

**STRATEGI *ROOM ATTENDANT* DALAM MENINGKATKAN
MUTU PELAYANAN KAMAR DI HOTEL
GRAND PERMATA HATI**

KARYA TULIS AKHIR

Untuk Memenuhi Sebagian dari Syarat-Syarat
Yang Diperlukan untuk Memperoleh
Gelar Ahli Madya Pariwisata

Oleh:

**JUNITA
NPM. 1806010004**



**PROGRAM STUDI D3 PERHOTELAN
FAKULTAS VOKASI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH
BANDA ACEH
2021**

Telah Disetujui Untuk Diajukan Kepada Panitia Ujian Karya Tulis Akhir
Program Studi D3 Perhotelan Fakultas Vokasi
Universitas Muhammadiyah Aceh

Judul:

**STRATEGI *ROOM ATTENDANT* DALAM MENINGKATKAN MUTU
PELAYANAN KAMAR DI HOTEL GRAND PERMATA HATI**

Banda Aceh, 11 Agustus 2021

Pembimbing.



Putri Rahmida, S.T., MPPar

Telah Dipertahankan Di depan Tim Penguji Karya Tulis Akhir
Program Studi D3 Perhotelan Dan
Telah Diterima Untuk Memenuhi Sebagian
Dari Persyaratan Guna Memperoleh
Gelar Ahli Madya Pariwisata

Pada Tanggal 13 Agustus 2021

Panitia Penguji:

Penanggung Jawab : Dr. H. Aliamin, S.E., M.Si.Ak, CA

(.....)

Ketua : Putri Rahmita, S.T., MPPar

(.....)

Penguji I : Hj. Yuslina, S.E., M.Si

(.....)

Penguji II : Dr. Sariakin, M.Pd

(.....)

PENGESAHAN KARYA TUGAS AKHIR

Judul : Strategi *Room Attendant* Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Kamar Di Hotel Grand Permata Hati

Nama Mahasiswa : Junita

NPM : 1806010004

Fakultas : Vokasi

Program Studi : D3 Perhotelan

Banda Aceh, 13 Agustus 2021

Disetujui Oleh,
Pembimbing



Putri Rahmida, S.T., MPPar
NIK. 19801031 202007 2 001

Diketahui/ Disahkan Oleh:

Program Studi D3 Perhotelan
Ketua,



Fauzal, S.E., M.Par
NIK. 19780630 201404 1 001

Fakultas Vokasi
Universitas Muhammadiyah Aceh
Dekan,



Dr. H. Aliamin, S.E., M.Si., Ak., CA
NIK. 19590217 199101 1 001

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Menyatakan bahwa Karya Tulis Akhir (KTA) ini merupakan hasil karya tulis saya dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi dan dalam KTA ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Banda Aceh, 13 Agustus 2021

Yang menyatakan,



Junita

NPM. 1806010004

KATA PENGANTAR



Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nyalah sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Akhir (KTA) ini selesai pada waktu dengan lancar. Karya Tulis Akhir (KTA) ini merupakan penulisan KTA pada 15 Februari sampai dengan 4 Juni 2021 lalu.

Adapun tujuan dari penulisan laporan ini dilakukan dalam rangka memenuhi syarat kelulusan mata kuliah PKL program studi D3 Perhotelan Universitas Muhammadiyah Aceh. Karya Tulis Akhir (KTA) ini merupakan bentuk hasil yang diperoleh selama menjalani masa perkuliahan di Fakultas Voksi.

Pada kesempatan ini, penulis hendak menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa hormat kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa telah memberikan nikmat, karunia, kesehatan serta kesempatan untuk menyelesaikan laporan ini;
2. Ayahnda Syarifuddin dan Ibunda Rusmani yang saya cintai yang telah membersarkan dan mendidik, serta keluarga yang telah membantu dan do'a serta jerih payah mereka untuk mewujudkan cita – cