Berjalan sesuai arah jarum jam. Dan sambil Periksa kondisioperational TV, alarm clock, semua lampu dan telephone. (d disesuaikan dengan

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, mengganggakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

	type/layout	
16	Final check: Periksa kondisi kamar sekali lagi untuk memastikan bahwa kondisi kamar dalam keadaan baik.	
17	Refill Guest supplies: Kembali ke trolley untuk melengkapi guest supplies yang tidak ada.	
18	Ganti guestsupplies bila perlu dengan mengelilingi kamar searah jarum jam.	

19	Vacum carpet/Mop Floor: pada kamar mulai dari daerah kamar yang paling jauh dan berjalan mundur.	
----	--	--

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, menggandakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

4.2 Hasil Wawancara Staf dan Tamu

Tabel 4. 3 Wawancara Staff

Nama	PERTANYAAN			
	Bagaimana room attendant menyelesaikan pekerjaan dengan hasil yang rapi dan detail?	Bagaimana room attendant menunjukkan standart tinggi dalam hasil pengerjaannya?	Bagaimana cara room attendant agar pekerjaan terbebas dari kesalahan atau revisi minimal?	Bagaimana room attendant memahami dan menerapkan prosedur kerja dengan baik?
Indra Setiawan	bekerja sesuai dengan SOP room attendant	Dengan bekerja sesuai SOP	Bekerja sesuai dengan SOP	Bekerja sesuai dengan SOP
Sukri Antoni	Bekerja sesuai dengan SOP room attendant	Dengan hasil sempurna	Melakukan prepare yang sempurna serta teliti	Bekerja sesuai dengan SOP
Ade Suarman Putra	Melakukan sesuai SOP	Melakukan GC, program SPV dijalankan dan ada report	Lebih teliti dalam bekerja dan pengecekan ulang	Dengan cara melakukan sesuai SOP dan lebih disiplin
Syaiful Basri	Menyesuaikan dengan standar yang ada	Melakukan general cleaning	One minutet o'clock	Melakukan training
Zikri	Memperhatikan dengan teliti kebersihan serta menyesuaikan standar SOP Hotel	Membersihkan kamar sebersihnya	Memeriksa hasil kerja sebelum ditinggalkan	Memahami prosedur kerja dan mengikuti pelatihan secara rutin

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, menggendakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, mengganggakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

Dhani	Memperhatikan detail kebersihan serta menyesuaikan standar kebersihan hotel	Memperhatikan kamar bersih sempurna	Memeriksa hasil pekerja sebelum meninggalkan kamar	Memahami prosedur kerja dan mengikuti pelatihan secara rutin	
Diaz	Menyesuaikan dengan standar yang ada	Melakukan general cleaning	One minute o'clock	Melakukan training	
PERTANYAAN					
Bagaimana cara room attendant menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan tenggat waktu yang di berikan?	Bagaimana room attendant mampu bekerja cepat tanpa mengorbankan kualitas?	Bagaimana cara room attendant jarang terlambat dalam menyelesaikan tugas?	Bagaimana cara room attendant mampu mengatur waktu bekerja dengan baik?	Bagaimana room attendant melakukan pekerjaan dengan efisien?	Apakah room attendant datang tepat waktu?
Mengerjakan pekerjaan sesuai dengan SOP	Dengan pelatihan secara langsung dilapangan dan training harian	Harus ditumbuhkan rasa disiplin kepada setiap individu room attendant	Diberikan beban kerja melalui room attendant	Menjalankan pekerjaan sesuai dengan SOP	Iya, 15 menit sebelum bekerja sudah berada di office
Lebih smart dan sesuai SOP	Bekerja keras dan cerdas	Bekerja cepat dan teliti	Harus teliti menggunakan skill	Gesit sesuai SOP	Iya
Sesuai dengan waktu yang diberikan	Bekerja sama dengan room attendant yang telah selesai	Disiplin kerja	Dengan cara bekerja 7 jam, 1 jam istirahat sesuai shift	Mengerjakan yang telah ditentukan	Harus tepat waktu
Disiplin dalam bekerja	Bekerja sama dengan	Menyusun jadwal yang efektif dan	Membuat jadwal harian.	Menggunakan waktu yang efektif.	Room attendant datang 15

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, mengindahkan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

membagi waktu dengan efisien	room attendant lain	mengelola waktu dengan baik	memprioritaskan tugas, menggunakan teknik manajemen waktu	prioritaskan tugas	menit sebelum bekerja
Ramah, sopan dan menjaga sikap	Bekerja sesuai target dan cepat	Sistematis dan terlatih	Selalu memulai pekerjaan sesuai shift yang dijadwalkan	Menyesuaikan waktu dan kecepatan	Pengalaman dan menggunakan alat dan bahan secara tepat
Ramah, sopan menjaga sikap profesional	Bekerja sesuai target	Sistematis dan terlatih	Selalu memulai pekerjaan sesuai dengan shift yang dijadwalkan	Menyesuaikan kecepatan	Menggunakan alat dan bahan secara tepat
Melihat review tamu	Disiplin dalam bekerja membagi waktu dengan efisien	Bekerja sama dengan room attendant lain	Menyusun jadwal yang efektif dan mengelola waktu dengan baik	Membuat jadwal harian, memprioritaskan tugas, menggunakan teknik manajemen waktu	Menggunakan waktu yang efektif, prioritaskan tugas
PERTANYAAN					
Apakah room attendant mematuhi aturan dan tata tertib di perusahaan ?	Apakah room attendant sering absen atau meninggalkan tempat kerja tanpa izin?	Apakah room attendant mengikuti instruksi pimpinan tanpa banyak pengulangan?	Bagaimana cara room attendant menunjukkan komitmen terhadap jam kerja ?	Apakah room attendant menyelesaikan tugas yang di berikan dengan baik?	Apakah room attendant tidak menghindari tugas dan tanggung jawab kerja?
Iya. room	Tidak	Iya benar,	Datang tepat	Iya benar,	Room

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, mengindahkan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

attendant mematuhi aturan dan tata tertib diperusahaan	ada, jika mereka izin harus membuat PTL	room attendant mengikuti instruksi pimpinan tanpa banyak pegulangan	waktu dan mengisi buku absensi di security dan office	room attendant menyelesaikan tugas yang di berikan dengan baik	attendant tidak menghinda ri tugas dan tanggung jawab kerja
Iya	Tidak	Iya	Datang sesuai jadwal	Betul	Iya
Iya, wajib	Tidak	Iya , harus	Datang lebih awal, pulang lambat karena loyalitas	Iya, harus	Tidak menghinda ri
Iya	Tidak pernah	Iya	Datang 15 menit sebelum bekerja dan pulang sesuai jadwal yang ditetapkan atau bahkan lebih	Iya	Tidak
Ya, harus	Ya, Harus soalnya itu aturan	Tidak, jika alasan selalu memberi info jika ada keperluan mendesak	Iya	Selalu hadir sesuai dengan jadwal yang sudah ditentukan	Iya, sesuai standar dan kualitas
Ya, memulai tugas sesuai jadwal	Iya	Tidak	Iya	Selalu hadir sesuai jadwal, menyelesaikan tugas sampai selesai	Iya, sesuai dengan standar dan kualitas
Room attendant datang sebelum bekerja	Iya	Tidak pernah	Iya	Datang sebelum bekerja dan pulang sesuai jadwal yang	Iya

				ditetapkan atau bahkan lebih	
--	--	--	--	------------------------------------	--

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, menggandakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dan Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, mengandakan, mendistribusikan seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dengan cara apapun, baik secara elektronik maupun kecuai untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan

PERTANYAAN							
Apakah room attendant bersedia mempertanggung jawabkan hasil kerjanya?	Apakah room attendant memiliki inisiatif dalam menyelesaikan pekerjaan tambahan bila di perlukan?	Apakah room attendant memahami pentingnya peran dan tugasnya dalam tim?	Apakah room attendant mampu bekerja sama dengan rekan kerja?	Apakah room attendant mendukung dan membantu rekan tim lainnya?	Apakah room attendant turut berpartisipasi aktif dalam dalam dsikusi atau rapat tim?	Apakah room attendant menjaga komunikasi baik dengan tim?	Apakah room attendant menghargai pendapat pimpinan atau sesama room attendant lain?
Ada beberapa staff room attendant tetapi tidak semua	Iya, bersedia	Iya, memahami	Iya, room attendant mampu bekerja sama dengan rekan kerja	Iya, bekerja sama	Iya, seperti brefig pagi dan sore	Iya, berkomunikasi dengan baik	Iya, room attendant menghargai pendapat pimpinan atau sesama room attendant lain
Iya, bersedia	Iya	Iya, paham	Iya, mampu	Iya, bekerja sama	Iya, harus	Iya, harus	Iya
Iya, harus bertanggung jawab	Memiliki sifat inisiatif	Iya, bekerja sama	Iya, mampu	Iya, bekerja sama dengan tem	Iya, berpartisipasi dalam breafing 2 kali breafing	Iya, harus dengan grup wa	Iya, harus demi menunjag hasil kerja
Bersedia	Iya	Iya	Mampu	Iya	Iya	Iya	Iya
Tidak	Bersedia	Iya, sering membantu rekan kerja yang lain	Iya, agar operasional tetap berjalan lancar	Iya	Iya	Iya	Iya

Tidak	Ya	Iya, sering membantu rekan yang lain	Iya, agar operasional tetap lancar	Mampu	Iya	Iya	Iya
Tidak	Bersedia	Iya	Iya	Mampu	Iya	Iya	Iya



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dan Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, mengganggakan, mendistribusikan seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun kecualli untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan

PERTANYAAN

Apakah room attendant mampu bekerja tanpa perlu selalu diawasi?	Apakah room attendant mempunyai inisiatif dalam menyelesaikan masalah yang muncul?	Apakah room attendant bisa mencari solusi sebelum meminta bantuan kepada pimpinan?	Apakah room attendant menunjukkan sifat proaktif dalam menyelesaikan pekerjaan?	Apakah room attendant mampu mengelola tugas yang di berikan secara mandiri?	Bagaimana Anda menjaga penampilan agar tetap profesional selama bekerja sebagai room attendant?	Pernahkah Anda menghadapi tamu yang kurang sopan? Bagaimana sikap Anda dalam menghadapi situasi tersebut?
Iya, mampu	Iya benar,saat brefig mencapai solusi	Iya benar tetapi tidak boleh mengambil keputusan	Iya, benar	Iya, benar	Saya selalu memastikan bahwa seragam yang saya kenakan bersih, rapi, dan tidak kusut sebelum mulai bekerja.	Ya, pernah.
Iya	Iya (tidak selalu)	Iya (tidak selalu)	Iya	Iya	Saya selalu memastikan bahwa saya bekerja sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan	a, saya pernah menghadapi tamu yang kurang sopan
Iya, harus mampu	Iya harus	Iya, kalau dalam konteks individu bisa, tetapi kalau kinerja tidak	Iya, untuk meninjau hasil kerja	Iya, mampu	Saya menjaga penampilan profesional dengan selalu menjalankan pekerjaan sesuai standar yang telah ditetapkan	Ya Pernah
Iya	Iya	Iya	Iya	Saya menjaga	Ya pernah	Saya akan

				kualitas kerja dengan memperhatikan pekerjaan secara teliti sesuai dengan SOP, membersihkan kamar dengan sebersih mungkin, dan selalu memeriksa hasil pekerjaan setelah selesai		mengingatkan rekan kerja dengan cara yang sopan dan profesional agar selalu menjaga kebersihan diri dan penampilan, karena hal itu penting untuk menjaga standar kualitas kerja dan citra tim di hadapan tamu.
Iya	Iya	Iya	Iya	Saya menjaga kualitas kerja dengan memperhatikan detail kebersihan dan selalu bekerja sesuai dengan standar kebersihan hotel.	Tetap bersikap ramah	jika melihat rekan kerja tampil kurang rapi, saya akan menyarankan secara lembut,
Iya	Iya	Iya	Mampu	Saya menjaga penampilan dengan memastikan seragam selalu bersih, rapi, dan	Jika menghadapi tamu yang bersikap kurang sopan, saya akan tetap menjaga sikap ramah, sopan, dan profesional.	Saya akan menyampaikan secara halus dan sopan kepada rekan kerja tersebut, agar bisa memperbaiki



				sesuai standar		penampilannya demi menjaga profesionalisme tim.
--	--	--	--	----------------	--	---



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dan Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, mengganggakan, mendistribusikan seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun kecuai untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan

Penelitian ini dilakukan dengan 1 HKM, 1 Floor Supervisor dan 5 Karyawan kontrak yang akan menjadi informan dan 25 Tamu:

1. Menurut Bapak Indra Setiawan selaku Asst HKM menjawab kualitas kerja di lingkungan housekeeping dalam menyelesaikan pekerjaan dengan cara bekerja sesuai dengan standar operational procedure(SOP). Melakukan pekerjaan sesuai dengan SOP menjadikan pekerjaan room attendant menjadi lebih baik dan kamar yang di kerjakan sesuai dengan standar yang berlaku di perusahaan tersebut. Selalu memastikan bahwa seragam kerja saya dalam kondisi bersih, teratur, dan bebas kerutan. Saya juga rutin memperhatikan kebersihan diri seperti rambut, kuku, dan bau badan sesuai standar profesional perhotelan Penampilan profesional bukan hanya soal pakaian, tetapi juga sikap tubuh dan senyum yang ramah, yang membuat tamu merasa diterima dan dihargai
2. Menurut Bapak Sukri Antoni selaku SPV Floor menjawab dengan bekerja sesuai dengan SOP, dengan bekerja sesuai dengan SOP pekerjaan yang di lakukan akan mendapatkan hasil yang sempurna karena sebelum bekerja sudah melakukan preaper sesuai standar. Selain itu Bapak Sukri Antoni juga menjawab kualitas kerja akan baik ketika seluruh jajaran room attendant secara konsisten melaksanakan evaluasi untuk melihat kinerja tersebut sudah berjalan dengan semestinya. menghadapi tamu yang bersikap kurang sopan, saya tetap tenang,

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, menggandakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, mengganggakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

mendengarkan secara aktif, dan menunjukkan empati atas keluhan mereka cara ini, suasana mereda, dan tamu merasa dihargai.

3. Menurut Bapak Ade Suarman Putra selaku Room Attendant menjawab kualitas kerja dapat terjadi baik ketika melaksanakan pekerjaan dengan standar yang sudah di tetapkan, menjalankan program yang di tentukan oleh SPV seperti General Cleaning dan membuat report untuk seluruh program yang di kerjakan. Pekerjaan akan maksimal bila sesudah bekerja, staff room attendant melakukan pekerjaan dengan teliti dan melakukan pengecekan ulang. Membantu dengan cara yang sopan dan mendukung. Pendekatan ini menjaga hubungan kerja tetap harmonis sambil menjaga standar profesionalisme
4. Menurut Bapak Syaiful Basri selaku Room Attendant menjawab kualitas kerja yang baik dapat terjadi ketika seluruh staff room attendant bekerja sesuai dengan standar yang ada, sering melakukan General Cleaning, menerapkan one minute o'clock, melakukan training kepada setiap staff room attendant, serta dengan cara sering melihat review dan comment tamu. Selain menjaga seragam dan kebersihan pribadi, saya juga memastikan nail care dan sedikit menggunakan wewangian ringan jika diizinkan, agar tetap nyaman tanpa mengganggu tamu. Hal-hal kecil ini mencerminkan perhatian terhadap detail dan menjaga citra profesional
5. Menurut Bapak Zikri Halhadi selaku Room Attendant menjawab kualitas kerja dapat berjalan baik ketika staff room attendant

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, mengganggakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

memperhatikan pekerjaan tersebut dengan teliti sesuai dengan SOP. Membersihkan kamar dengan sebersih mungkin, memeriksa hasil pekerjaan setelah pekerjaan itu di selesaikan. Serta memahami prosedur kerja dengan baik dan secara rutin mengikuti pelatihan. Bersikap ramah, sopan dan santun juga penting untuk menjadikan kualitas kerja menjadi sebaik mungkin. Jika tamu mengeluhkan kebersihan kamar atau keterlambatan layanan, saya menawarkan solusi nyata—seperti mengganti kamar atau meminta housekeeping segera bersih-bersih ulang.

6. Menurut Bapak Zulhijri Dahni selaku Room Attendant menjawab kualitas kerja dapat berjalan baik ketika kita bekerja dengan memperhatikan detail kebersihan dan bekerja sesuai dengan standar kebersihan hotel. Memastikan kamar bersih sempurna, dan melakukan pengecekan atau pemeriksaan hasil kerja. Memahami prosedur kerja dan mengikuti pelatihan yang di buat oleh departement atau manajemen secara rutin. Jika melihat rekan yang tampil kurang rapi, saya bisa menyarankan secara lembut, “Yuk, kita cek kebijakan seragam bareng agar tetap sesuai standar hotel.” Dengan begitu, kita tetap menjaga suasana kerja yang baik dan profesional di antara tim.
7. Menurut Bapak Diaz selaku Room Attendant menjawab kualitas kerja yang baik dapat terjadi ketika seluruh staff room attendant bekerja sesuai dengan standar yang ada, sering melakukan General Cleaning, menerapkan one minute o'clock, melakukan training kepada

setiap staff room attendant,serta dengan cara sering melihat review dan comment tamu. Selain menjaga seragam dan kebersihan pribadi, saya juga memastikan nail care dan sedikit menggunakan wewangian ringan jika diizinkan, agar tetap nyaman tanpa mengganggu tamu. Hal-hal kecil ini mencerminkan perhatian terhadap detail dan menjaga citra profesional

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, menggangdakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.



Tabel 4. 4 Hasil Wawancara Tamu

Nama	Lama Menginap	PERTANYAAN				
Nama	Lama Menginap	Apakah Anda merasa kebersihan kamar Anda selalu terjaga setiap hari selama menginap?	Apakah waktu pembersihan kamar dilakukan secara konsisten setiap harinya?	Apakah Anda pernah menemukan bagian kamar yang tidak dibersihkan dengan baik?	Apakah Anda pernah merasa pelayanan kebersihan kamar berbeda-beda tergantung petugasnya?	Seberapa puas Anda dengan standar kebersihan kamar yang diberikan selama menginap?
Melin	1 hari	Iya	Tidak tau	Banyak	Sering	Puas
Amanda	1 hari	Iya	Ya	Tidak	Tidak	Sangat puas
Nurvia Sabrina	3 hari	Iya	Betul	Tidak	Iya pernah	Cukup puas
Ade Yasman	2 hari	Iyaa	Iyaa	Ada	Iyaa	Puas
Zul	1 hari	Ya	Ya	Tidak pernah	Tidak pernah	Sangat puas
Cici Reno Sari	3 hari	Kurang	Iya selalu konsisten setiap harinya	Selama saya menginap tidak ada yang tidak dibersihkan	Tidak, semuanya sama	Sangat puas
Afdal	3 hari	Iya	Pernah	Iya	Puas	tidak
Pandu	2 Hari	Ya	Iya	belum ada	iya	iya puas
Latifah Zikra Fadhillah	4 hari	Iya	Ya, waktu pembersihan kamar dilakukan secara konsisten	Tidak, semua bagian kamar dibersihkan dengan baik	Tidak, pelayanan kebersihan konsisten meskipun p	Sangat puas
Muhammad	3 malam	Iya	Tidak	Tidak	Puas sekali	Iya

Zikwan						
Irfan	1 hari	Terjaga	Ya	Tidak	Ya	Puas
Madinatul Asrori	2 hari	Iyaaa	Tidak	Pernah	Pernah	Iya
Vivi Ramadhani	1 minggu	Iya	Iya	Tidak	Tidak	sangat puas
Nur Aisyah Putri	2 malam	Iyaa bersih selalu	Selalu konsisten	Ada , lupa membuang sampah	Tidak , menurut saya sama saja	Sangat puas
Amelya	1 malam	Iyaa	Iyaaa	Adaa	Iyaa	tergantung
Shinta Rahma Yulia	2 hari	Ya	Ya	Tidak	Tidak	Sangat puas
Viona	1 hari	Ya	Ya	Iya	Ya	Puas
Yuliani	2 malam	Kurang bersih..bawah kasur masih kotor	Iya	Iya ada dibawah meja,bawah kursi dan tempat terse	Iya..kalau senior bersih,	Kurang puas
Resa Yuliani	3 hari	Ada	Ada	Tidak	Tidak	Sangat puas
Ananda	1 malam	Iya	Iya	Tidak	Benar	Puas sekali
Akmal	2 malam	Iya	Iya	Tidak	Tidak	
Lindo	1 hari	Ya	Ya	Tidak	Tidak	sangat puas
Ikhsan	2 hari	Iyaa	Iyaa	tidak	Tidak	sangat puas
Nurvadila Rahayu	1 malam	Iya	Iya	Tidak	Iya	Puas
Linda Fitri	1 hari	Iyaa	Iyaa	Tidak	tidak tau	Puas

Apakah Anda merasa permintaan Anda (seperti handuk tambahan, air minum, dsb) ditangani dengan cepat?	Berapa lama rata-rata waktu yang dibutuhkan room attendant untuk memenuhi permintaan Anda?	Apakah Anda pernah harus mengulangi permintaan karena tidak segera ditanggapi?	Bagaimana penilaian Anda terhadap kecepatan layanan dari room attendant?	Apakah Anda puas dengan respon room attendant terhadap kebutuhan Anda selama di kamar?	Apakah Anda pernah melihat room attendant yang tidak mengenakan seragam lengkap atau rapi?	Apakah Anda pernah merasa terganggu dengan sikap atau perilaku room attendant saat bertugas?	Apakah room attendant selalu memberi salam atau bersikap sopan saat berinteraksi dengan Anda?	Apakah Anda pernah melihat room attendant bekerja sambil menggunakan ponsel atau bercanda?	Menurut Anda, apakah room attendant sudah bekerja secara profesional sesuai standar hotel?
Sangat lambat		Pernah	Kurang	Kurang puas	Pernah	Pernah	Iyaa	Pernah	Kurang profesional
Ya	Cepat	Tidak	Baik	Puas	Tidak	Tidak	Ya	Tidak	Sudah
Iya	5 menit	Tidak	Bisa dipercepat lagi	Sangat puas	Tidak pernah	Tidak	Iya	Tidak	Sudah
Iyaa	5 menit	Pernah	Baik	Puas	Tidak	Tidak	Iya	Pernah	Iya sesuai standar
Ya	Kira kira 5menit	Tidak pernah	Puas	Ya , puas	Tidak pernah	Tidak pernah	Ya	Tidak pernah	Ya , sudah
selalu tepat waktu	3-8 menit	Tidak pernah	9 dari 10	Sangat puas	Tidak pernah	Tidak pernah	Selalu	Tidak pernah	Sesuai sop hotel
Ya	pernah	cukup cepat	Puas	tidak	Tidak	iyaa	Tidak	iya	Sesuai sop hotel
Iya	10 menitan	Tidak	Cukuo	puas	Tidak	pernah	tidak selalu	tidak	iya
Ya, permintaan	Rata-rata 10 menit.	Tidak pernah	Sangat baik.	Ya, puas dengan	Tidak, selalu	Tidak pernah	Ya, selalu memberi	Tidak pernah melihat	Ya, sudah bekerja

selalu ditangani dengan cepat.		harus mengulangi permintaan.		respon yang diberikan.	memakai seragam lengkap dan rapi.	merasa terganggu.	salam dan sopan.	menggunakan ponsel atau be	profesional sesuai standar hotel.
--------------------------------	--	------------------------------	--	------------------------	-----------------------------------	-------------------	------------------	----------------------------	-----------------------------------

Ya, permintaan selalu ditangani dengan cepat.	Rata-rata 10 menit.	Tidak pernah harus mengulangi permintaan.	Sangat baik.	Ya, puas dengan respon yang diberikan.	Tidak, selalu memakai seragam lengkap dan rapi.	Tidak pernah merasa terganggu.	Ya, selalu memberi salam dan sopan.	Tidak pernah melihat menggunakan ponsel atau be	Ya, sudah bekerja profesional sesuai standar hotel.
15 menit	Pernah	Bagus	Puas	Tidak	Tidak	Iya	Tidak	Iya sesuai	Sudah
Ya	Dengan durasi yg cepat	Tidak	Sangat cepat	Puas	Tidak	Tidak	Sopan	Tidak	Sudah
Iyaa	20menit	Pernah	Lebih di tingkatkan lagi	Kurang puas	Tidak	Pernah	Ada	Pernah	Sudah
iya	10-15 menit	Tidak	baik, cepat di layanj	puas	Tidak	tidak	Iyaa	tidak	sudah
Iyaa	2 menit mungkin	Iyaa	Cukup	Puas	Tidak pernah , selalu menggunakan seragam	Tidak merasa terganggu	Iyaa	Tidak	Alhamdulillah sudah
iyaa	5-10 menit	Pernah	lumayan baik	iyaa	pernah	kadang kadang	Iyaa	pernah	kadang kadang

Ya	Cepat	Tidak	Bagus	Ya	Tidak	Tidak	Ya	Tidak	Ya
Ya	Cepat	Tidak	Bagus	Cukup puas	Tidak	Tidak	Ya	Tidak	Tidak
Tidak..agak lama	15 menit	Pernah..	room attendant lama..mung kin kamar yang dibersihkan	Cukup puas	Tidak pernah	Tidak	Iya..senyum	Tidak pernah	Saya tidak tau
Ada	Tidak tau	Tidak	Puas	Puas	Tidak	Tidak	Ada	Tidak	Sudah
Benar	5 menit	Pernah	Puas	Puas	Tidak	Tidak	Selalu	Pernah	Sudah
Iya	5 - 10 menit	Tidak	Bagus	Iya	Tidak	Tidak	Iya	Tidak	Iya
iya	sangat cepat	tidak pernah kejadian	sangat bagus	sangat puas	Tidak	tidak	Selalu	tidak	sudah
iya	3 menit	Tidakk	sangat bagus	puas sekali	Tidak	tidak pernah	Iya	tidak	iyaa
Iya	10-20 menit	Tidak	Cepat	Iya	Tidak	Tidak	Iya	Tidak	Iya
lumayan cepat tapi tidak terlalu	10menit	Tidak	Baik	puas	Tidak	tidak	Iya	tidak	sudah

Berdasarkan hasil yang dijawab responden, diperoleh gambaran per pertanyaan sebagai berikut:

1. Kebersihan Kamar Selalu Terjaga

Sebanyak 25 responden menyatakan bahwa kebersihan kamar mereka selalu terjaga setiap hari selama menginap. Hanya sebagian kecil yang merasa kebersihan kurang maksimal, terutama pada area tersembunyi seperti bawah kasur atau sudut ruangan.

2. Pembersihan Kamar Konsisten Setiap Hari

responden (24 orang) menyatakan pembersihan dilakukan secara konsisten, biasanya di pagi hari. Ada sedikit variasi waktu antarpetugas, namun tidak terlalu mengganggu.

3. Bagian Kamar Tidak Dibersihkan dengan Baik

Jawaban bervariasi: sekitar 5 responden menjawab tidak pernah menemukan bagian yang kotor, 1 responden menjawab pernah, dan sisanya menyebutkan area tertentu seperti kolong meja, pojok ruangan, atau kasur masih berdebu.

4. Pelayanan Kebersihan Berbeda-beda Tergantung Petugas

Sebagian besar responden merasa pelayanan relatif sama, namun ada beberapa yang mengakui perbedaan kualitas antarpetugas, khususnya pada kerapian dan ketelitian pembersihan.

5. Kepuasan terhadap Standar Kebersihan Kamar

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, mengganggakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

memberikan penilaian “puas” hingga “sangat puas”. Hanya sedikit yang merasa standar kebersihan perlu ditingkatkan, terutama dalam pemeriksaan detail ruangan.

6. Kecepatan Penanganan Permintaan

Sebagian besar responden menyatakan permintaan seperti handuk tambahan atau air minum ditangani cepat (3–10 menit). Ada sebagian kecil yang merasa perlu menunggu lebih lama, terutama pada jam sibuk.

7. Rata-rata Waktu Pemenuhan Permintaan

Rata-rata waktu pemenuhan permintaan bervariasi antara 3–15 menit, dengan sebagian besar di kisaran 5–10 menit.

8. Harus Mengulangi Permintaan

Mayoritas responden tidak pernah harus mengulangi permintaan. Hanya segelintir yang mengalaminya, biasanya terkait ketersediaan barang.

9. Penilaian Kecepatan Layanan Room Attendant

Sebagian besar memberi penilaian baik hingga sangat baik. Beberapa responden menyarankan percepatan layanan pada saat hotel sedang ramai.

10. Kepuasan terhadap Respon Room Attendant

Mayoritas menyatakan puas, dengan apresiasi terhadap keramahan dan kesopanan petugas.

11. Seragam Lengkap dan Rapi

Hampir semua responden menyatakan room attendant selalu mengenakan seragam lengkap dan rapi. Hanya sedikit yang pernah melihat pengecualian.

12. Gangguan dari Sikap atau Perilaku Petugas

Mayoritas menyatakan tidak pernah merasa terganggu oleh sikap petugas.

13. Memberi Salam/Sopan Saat Berinteraksi

Sebagian besar responden menyatakan petugas selalu memberi salam dan bersikap sopan.

14. Menggunakan Ponsel atau Bercanda Saat Bekerja

Hampir semua responden tidak pernah melihat petugas menggunakan ponsel atau bercanda saat bekerja.

15. Profesional Sesuai Standar Hotel

Mayoritas menyatakan petugas sudah bekerja sesuai standar profesi

4.3 Pembahasan

1) Kualitas Kerja (*Work Quality*)

Staf housekeeping mematuhi SOP ketat untuk memastikan hasil pekerjaan yang rapi dan terstandar. Misalnya, mereka menggunakan checklist, melakukan general cleaning berkala, dan inspeksi akhir sebelum menyelesaikan tugas. Ini mencerminkan konsistensi dengan literatur tentang pentingnya pelatihan rutin agar kualitas kinerja tetap tinggi. Dari sisi tamu, 25 informan menyatakan bahwa kebersihan kamar selalu terjaga, meskipun masih ada laporan area tersembunyi seperti sudut atau kolong meja yang perlu perhatian khusus.

2) Kecepatan atau Ketepatan Waktu

Staf menjelaskan bahwa mereka bekerja tepat waktu berdasarkan prioritas seperti check-out dan permintaan tamu, serta menjaga ritme kerja tinggi

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, menggendakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

tanpa mengorbankan kualitas. Hal ini penting agar tamu tidak merasa terganggu, terutama saat hotel ramai. Tamu menyampaikan bahwa permintaan tambahan biasanya ditangani dalam 3–10 menit, dengan sebagian besar informan puas terhadap kecepatan layanan, meski ada sedikit yang mencatat penundaan saat jam sibuk.

3) Disiplin Kerja

Jawaban wawancara menegaskan pentingnya kedisiplinan dalam mencukupi prosedur, mengikuti general cleaning, dan mematuhi jadwal pelatihan. Diskresi sangat minim, dan pelaksanaan sesuai jadwal mendukung efisiensi. Tanggapan tamu juga menunjukkan bahwa hampir tidak ada gangguan dari sikap petugas, serta interaksi selalu sopan dan professional menunjukkan ketaatan pada standar kerja.

4) Tanggung jawab Kerja

Room attendant dituntut menyelesaikan tugas-tugas dengan tuntas, menjalankan program seperti general cleaning, serta melaporkan dan bertanggung jawab atas hasil kerja. Mereka juga mengambil inisiatif saat dibutuhkan dan memahami pentingnya peran dalam tim. Tamu merasa puas terhadap standar kebersihan, yang menunjukkan bahwa tanggung jawab yang diemban staf memang diwujudkan secara nyata.

5) Kerja Sama Tim (Teamwork)

Wawancara menunjukkan adanya koordinasi erat antar anggota, pelatihan bersama, dan evaluasi kinerja kolektif—semua menciptakan kultur kerja

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, menggariskan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

tim yang solid. Ketika permintaan tamu mendesak, kerja tim membantu menjaga standar layanan tetap konsisten dan tepat waktu.

6) Inisiatif dan Kemandirian (Initiative & Independence)

Staf dilatih dan diberdayakan untuk mengambil inisiatif, seperti melakukan general cleaning mandiri, pengecekan ulang hasil kerja, serta menyarankan rekan yang kurang rapi untuk menjaga standar. Mereka juga secara mandiri menangani situasi darurat atau permintaan mendadak, menunjukkan kemandirian tinggi yang sejalan dengan literatur tentang efektivitas dan produktivitas kerja.

7) Sikap dan Penampilan Profesional (Professionalism)

Semua room attendant menjaga penampilan prima dengan seragam bersih, grooming yang rapi, dan menjaga kesopanan dalam berinteraksi dengan tamu. Penampilan mencerminkan sikap etis dan profesional—hal yang sangat berdampak terhadap persepsi positif tamu. Sebagian besar tamu menyatakan petugas selalu memberi salam, sopan, dan tidak terlihat bercanda atau main ponsel saat bekerja, menunjukkan profesionalisme yang tinggi.

Tabel 4. 5 Tabel Kesimpulan dari Pembahasan

Indikator	Kesimpulan
Kualitas Kerja	Rapi sesuai SOP, hasil umpan balik positif dari tamu, meski sedikit area tersembunyi perlu perhatian
Kecepatan / Ketepatan Waktu	Cepat dan responsif, mayoritas layanan sesuai harapan tamu

Indikator	Kesimpulan
Disiplin Kerja	Tinggi, dengan standar profesional terlihat dari sikap dan ketepatan waktu
Tanggung Jawab	Tugas diselesaikan dengan tuntas, staf mengambil inisiatif saat diperlukan
Kerjasama Tim	Sinergi dan evaluasi tim mendukung konsistensi kualitas layanan
Inisiatif & Kemandirian	Proaktif dan mandiri dalam pelaksanaan pekerjaan dan menjaga standard
Sikap & Penampilan Profesional	Penampilan rapi dan perilaku sopan menciptakan citra profesional dan kepuasan tamu

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, mengganggakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, mengganggakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

- a. **Kualitas Kerja (Work Quality):** Sebagian besar staf menerapkan SOP secara konsisten mulai dari general cleaning, one-minute check, hingga inspeksi akhir yang tercermin dalam kepuasan tinggi dari 25 tamu yang menyatakan kebersihan kamar selalu terjaga. Beberapa area tersembunyi seperti sudut atau kolong meja masih perlu perhatian khusus.
- b. **Kecepatan atau Ketepatan Waktu:** Staf mampu bekerja dengan cepat dan efisien, dan tanggapan tamu menunjukkan bahwa permintaan seperti handuk tambahan biasanya ditangani dalam waktu singkat (3–10 menit), meski sedikit keterlambatan terjadi saat jam sibuk.
- c. **Disiplin Kerja:** Kedisiplinan tampak kuat, dengan staf mematuhi jadwal kerja dan prosedur. Tamu menunjukkan tidak terganggu oleh perilaku petugas, yang mencerminkan profesionalisme tinggi.
- d. **Tanggung Jawab Kerja:** Staf menunjukkan komitmen tinggi, mengikuti program kerja (seperti general cleaning), melaporkan hasil, dan memenuhi tanggung jawab dengan baik. Hal ini tercermin dari tanggapan tamu yang puas terhadap kebersihan dan layanan keseluruhan.
- e. **Kerjasama Tim (Teamwork):** Pelatihan bersama, evaluasi rutin, dan koordinasi antar petugas memperkuat sinergi tim. Ini mendukung efisiensi operasional, terutama saat menangani permintaan mendesak atau saat okupansi tinggi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, menggariskan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

5.2 Saran

UPT. Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat

- f. Inisiatif dan Kemandirian:** Roomattendants mampu mengambil inisiatif, melakukan pengecekan mandiri, menyarankan rekan yang kurang rapi, dan menangani situasi mendesak secara proaktif, menunjukkan tingkat otonomi yang baik.
- g. Sikap dan Penampilan Profesional:** Penampilan rapi, grooming telaten, serta perilaku sopan seperti menyapa tamu, tidak bermain ponsel saat bekerja mencerminkan profesionalisme tinggi yang diapresiasi tamu dan memperkuat kepercayaan terhadap layanan hotel.

Secara keseluruhan, kinerja Room Attendant di Grand Rocky Hotel Bukittinggi menunjukkan performa yang solid dengan tingkat profesionalisme dan kepuasan tamu yang tinggi, meskipun beberapa area teknis masih dapat ditingkatkan.

- h. Tingkatkan Pelatihan Berkelanjutan dan Sertifikasi:** Mengingat pentingnya profesionalisme dan keterampilan teknis, hotel sebaiknya mendorong staf untuk mengikuti pelatihan dan sertifikasi housekeeping, seperti yang dirujuk dalam praktik. Sertifikasi ini memperkuat kompetensi teknis dan kredibilitas staf.
- i. Fokus pada Area Tersembunyi:** Lakukan pelatihan khusus untuk memastikan detail seperti sudut atau kolong meja diperhatikan dan disertakan dalam inspeksi rutin.

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, menggendakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

- j. Atur Sistem Jadwal Lebih Dinamis:** Pertimbangkan pengaturan shift atau rotasi untuk meminimalkan keterlambatan saat permintaan meningkat, dengan mempertimbangkan hari dan jam sibuk.
- k. Pertahankan Standar Grooming dan Penampilan:** Terus tegakkan standar penampilan profesional beserta kebijakan etika dalam Housekeeping agar citra positif hotel tetap terjaga
- l. Komunikasi Interdepartmental yang Lebih Baik:** Tingkatkan koordinasi antara Housekeeping dengan Front Office dan departemen lain untuk meningkatkan responsivitas dan efisiensi layanan
- m. Berikan Penghargaan untuk Motivasi:** Memberikan apresiasi seperti pujian, reward kecil, atau selebrasi atas kinerja tim dapat meningkatkan motivasi dan memperkuat komitmen tim
- n. Implementasikan Sistem Pemantauan Berkala:** Rutin audit kamar dan survei kepuasan tamu dapat membantu memastikan SOP dipatuhi dan area yang perlu perbaikan teridentifikasi lebih awal

DAFTAR PUSTAKA

- Amruddin, dkk. 2022. Metodologi Penelitian Kuantitatif. (Sukoharjo : PRADINA PUSTAKA).
- Glints. (2025). Room Attendant : Defenisi, Tugas dan Cara memulai Kariernya. Diakses dari <https://glints.com/id/lowongan/room-attendant>.
- Gunawan, A. (2023). Manajemen Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta: Deepublish.
- Hablil Rahman. 2021. Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Romm Attendant Terhadap Kinerja Karyawan Room Attendant DI Grand Rocky Hotel Bukittinggi. Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.
- Harjanti, D. (2020). Manajemen Sumber Daya Manusia di Industri Perhotelan. Yogyakarta: Deepublish.
- Kurniawan, A. (2017). Manajemen Operasional Hotel. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Kusumawati, D. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Housekeeping terhadap Kepuasan Tamu di Hotel Bintang Empat. Jurnal Pariwisata dan Perhotelan Indonesia, 10(2), 44–55.
- Maulana, D. A. (2017). pengaruh Kualitas Kinerja Room Attendant terhadap Kepuasan Tamu di Hotel Novotel Perhotelan dan Parawisata AMPTA Yogyakarta.
- Pratama, I. P. (2024). Evaluasi Kinerja Room Attendant di campago Resort Hotel. universitas Muhammadiyah Sumatera barat.
- Pratiwi, A. (2017). Pengaruh Beban Kerja terhadap Produktivitas Kerja KompensasiRoom Attendant di KTM Resort BatamJOM FISIP, 4 (2).
- Pratiwi, R., & Haryono, S. (2021). Pengaruh Lingkungan Kerja dan terhadap Kinerja Pegawai. Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia, 9(1), 15–24.
- Permenaker No.1 Tahun 2020 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Krayawan
- Rato, E. T., Ariana, I. N. J., & Sutaguna, I, N, T. (2023). Penilaian Atasan terhadap Kinerja Room Attendant di Hotel Four by Sheraton Kuta Bali. Jurnal Kepariwisata dan Hospitalisasi, 7 (1), 185-194.
- Rivai, V., & Sagala, E. J. (2021). Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). Organizational Behavior (18th ed.). Pearson Education.
- Sunaryo, B. (2013). Dasar-Dasar Manajemen Perhotelan. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno, E. (2020). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Kencana.
- Tim Peneliti. (2019). PenerapanStandar Operasional Prosedur dalam MeningkatkanKinerja Room Attendant di Hotel Santika Sukabumi. Open Libaray Telkom University.
- Tjiptono, F. (2012). Service Management. Yogyakarta: Andi
- Wibowo. (2022). Manajemen Kinerja (6th ed.). Jakarta: Rajawali Pers.

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, mengganggakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

LAMPIRAN 4 Pedoman Wawancara

Lembaran Wawancara Staf

Nama :
Jabatan :
Lama Bekerja :
Hari/Tanggal :
1. Kualitas Kerja

No.	Pertanyaan	Hasil Wawancara
1.	Bagaimana room attendant menyelesaikan pekerjaan dengan dengan hasil yang rapi dan detail?	
2.	Bagaimana room attendant menunjukkan standart tinggi dalam hasil pengerjaan nya?	
3.	Bagaimana cara room attendant agar pekerjaan terbebas dari kesalahan atau revisi minimal?	
4.	Bagaimana room attendant memahami dan menerapkan prosedur kerja dengan baik?	
5.	Bagaimana room attendant memperhatikan kualitas layanan kepada pelanggan?	

2. Kecepatan atau Ketepatan waktu

No.	Pertanyaan	Hasil Wawancara
1.	Bagaimana cara room attendant menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan tenggat waktu yang di berikan?	
2.	Bagaimana room attendant mampu bekerja cepat tanpa mengorbankan kualitas?	
3.	Bagaimana cara room attendant jarang terlambat dalam menyelesaikan tugas?	
4.	Bagaimana cara room attendant mampu mengatur waktu bekerja dengan baik?	
5.	Bagaimana room attendant melakukan pekerjaan dengan efisien?	

3. Disiplin Kerja

No.	Pertanyaan	Hasil Wawancara
1.	Apakah room attendant datang tepat waktu?	
2.	Apakah room attendant mematuhi aturan dan tata tertib di perusahaan ?	
3.	Apakah room attendant sering absen atau meninggalkan tempat kerja tanpa izin?	
4.	Apakah room attendant mengikuti intruksi pimpinan tanpa banyak pengulangan?	
5.	Bagaimana cara room attendant menunjukkan komitmen terhadap jam kerja ?	

4. Tanggung Jawab Kerja

No.	Pertanyaan	Hasil Wawancara
1.	Apakah room attendant menyelesaikan tugas yang di berikan dengan baik?	
2.	Apakah room attendant tidak menghindari tugas dan tanggung jawab kerja?	
3.	Apakah room attendant bersedia mempertanggung jawabkan hasil kerjanya?	
4.	Apakah room attendant memiliki inisiatif dalam menyelesaikan pekerjaan tambahan bila di perlukan?	
5.	Apakah room attendant memahami pentingnya peran dan tugasnya dalam tim?	

5. Kerja Sama Tim

No.	Pertanyaan	Hasil Wawancara
1.	Apakah room attendant mampu bekerja sama dengan rekan kerja?	
2.	Apakah room attendant mendukung dan membantu rekan tim lainnya?	
3.	Apakah room attendant turut berpartisipasi aktif dalam dalam dsikusi atau rapat tim?	
4.	Apakah room attendant menjaga komunikasi baik dengan tim?	
5.	Apakah room attendant menghargai	

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, menganggotakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

	pendapat pimpinan atau sesama room attendant lain?	
--	--	--

6. Inisiatif dan Kemandirian

No.	Pertanyaan	Hasil Wawancara
1.	Apakah room attendant mampu bekerja tanpa perlu selalu diawasi?	
2.	Apakah room attendant mempunyai inisiatif dalam menyelesaikan masalah yang muncul?	
3.	Apakah room attendant bisa mencari solusi sebelum meminta bantuan kepada pimpinan?	
4.	Apakah room attendant menunjukkan sifat proaktif dalam menyelesaikan pekerjaan?	
5.	Apakah room attendant mampu mengelola tugas yang di berikan secara mandiri?	

7. Sikap dan penampilan professional

No.	Pertanyaan	Hasil Wawancara
1.	Bagaimana Anda menjaga penampilan agar tetap profesional selama bekerja sebagai room attendant?	
2.	Pernahkah Anda menghadapi tamu yang kurang sopan? Bagaimana sikap Anda dalam menghadapi situasi tersebut?	
3.	Jika Anda melihat rekan kerja tidak menjaga kebersihan diri atau berpenampilan kurang rapi, apa yang akan Anda lakukan?	

Responden

Peneliti

(.....)

GentaTresnaAbadi

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, menggariskan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

Lembaran Wawancara Tamu

Nama :
Jabatan :
Lama Bekerja :
Hari/Tanggal :

1. Tidak Konsistennya Pelayanan Pembersihan Kamar kepada Tamu

- Apakah Anda merasa kebersihan kamar Anda selalu terjaga setiap hari selama menginap?
- Apakah waktu pembersihan kamar dilakukan secara konsisten setiap harinya?
- Apakah Anda pernah menemukan bagian kamar yang tidak dibersihkan dengan baik?
- Apakah Anda pernah merasa pelayanan kebersihan kamar berbeda-beda tergantung petugasnya?
- Seberapa puas Anda dengan standar kebersihan kamar yang diberikan selama menginap?

2. Lambatnya Respon Room Attendant terhadap Permintaan Tamu

- Apakah Anda merasa permintaan Anda (seperti handuk tambahan, air minum, dsb) ditangani dengan cepat?
- Berapa lama rata-rata waktu yang dibutuhkan room attendant untuk memenuhi permintaan Anda?
- Apakah Anda pernah harus mengulangi permintaan karena tidak segera ditanggapi?
- Bagaimana penilaian Anda terhadap kecepatan layanan dari room attendant?
- Apakah Anda puas dengan respon room attendant terhadap kebutuhan Anda selama di kamar?

3. Room Attendant Tidak Melaksanakan Tata Tertib Kerja di Departemen Housekeeping

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, mengganggakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

UP1. Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat

- Apakah Anda pernah melihat room attendant yang tidak mengenakan seragam lengkap atau rapi?
- Apakah Anda pernah merasa terganggu dengan sikap atau perilaku room attendant saat bertugas?
- Apakah room attendant selalu memberi salam atau bersikap sopan saat berinteraksi dengan Anda?
- Apakah Anda pernah melihat room attendant bekerja sambil menggunakan ponsel atau bercanda?
- Menurut Anda, apakah room attendant sudah bekerja secara profesional sesuai standar hotel?

Responden

Peneliti

(.....)

GentaTresnaAbadi

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, mengganggakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

LAMPIRAN 5 Hasil Wawancara

1. Hasil Wawancara dengan Karyawan Grand Rocky Hotel Bukittinggi

Identitas Responden

Nama : Indra Setiawan
Pekerjaan : HKM

No	Indikator	Pertanyaan	Hasil Wawancara
1	Kualitas Kerja	Bagaimana room attendant menyelesaikan pekerjaan dengan dengan hasil yang rapi dan detail?	bekerja sesuai dengan SOP room attendant
		Bagaimana room attendant menunjukkan standart tinggi dalam hasil pengerjaan nya?	Dengan bekerja sesuai SOP
		Bagaimana cara room attendant agar pekerjaan terbebas dari kesalahan atau revisi minimal?	Bekerja sesuai dengan SOP
		Bagaimana room attendant memahami dan menerapkan prosedur kerja dengan baik?	Bekerja sesuai dengan SOP
		Bagaimana room attendant memperhatikan kualitas layanan kepada pelanggan?	Bekerja sesuai dengan SOP
2	Kecepatan atau Ketepatan waktu	Bagaimana cara room attendant menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan tenggat waktu yang di berikan?	Mengerjakan pekerjaan sesuai dengan SOP
		Bagaimana room attendant mampu bekerja cepat tanpa mengorbankan kualitas?	Dengan pelatihan secara langsung dilapangan dan training harian
		Bagaimana cara room attendant jarang terlambat dalam menyelesaikan tugas?	Harus ditumbuhkan rasa disiplin kepada setiap individu room attendant

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, mengganggakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

		Bagaimana cara room attendant mampu mengatur waktu bekerja dengan baik?	Diberikan beban kerja melalui room attendant
		Bagaimana room attendant melakukan pekerjaan dengan efisien?	Menjalankan pekerjaan sesuai dengan SOP
3	Disiplin Kerja	Apakah room attendant datang tepat waktu?	Iya, 15 menit sebelum bekerja sudah berada di office
		Apakah room attendant mematuhi aturan dan tata tertib di perusahaan ?	Iya. room attendant mematuhi aturan dan tata tertib di perusahaan
		Apakah room attendant sering absen atau meninggalkan tempat kerja tanpa izin?	Tidak ada, jika mereka izin harus membuat PTL
		Apakah room attendant mengikuti intruksi pimpinan tanpa banyak pengulangan?	Iya benar, room attendant mengikuti intruksi pimpinan tanpa banyak pengulangan
		Bagaimana cara room attendant menunjukkan komitmen terhadap jam kerja ?	Datang tepat waktu dan mengisi buku absensi di security dan office
4	Tanggung Jawab Kerja	Apakah room attendant menyelesaikan tugas yang di berikan dengan baik?	Iya benar, room attendant menyelesaikan tugas yang di berikan dengan baik
		Apakah room attendant tidak	Room

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, mengganggakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

		menghindari tugas dan tanggung jawab kerja?	attendant tidak menghindari tugas dan tanggung jawab kerja
		Apakah room attendant bersedia mempertanggung jawabkan hasil kerjanya?	Ada beberapa staff room attendant tetapi tidak semua
		Apakah room attendant memiliki inisiatif dalam menyelesaikan pekerjaan tambahan bila di perlukan?	Iya, bersedia
		Apakah room attendant memahami pentingnya peran dan tugasnya dalam tim?	Iya, memahami
5	Kerja Sama Tim	Apakah room attendant mampu bekerja sama dengan rekan kerja?	Iya, room attendant mampu bekerja sama dengan rekan kerja
		Apakah room attendant mendukung dan membantu rekan tim lainnya?	Iya, bekerja sama
		Apakah room attendant turut berpartisipasi aktif dalam dalam dsikusi atau rapat tim?	Iya, seperti briefing pagi dan sore
		Apakah room attendant menjaga komunikasi baik dengan tim?	Iya, berkomunikasi dengan baik
		Apakah room attendant menghargai pendapat pimpinan atau sesama room attendant lain?	Iya, room attendant menghargai pendapat pimpinan atau sesama room attendant lain
6	Inisiatif dan Kemandirian	Apakah room attendant mampu bekerja tanpa perlu selalu di awasi?	Iya, mampu
		Apakah room attendant mempunyai inisiatif dalam menyelesaikan masalah yang muncul?	Iya benar, saat briefing mencaipakan



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, mengganggakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

			solusi
		Apakah room attendant bisa mencari solusi sebelum meminta bantuan kepada pimpinan?	Iya benar tetapi tidak boleh mengambil keputusan
		Apakah room attendant menunjukkan sifat proaktif dalam menyelesaikan pekerjaan?	Iya, benar
		Apakah room attendant mampu mengelola tugas yang di berikan secara mandiri?	Iya, benar
7.	Sikap dan penampilan profesional	Bagaimana Anda menjaga penampilan agar tetap profesional selama bekerja sebagai room attendant?	Saya selalu memastikan bahwa saya bekerja sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan
		Pernahkah Anda menghadapi tamu yang kurang sopan? Bagaimana sikap Anda dalam menghadapi situasi tersebut?	Ya pernah
		Jika Anda melihat rekan kerja tidak menjaga kebersihan diri atau berpenampilan kurang rapi, apa yang akan Anda lakukan?	Saya akan memberikan bantuan dan pengingat secara sopan kepada rekan kerja tersebut agar tetap menjaga kebersihan diri dan penampilan sesuai standar

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, mengganggakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

2. Hasil Wawancara dengan Karyawan Grand Rocky Hotel Bukittinggi

Identitas Responden

Nama : Sukria Antoni
Pekerjaan : Floor Supervisor

No	Indikator	Pertanyaan	Hasil Wawancara
1	Kualitas Kerja	Bagaimana room attendant menyelesaikan pekerjaan dengan dengan hasil yang rapi dan detail?	Bekerja sesuai dengan SOP room attendant
		Bagaimana room attendant menunjukkan standart tinggi dalam hasil pengerjaan nya?	Dengan hasil sempurna
		Bagaimana cara room attendant agar pekerjaan terbebas dari kesalahan atau revisi minimal?	Melakukan prepare yang sempurna serta teliti
		Bagaimana room attendant memahami dan menerapkan prosedur kerja dengan baik?	Bekerja sesuai dengan SOP
		Bagaimana room attendant memperhatikan kualitas layanan kepada pelanggan?	Bekerja sesuai dengan SOP
2	Kecepatan atau Ketepatan waktu	Bagaimana cara room attendant menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan tenggat waktu yang di berikan?	Lebih smart dan sesuai SOP
		Bagaimana room attendant mampu	Bekerja keras dan cerdas

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, mengganggakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

		bekerja cepat tanpa mengorbankan kualitas?	
		Bagaimana cara room attendant jarang terlambat dalam menyelesaikan tugas?	Bekerja cepat dan teliti
		Bagaimana cara room attendant mampu mengatur waktu bekerja dengan baik?	Harus teliti menggunakan skill
		Bagaimana room attendant melakukan pekerjaan dengan efisien?	Gesit sesuai SOP
3	Disiplin Kerja	Apakah room attendant datang tepat waktu?	Iya
		Apakah room attendant mematuhi aturan dan tata tertib di perusahaan ?	Iya
		Apakah room attendant sering absen atau meninggalkan tempat kerja tanpa izin?	Tidak
		Apakah room attendant mengikuti intruksi pimpinan tanpa banyak pengulangan?	Iya
		Bagaimana cara room attendant menunjukkan komitmen terhadap jam kerja ?	Datang sesuai jadwal
4	Tanggung Jawab Kerja	Apakah room attendant menyelesaikan tugas yang di berikan dengan baik?	Betul
		Apakah room attendant tidak menghindari tugas dan tanggung jawab kerja?	Iya

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, mengganggakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

		Apakah room attendant bersedia mempertanggung jawabkan hasil kerjanya?	Iya, bersedia
		Apakah room attendant memiliki inisiatif dalam menyelesaikan pekerjaan tambahan bila di perlukan?	Iya
		Apakah room attendant memahami pentingnya peran dan tugasnya dalam tim?	Iya, paham
5	Kerja Sama Tim	Apakah room attendant mampu bekerja sama dengan rekan kerja?	Iya, mampu
		Apakah room attendant mendukung dan membantu rekan tim lainnya?	Iya, bekerja sama
		Apakah room attendant turut berpartisipasi aktif dalam dalam dsikusi atau rapat tim?	Iya, harus
		Apakah room attendant menjaga komunikasi baik dengan tim?	Iya, harus
		Apakah room attendant menghargai pendapat pimpinan atau sesama room attendant lain?	Iya
6	Inisiatif dan Kemandirian	Apakah room attendant mampu bekerja tanpa perlu selalu di awasi?	Iya
		Apakah room attendant mempunyai inisiatif dalam menyelesaikan masalah yang muncul?	Iya (tidak selalu)

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, mengganggakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

		Apakah room attendant bisa mencari solusi sebelum meminta bantuan kepada pimpinan?	Iya (tidak selalu)
		Apakah room attendant menunjukkan sifat proaktif dalam menyelesaikan pekerjaan?	Iya
		Apakah room attendant mampu mengelola tugas yang di berikan secara mandiri?	Iya
7.	Sikap dan penampilan profesional	Bagaimana Anda menjaga penampilan agar tetap profesional selama bekerja sebagai room attendant?	Saya selalu memastikan bahwa saya bekerja sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan. Sebelum mulai bekerja, saya melakukan persiapan (preparation) dengan menjaga kebersihan dan kerapian diri serta seragam.
		Pernahkah Anda menghadapi tamu yang kurang sopan? Bagaimana sikap Anda dalam menghadapi situasi tersebut?	Ya, saya pernah menghadapi tamu yang kurang sopan
		Jika Anda melihat rekan kerja tidak menjaga kebersihan diri atau berpenampilan kurang rapi, apa yang akan Anda lakukan?	Saya akan mengingatkan rekan kerja tersebut secara sopan dan penuh pengertian agar tetap menjaga kebersihan diri dan penampilan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, mengganggakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

3. Hasil Wawancara dengan Karyawan Grand Rocky Hotel Bukittinggi

Identitas Responden

Nama : Ade Suarma Putra Amd. Par
Pekerjaan : Room Attendant

No	Indikator	Pertanyaan	Hasil Wawancara
1	Kualitas Kerja	Bagaimana room attendant menyelesaikan pekerjaan dengan dengan hasil yang rapi dan detail?	Melakukan sesuai SOP
		Bagaimana room attendant menunjukkan standart tinggi dalam hasil pengerjaan nya?	Melakukan GC, program SPV dijalankan dan ada report
		Bagaimana cara room attendant agar pekerjaan terbebas dari kesalahan atau revisi minimal?	Lebih teliti dalam bekerja dan pengecekan ulang
		Bagaimana room attendant memahami dan menerapkan prosedur kerja dengan baik?	Dengan cara melakukan sesuai SOP dan lebih disipling
		Bagaimana room attendant memperhatikan kualitas layanan kepada pelanggan?	Dengan cara melakukan pekerjaan dengan sebaik mungkin
2	Kecepatan atau Ketepatan waktu	Bagaimana cara room attendant menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan tenggat waktu yang di berikan?	Sesuai dengan waktu yang diberikan
		Bagaimana rrom attendant mampu bekerja cepat tanpa mengorbankan kualitas?	Bekerja sama dengan room attendant yang telah selesai
		Bagaimana cara room attendant jarang terlambat dalam menyelesaikan tugas?	Disiplin kerja
		Bagaimana cara room attendant mampu mengatur waktu bekerja dengan baik?	Dengan cara bekerja 7 jam, 1 jam istirahat sesuai shift
		Bagaimana room attendant melakukan pekerjaan	Mengerjakan yang telah ditentukan

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, mengindahkan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

		dengan efisien?	
3	Disiplin Kerja	Apakah room attendant datang tepat waktu?	Harus tepat waktu
		Apakah room attendant mematuhi aturan dan tata tertib di perusahaan ?	Iya, wajib
		Apakah room attendant sering absen atau meninggalkan tempat kerja tanpa izin?	Tidak
		Apakah room attendant mengikuti intruksi pimpinan tanpa banyak pengulangan?	Iya , harus
		Bagaimana cara room attendant menunjukkan komitmen terhadap jam kerja ?	Datang lebih awal, pulang lambat karena loyalitas
4	Tanggung Jawab Kerja	Apakah room attendant menyelesaikan tugas yang di berikan dengan baik?	Iya, harus
		Apakah room attendant tidak menghindari tugas dan tanggung jawab kerja?	Tidak menghindari
		Apakah room attendant bersedia mempertanggung jawabkan hasil kerjanya?	Iya, harus bertanggung jawab
		Apakah room attendant memiliki inisiatif dalam menyelesaikan pekerjaan tambahan bila di perlukan?	Memiliki sifat inisiatif
		Apakah room attendant memahami pentingnya peran dan tugasnya dalam tim?	Iya, bekerja sama
5	Kerja Sama Tim	Apakah room attendant mampu bekerja sama dengan rekan kerja?	Iya, mampu
		Apakah room attendant mendukung dan membantu rekan tim lainnya?	Iya, bekerja sama dengan tem
		Apakah room attendant turut berpartisipasi aktif dalam dalam dsikusi atau rapat tim?	Iya, berpartisipasi dalam breafing 2 kali breafing
		Apakah room attendant menjaga komunikasi baik	Iya, harus dengan grup wa

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, menggariskan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

		dengan tim?	
		Apakah room attendant menghargai pendapat pimpinan atau sesama room attendant lain?	Iya, harus demi menunjang hasil kerja
6	Inisiatif dan Kemandirian	Apakah room attendant mampu bekerja tanpa perlu selalu diawasi?	Iya, harus mampu
		Apakah room attendant mempunyai inisiatif dalam menyelesaikan masalah yang muncul?	Iya harus
		Apakah room attendant bisa mencari solusi sebelum meminta bantuan kepada pimpinan?	Iya, kalau dalam konteks individu bisa, tetapi kalau kinerja tidak
		Apakah room attendant menunjukkan sifat proaktif dalam menyelesaikan pekerjaan?	Iya, untuk meninjau hasil kerja
		Apakah room attendant mampu mengelola tugas yang di berikan secara mandiri?	Iya, mampu
7.	Sikap dan penampilan profesional	Bagaimana Anda menjaga penampilan agar tetap profesional selama bekerja sebagai room attendant?	Saya menjaga penampilan profesional dengan selalu menjalankan pekerjaan sesuai standar yang telah ditetapkan
		Pernahkah Anda menghadapi tamu yang kurang sopan? Bagaimana sikap Anda dalam menghadapi situasi tersebut?	Ya pernah
		Jika Anda melihat rekan kerja tidak menjaga kebersihan diri atau berpenampilan kurang rapi, apa yang akan Anda lakukan?	Saya akan memberikan bantuan dan pengingat secara sopan kepada rekan kerja tersebut agar tetap menjaga kebersihan diri dan penampilan sesuai standar

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, mengganggakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

4. Hasil Wawancara dengan Karyawan Grand Rocky Hotel Bukittinggi

Identitas Responden

Nama : Syaiful Basri
Pekerjaan : Room Attendant

No	Indikator	Pertanyaan	Hasil Wawancara
1	Kualitas Kerja	Bagaimana room attendant menyelesaikan pekerjaan dengan dengan hasil yang rapi dan detail?	Menyesuiakan dengan standar yang ada
		Bagaimana room attendant menunjukkan standart tinggi dalam hasil pengerjaan nya?	Melakukan general cleaning
		Bagaimana cara room attendant agar pekerjaan terbebas dari kesalahan atau revisi minimal?	One minutet o'clock
		Bagaimana room attendant memahami dan menerapkan prosedur kerja dengan baik?	Melakukan training
		Bagaimana room attendant memperhatikan kualitas layanan kepada pelanggan?	Melihat review tamu
2	Kecepatan atau Ketepatan waktu	Bagaimana cara room attendant menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan tenggat waktu yang di berikan?	Disiplin dalam bekerja membagi waktu dengan efisien
		Bagaimana rrom attendant mampu bekerja cepat tanpa mengorbankan kualitas?	Bekerja sama dengan room attendant lain
		Bagaimana cara room attendant jarang terlambat dalam menyelesaikan tugas?	Menyusun jadwal yang efektif dan mengelola waktu dengan baik
		Bagaimana cara room attendant mampu mengatur waktu bekerja dengan baik?	Membuat jadwal harian, memprioritaskan tugas, menggunakan teknik manajemen waktu

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, mengganggakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

		Bagaimana room attendant melakukan pekerjaan dengan efisien?	Menggunakan waktu yang efektif, prioritaskan tugas
3	Disiplin Kerja	Apakah room attendant datang tepat waktu?	Room attendant datang 15 menit sebelum bekerja
		Apakah room attendant mematuhi aturan dan tata tertib di perusahaan ?	Iya
		Apakah room attendant sering absen atau meninggalkan tempat kerja tanpa izin?	Tidak pernah
		Apakah room attendant mengikuti intruksi pimpinan tanpa banyak pengulangan?	Iya
		Bagaimana cara room attendant menunjukkan komitmen terhadap jam kerja ?	Datang 15 menit sebelum bekerja dan pulang sesuai jadwal yang ditetapkan atau bahkan lebih
4	Tanggung Jawab Kerja	Apakah room attendant menyelesaikan tugas yang di berikan dengan baik?	Iya
		Apakah room attendant tidak menghindari tugas dan tanggung jawab kerja?	Tidak
		Apakah room attendant bersedia mempertanggung jawabkan hasil kerjanya?	Bersedia
		Apakah room attendant memiliki inisiatif dalam menyelesaikan pekerjaan tambahan bila di perlukan?	Iya
		Apakah room attendant memahami pentingnya peran dan tugasnya dalam tim?	Iya
5	Kerja Sama Tim	Apakah room attendant mampu bekerja sama dengan rekan kerja?	Mampu
		Apakah room attendant mendukung dan membantu rekan tim lainnya?	Iya
		Apakah room attendant	Iya

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, mengganggakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

		turut berpartisipasi aktif dalam dalam dsikusi atau rapat tim?	
		Apakah room attendant menjaga komunikasi baik dengan tim?	Iya
		Apakah room attendant menghargai pendapat pimpinan atau sesama room attendant lain?	Iya
6	Inisiatif dan Kemandirian	Apakah room attendant mampu bekerja tanpa perlu selalu di awasi?	Mampu
		Apakah room attendant mempunyai inisiatif dalam menyelesaikan masalah yang muncul?	Iya
		Apakah room attendant bisa mencari solusi sebelum meminta bantuan kepada pimpinan?	Bisa
		Apakah room attendant menunjukkan sifat proaktif dalam menyelesaikan pekerjaan?	Iya
		Apakah room attendant mampu mengelola tugas yang di berikan secara mandiri?	Mampu
7.	Sikap dan penampilan profesional	Bagaimana Anda menjaga penampilan agar tetap profesional selama bekerja sebagai room attendant?	Saya menjaga kualitas kerja dengan bekerja sesuai standar yang ada, rutin melakukan General Cleaning, menerapkan one minute o'clock, dan mengikuti training yang diberikan.
		Pernahkah Anda menghadapi tamu yang kurang sopan? Bagaimana sikap Anda dalam menghadapi situasi tersebut?	Ya pernah
		Jika Anda melihat rekan kerja tidak menjaga kebersihan diri atau	Saya akan memberikan pengingat dan dukungan secara sopan kepada

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, mengganggakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

		berpenampilan kurang rapi, apa yang akan Anda lakukan?	rekan kerja agar tetap menjaga kebersihan diri dan penampilan, demi menjaga standar profesionalisme dan citra tim di mata tamu.
--	--	--	---

5. Hasil Wawancara dengan Karyawan Grand Rocky Hotel Bukittinggi

Identitas Responden

Nama : Zikri Halhadi
Pekerjaan : Room Attendant

No	Indikator	Pertanyaan	Hasil Wawancara
1	Kualitas Kerja	Bagaimana room attendant menyelesaikan pekerjaan dengan dengan hasil yang rapi dan detail?	Memperhatikan dengan teliti kebersihan serta menyesuaikan standar SOP Hotel
		Bagaimana room attendant menunjukkan standart tinggi dalam hasil pengerjaan nya?	Membersihkan kamar sebersihnya
		Bagaimana cara room attendant agar pekerjaan terbebas dari kesalahan atau revisi minimal?	Memeriksa hasil kerja sebelum ditinggalkan
		Bagaimana room attendant memahami dan menerapkan prosedur kerja dengan baik?	Memahami prosedur kerja dan mengikuti pelatihan secara rutin
		Bagaimana room attendant memperhatikan kualitas layanan kepada pelanggan?	Ramah, sopan dan menjaga sikap
2	Kecepatan atau Ketepatan waktu	Bagaimana cara room attendant menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan tenggat waktu yang di berikan?	Bekerja sesuai target dan cepat
		Bagaimana room attendant mampu bekerja cepat tanpa mengorbankan kualitas?	Sistematis dan terlatih
		Bagaimana cara room	Selalu memulai

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, mengganggakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

		attendant jarang terlambat dalam menyelesaikan tugas?	pekerjaan sesuai shift yang dijadwalkan
		Bagaimana cara room attendant mampu mengatur waktu bekerja dengan baik?	Menyesuaikan waktu dan kecepatan
		Bagaimana room attendant melakukan pekerjaan dengan efisien?	Pengalaman dan menggunakan alat dan bahan secara tepat
3	Disiplin Kerja	Apakah room attendant datang tepat waktu?	Ya, harus
		Apakah room attendant mematuhi aturan dan tata tertib di perusahaan ?	Ya, Harus soalnya itu aturan
		Apakah room attendant sering absen atau meninggalkan tempat kerja tanpa izin?	Tidak, jika alasan selalu memberi info jika ada keperluan mendesak
		Apakah room attendant mengikuti intruksi pimpinan tanpa banyak pengulangan?	Iya
		Bagaimana cara room attendant menunjukkan komitmen terhadap jam kerja ?	Selalu hadir sesuai dengan jadwal yang sudah ditentukan
4	Tanggung Jawab Kerja	Apakah room attendant menyelesaikan tugas yang di berikan dengan baik?	Iya, sesuai standar dan kualitas
		Apakah room attendant tidak menghindari tugas dan tanggung jawab kerja?	Tidak
		Apakah room attendant bersedia mempertanggung jawabkan hasil kerjanya?	Bersedia
		Apakah room attendant memiliki inisiatif dalam menyelesaikan pekerjaan tambahan bila di perlukan?	Iya, sering membantu rekan kerja yang lain
		Apakah room attendant memahami pentingnya peran dan tugasnya dalam tim?	Iya, agar operasional tetap berjalan lancar

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, mengangandakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

5	Kerja Sama Tim	Apakah room attendant mampu bekerja sama dengan rekan kerja?	Iya
		Apakah room attendant mendukung dan membantu rekan tim lainnya?	Iya
		Apakah room attendant turut berpartisipasi aktif dalam dalam dsikusi atau rapat tim?	Iya
		Apakah room attendant menjaga komunikasi baik dengan tim?	Iya
		Apakah room attendant menghargai pendapat pimpinan atau sesama room attendant lain?	Iya
6	Inisiatif dan Kemandirian	Apakah room attendant mampu bekerja tanpa perlu selalu di awasi?	Iya
		Apakah room attendant mempunyai inisiatif dalam menyelesaikan masalah yang muncul?	Iya
		Apakah room attendant bisa mencari solusi sebelum meminta bantuan kepada pimpinan?	Iya
		Apakah room attendant menunjukkan sifat proaktif dalam menyelesaikan pekerjaan?	Iya
		Apakah room attendant mampu mengelola tugas yang di berikan secara mandiri?	Iya
7.	Sikap dan penampilan profesional	Bagaimana Anda menjaga penampilan agar tetap profesional selama bekerja sebagai room attendant?	Saya menjaga kualitas kerja dengan memperhatikan pekerjaan secara teliti sesuai dengan SOP, membersihkan kamar dengan sebersih mungkin, dan selalu memeriksa hasil

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, mengganggakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

			pekerjaan setelah selesai
		Pernahkah Anda menghadapi tamu yang kurang sopan? Bagaimana sikap Anda dalam menghadapi situasi tersebut?	Ya pernah
		Jika Anda melihat rekan kerja tidak menjaga kebersihan diri atau berpenampilan kurang rapi, apa yang akan Anda lakukan?	Saya akan mengingatkan rekan kerja dengan cara yang sopan dan profesional agar selalu menjaga kebersihan diri dan penampilan, karena hal itu penting untuk menjaga standar kualitas kerja dan citra tim di hadapan tamu.

6. Hasil Wawancara dengan Karyawan Grand Rocky Hotel Bukittinggi

Identitas Responden

Nama : Dhani Zulhijri
Pekerjaan : Room Attendant

No	Indikator	Pertanyaan	Hasil Wawancara
1	Kualitas Kerja	Bagaimana room attendant menyelesaikan pekerjaan dengan dengan hasil yang rapi dan detail?	Memperhatikan detail kebersihan serta menyesuaikan standar kebersihan hotel
		Bagaimana room attendant menunjukkan standart tinggi dalam hasil pengerjaan nya?	Memperhatikan kamar bersih sempurna
		Bagaimana cara room attendant agar pekerjaan terbebas dari kesalahan atau revisi minimal?	Memeriksa hasil pekerja sebelum meninggalkan kamar
		Bagaimana room attendant memahami dan menerapkan prosedur kerja dengan baik?	Memahami prosedur kerja dn mengikuti pelatihan secara rutin

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, mengganggakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

		Bagaimana room attendant memperhatikan kualitas layanan kepada pelanggan?	Ramah, sopan menjaga sikap profesional
2	Kecepatan atau Ketepatan waktu	Bagaimana cara room attendant menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan tenggat waktu yang di berikan?	Bekerja sesuai target
		Bagaimana rrom attendant mampu bekerja cepat tanpa mengorbankan kualitas?	Sistematis dan terlatih
		Bagaimana cara room attendant jarang terlambat dalam menyelesaikan tugas?	Selalu memulai pekerja sesuai dengan shift yang dijadwalkan
		Bagaimana cara room attendant mampu mengatur waktu bekerja dengan baik?	Menyesuaikan kecepatan
		Bagaimana room attendant melakukan pekerjaan dengan efisien?	Menggunakan alat dan bahan secara tepat
3	Disiplin Kerja	Apakah room attendant datang tepat waktu?	Ya, memulai tugas sesuai jadwal
		Apakah room attendant mematuhi aturan dan tata tertib di perusahaan ?	Iya
		Apakah room attendant sering absen atau meninggalkan tempat kerja tanpa izin?	Tidak, jika alasan selalu memberi info jika ada keperluan mendesak
		Apakah room attendant mengikuti intruksi pimpinan tanpa banyak pengulangan?	Iya
		Bagaimana cara room attendant menunjukkan komitmen terhadap jam kerja ?	Selalu hadir sesuai jadwal, menyelesaikan tugas sampai selesai
4	Tanggung Jawab Kerja	Apakah room attendant menyelesaikan tugas	Iya, sesuai dengan standar dan kualitas

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, mengganggakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

		yang di berikan dengan baik?	
		Apakah room attendant tidak menghindari tugas dan tanggung jawab kerja?	Tidak
		Apakah room attendant bersedia mempertanggung jawabkan hasil kerjanya?	Ya
		Apakah room attendant memiliki inisiatif dalam menyelesaikan pekerjaan tambahan bila di perlukan?	Iya, sering membantu rekan yang lain
		Apakah room attendant memahami pentingnya peran dan tugasnya dalam tim?	Iya, agar operasional tetap lancar
5	Kerja Sama Tim	Apakah room attendant mampu bekerja sama dengan rekan kerja?	Mampu
		Apakah room attendant mendukung dan membantu rekan tim lainnya?	Iya
		Apakah room attendant turut berpartisipasi aktif dalam dalam dsikusi atau rapat tim?	Iya
		Apakah room attendant menjaga komunikasi baik dengan tim?	Iya
		Apakah room attendant menghargai pendapat pimpinan atau sesama room attendant lain?	Iya
6	Inisiatif dan Kemandirian	Apakah room attendant mampu bekerja tanpa perlu selalu di awasi?	Iya
		Apakah room attendant mempunyai inisiatif dalam menyelesaikan masalah yang muncul?	Iya
		Apakah room attendant	Iya



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, mengganggakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

		bisa mencari solusi sebelum meminta bantuan kepada pimpinan?	
		Apakah room attendant menunjukkan sifat proaktif dalam menyelesaikan pekerjaan?	Iya
		Apakah room attendant mampu mengelola tugas yang di berikan secara mandiri?	Iya
7.	Sikap dan penampilan profesional	Bagaimana Anda menjaga penampilan agar tetap profesional selama bekerja sebagai room attendant?	Saya menjaga kualitas kerja dengan memperhatikan detail kebersihan dan selalu bekerja sesuai dengan standar kebersihan hotel.
		Pernahkah Anda menghadapi tamu yang kurang sopan? Bagaimana sikap Anda dalam menghadapi situasi tersebut?	Tetap bersikap ramah
		Jika Anda melihat rekan kerja tidak menjaga kebersihan diri atau berpenampilan kurang rapi, apa yang akan Anda lakukan?	ika melihat rekan kerja tampil kurang rapi, saya akan menyarankan secara lembut,

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, menganggotakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

7. Hasil Wawancara dengan Karyawan Grand Rocky Hotel Bukittinggi

Identitas Responden

Nama : Diaz
Pekerjaan : Room Attendant

No	Indikator	Pertanyaan	Hasil Wawancara
1	Kualitas Kerja	Bagaimana room attendant menyelesaikan pekerjaan dengan dengan hasil yang rapi dan detail?	Menyelesaikan pekerjaan dengan mengikuti SOP housekeeping secara teliti dan konsisten
		Bagaimana room attendant menunjukkan standart tinggi dalam hasil pengerjaan nya?	Mengacu pada SOP sebagai acuan pelaksanaan pekerjaan serta sistem evaluasi internal.
		Bagaimana cara room attendant agar pekerjaan terbebas dari kesalahan atau revisi minimal?	Melakukan pengecekan ulang (double check) setelah menyelesaikan pekerjaan kamar.
		Bagaimana room attendant memahami dan menerapkan prosedur kerja dengan baik?	Mengikuti pelatihan rutin dan program General Cleaning yang dipimpin SPV.
		Bagaimana room attendant memperhatikan kualitas layanan kepada pelanggan?	Dengan cara mendengarkan feedback dari tamu dan melakukan perbaikan segera bila ada kekurangan.
2	Kecepatan atau Ketepatan waktu	Bagaimana cara room attendant menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan tenggat waktu yang di berikan?	Membagi tugas dengan tepat waktu dan menggunakan sistem penjadwalan kerja.
		Bagaimana room attendant mampu bekerja cepat tanpa mengorbankan kualitas?	Melalui pelatihan langsung di lapangan dan simulasi daily training untuk menjaga ketepatan dan efisiensi.
		Bagaimana cara room attendant jarang terlambat	Memupuk budaya disiplin pada setiap

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, menggendakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

		dalam menyelesaikan tugas?	individu, termasuk kedisiplinan dalam waktu.
		Bagaimana cara room attendant mampu mengatur waktu bekerja dengan baik?	Penugasan diatur oleh supervisor untuk memastikan alokasi waktu sesuai beban kerja.
		Bagaimana room attendant melakukan pekerjaan dengan efisien?	Bekerja dengan fokus, mengikuti SOP, dan meminimalkan pemborosan waktu.
3	Disiplin Kerja	Apakah room attendant datang tepat waktu?	Ya, sebagian besar datang setidaknya 15 menit sebelum jam kerja dimulai.
		Apakah room attendant mematuhi aturan dan tata tertib di perusahaan ?	Ya,
		Apakah room attendant sering absen atau meninggalkan tempat kerja tanpa izin?	Tidak,
		Apakah room attendant mengikuti intruksi pimpinan tanpa banyak pengulangan?	Iya
		Bagaimana cara room attendant menunjukkan komitmen terhadap jam kerja ?	Selalu hadir sesuai dengan jadwal yang sudah ditentukan
4	Tanggung Jawab Kerja	Apakah room attendant menyelesaikan tugas yang di berikan dengan baik?	Iya, sesuai standar dan kualitas
		Apakah room attendant tidak menghindari tugas dan tanggung jawab kerja?	Tidak
		Apakah room attendant bersedia mempertanggung jawabkan hasil kerjanya?	Bersedia
		Apakah room attendant memiliki inisiatif dalam menyelesaikan pekerjaan tambahan bila di perlukan?	Iya, sering membantu rekan kerja yang lain

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, mengangandakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

		Apakah room attendant memahami pentingnya peran dan tugasnya dalam tim?	Iya, agar operasional tetap berjalan lancar
5	Kerja Sama Tim	Apakah room attendant mampu bekerja sama dengan rekan kerja?	Iya
		Apakah room attendant mendukung dan membantu rekan tim lainnya?	Iya
		Apakah room attendant turut berpartisipasi aktif dalam dalam dsikusi atau rapat tim?	Iya
		Apakah room attendant menjaga komunikasi baik dengan tim?	Iya
		Apakah room attendant menghargai pendapat pimpinan atau sesama room attendant lain?	Iya
6	Inisiatif dan Kemandirian	Apakah room attendant mampu bekerja tanpa perlu selalu di awasi?	Iya
		Apakah room attendant mempunyai inisiatif dalam menyelesaikan masalah yang muncul?	Iya
		Apakah room attendant bisa mencari solusi sebelum meminta bantuan kepada pimpinan?	Iya
		Apakah room attendant menunjukkan sifat proaktif dalam menyelesaikan pekerjaan?	Iya
		Apakah room attendant mampu mengelola tugas yang di berikan secara mandiri?	Iya
7.	Sikap dan penampilan profesional	Bagaimana Anda menjaga penampilan agar tetap profesional selama bekerja sebagai room attendant?	Saya menjaga penampilan dengan memastikan seragam selalu bersih, rapi, dan sesuai standar.



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, menggandakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

		Pernahkah Anda menghadapi tamu yang kurang sopan? Bagaimana sikap Anda dalam menghadapi situasi tersebut?	Jika menghadapi tamu yang bersikap kurang sopan, saya akan tetap menjaga sikap ramah, sopan, dan profesional
		Jika Anda melihat rekan kerja tidak menjaga kebersihan diri atau berpenampilan kurang rapi, apa yang akan Anda lakukan?	Saya akan menyampaikan secara halus dan sopan kepada rekan kerja tersebut, agar bisa memperbaiki penampilannya demi menjaga profesionalisme tim

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, mengganggakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

LAMPIRAN 6 DOKUMENTASI

Informan Hkm



Sumber : Peneliti, 2025

Informan Florr Supervisor



Sumber : Peneliti, 2025

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, menggandakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

Informan Ade Suarman



Sumber : Peneliti, 2025

Informan Dani



Sumber : Peneliti, 2025

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, menggandakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

Informan Sikri



Sumber : Peneliti, 2025

Informan Syaiful



Sumber : Peneliti, 2025

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, menggambar, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

LAMPIRAN 7 Review Dari Beberapa OTA

Spektakuler

Spektakuler 9,2

Desember 29, 2023

Secara keseluruhan baik, tapi ada beberapa catatan..kamar ke lantai tidak ada lift, kesan kamar sudah lama tidak dipakai, cermin kamar tidak bersih 100%,sarapanny enak dan variatif, kolam renang ok, tp TDK ada air panas..dan iar panas di kamar mandi ada saatny tidak mengalir..tapi lokasi sangat strategis dekat K jam gadang

 suriyani | Indonesia | Keluarga dengan anak kecil

 Menginap semalam pada bulan Desember 2023

Kebersihan perlu diperhatikan lagi

Sangat baik 7,2

April 15, 2025

Agak kecewa dengan fasilitas dengan harga yg lumayan (apalagi pas peak season dengan kategori deluxe room).

Faktor kebersihan, fasilitas di kamar (kontak charge tidak ada arus, tidam ada setrika, masih ada sampah dari tamu sebelumnya, debu) harus diperhatikan kembali. Apalagi untuk hotel bintang 4..

 Mardiyanto | Indonesia | Wisatawan tunggal

 Menginap selama 3 malam pada bulan April 2025

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, mengindahkan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

10.47

wa1 2.11 4G LTE2 KB/dtk 79%



Grand Rocky Hotel Bukittinggi

Rating & Review



M***i

8.4 / 10

Diulas Maret 2025

Sebenarnya, hal yang paling mengecewakan dari kamar adalah kamar mandinya tersumbat dan airnya butuh waktu lama untuk surut setelah mandi. Tidak hanya itu, tingkat kebisingannya sangat mengecewakan, kamarnya berisik, dan kamar kami membunyikan bel pada pukul 4 pagi sebanyak 3-4 kali entah apa alasannya. Selain itu, 2 kamar lainnya sebenarnya cukup bagus.

translated by Google [Lihat teks asli](#)



3 orang merasa terbantu



Di Atas Rata-Rata

Bagus 6,0

April 14, 2025

hotelnya mewah, tapi berdebuuu.
terus pelit lagi. layanan cuek. yaaa gg banget deh. mending murah bersih, air di kasih.
ini di kasih air di kulkas kamar, terus kita ambil. taunya saat check out bayar dong. Sabun sama Sampo ampun deh, sekecil upil hidung 😂, masih besaran pepsodent travel 😂😂. ampun deh nginap disini mahallll



ghina | Indonesia | Keluarga dengan anak kecil



Menginap semalam pada bulan Februari 2025

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

UPT. Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, mengindahkan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

10.54

VoLTE 0,17 KB/dtk 4G 78%



Grand Rocky Hotel Bukittinggi

Rating & Review



immanuel s.

Diulas Januari 2024

8.5 / 10

Masukan buat grand Rocky kamar 204 kamar mandi air tergenang dan ada aroma kamar mandinya yang tidak sedap



Apakah review ini membantu?



10.55

VoLTE 2 KB/dtk 4G 78%



Grand Rocky Hotel Bukittinggi

Rating & Review



Julia A.

Diulas Januari 2024

4.9 / 10

Kamar mandi bau, kamarnya juga kurang terang, untuk menu sarapan juga ga ada yang enak. Untuk harga di atas karena momen tahun baru range 1jt benar-bener ga sesuai ekspektasi. Kecewa untungnya hanya 1 malam saja.



2 orang merasa terbantu



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, mengganggakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

Kamar Pintu kamar sempat macet & tidak bisa dibuka, stl saya komplain lgsg ke meja resepsionis katanya kartunya butuh dicharge dulu. Makin kesalnya di kamar tidak disediakan daftar nomor² kontak di hotel (seperti nomor resepsionis dan resto), jadi saya harus turun ke bawah dulu utk bisa menyampaikan komplain² saya (mengenai kunci & TV yg bermasalah). Lampu kamarnya redup, kurang pencahayaan. Kebersihan kamarnya minim sekali, berkarpet tapi seperti tidak pernah divacuum, masih banyak debu di beberapa spot, bahkan saat baru masuk saya menemukan sampah bekas plastik tutup botol air mineral yg tergeletak di sisi tempat tidur. Interiornya kurang terawat. Gagang pintu balkonnnya agak los dan berbunyi saat dibuka-tutup. Salah satu engsel pintu kaca kamar mandi sudah rusak. Pintu kulkas mini/mini barnya juga sudah tidak terawat, ada saat dimana pintunya mau ditutup itu malah jadi tidak presisi. Stop kontak ada yg rusak dan rentan lepas. Saklar ada yg sudah tidak berfungsi. AC & TV-nya masih jadul sekali, TV masih belum menggunakan yg smart TV (padahal standar hotel bintang 4), bahkan sempat bermasalah krn sama sekali tidak bisa dinyalakan, useless sekali. AC saat dinyalakan menunggu dinginnya lamaaa, controlling suhunya agak bermasalah (masih menggunakan sistem jadul tidak pakai remote), sekalinya sudah dingin susah utk disetting lagi, malah jadi terlalu dingin. Air di kamar mandi pun bermasalah (di keran maupun di shower), tidak bisa disetting, diputar ke kanan ataupun kiri suhunya sama saja, saat baru dibuka dingin sebentar saja stl itu panas terus²an (padahal belum disetting utk air panas). Besok paginya jet showernya malah mati dan sama sekali tidak mengeluarkan air dalam beberapa waktu. Utk standar kamar grand deluxe kasurnya kurang empuk.

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, menganggotakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.



Dhani Erlinda Novera

4/5

6 bulan lalu di  Google

Kamar mandi di perbaiki lagi di bagian shower nya dan lebih bersih lagi (tidak berbau). Kasur nya dan karpet juga lebih di bersihkan (di vakum agar tidak ada binatang kecil dan tidak membuat alergi). Soal view emg bagus..

Jenis perjalanan Bisnis · Teman

Kamar 4,0 **Layanan** 4,0 **Lokasi** 4,0

Sorotan hotel Pemandangan yang indah

Area untuk berjalan kaki Dekat dengan Pemandangan Ngarai Sianok

...



zul asmi

1/5

4 bulan lalu di  Google

Pesan lewat aplikasi 2 kamar terhubung karna bawa anak-anak, pas mau check in disampaikan kamar yg dipesan tidak tersedia dan diberikan 2 kamar yang tidak terhubung. Setelah komplain baru kemudian diberikan solusi kamar yang terhubung dengan view yang beda. Seharusnya opsi view beda diberikan sebelum menawarkan 2 kamar yang tidak terhubung. Hari kedua kamar tidak dibersihkan dengan maksimal, bed cover tidak diganti, lantai masih banyak sisa makanan, "sprayer" dan sarung bantal kotor ditinggalkan di atas meja. Quality control tidak dilakukan dengan baik.

Jenis perjalanan Liburan · Keluarga

Kamar 4,0 **Layanan** 1,0 **Lokasi** 5,0

Sorotan hotel Pemandangan yang indah

Kamar 318, 320

...

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, menganggotakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.



Sunshine Bee

6 bulan lalu di  Google

Harga kamar 1 juta yg deluxe...wow berani sekali menjual harga segitu dgn semua fasilitas dan interior seperti nginap di hotel bintang satu, kamar berisik tdk kedap suara, masa suara tamu kmr sebelah terdengar jelas, apalagi fasilitas di dlm kmr...bed keras seperti tidur di dipan, bantal apalagi...gak worth it dgn harga segitu...kalo saya, gak bakalan recommended ni hotel...hotel baru tapi anehnya semua interior dan fasilitas seperti sudah lama gt... Kmrn krn triple tree dan santika penuh aja jd nyasar ke hotel ini,

Jenis perjalanan Liburan · Pasangan

Kamar 1,0 **Layanan** 2,0 **Lokasi** 3,0

Kamar Tidak nyaman Bed keras Bantal tipis

Aktivitas di sekitar Berisik

1/5

...



Desi Oktarisa

2 tahun lalu di  Google

Hotelnya gak cocok untuk staycation, karna kamar yg aku dapat udah old fashion banget, cuma ada 1 colokan buat ngecas hp itupun buat panasin teko, deket tempat tidur gak ada colokan sama sekali, kamar mandi juga gak diupdate, trus showernya tersumbat, tapi perbaikannya cepet kok. Kalo soal view emang bagus, makanannya enak, sarapannya banyak pilihan dan rasanya juga enak. Pool nya bagus dan kids friendly, ada playground juga buat anak2. Stafnya baik2 semua, . Please buat manajemennya update kamar2 yg udah lama.

4/5

...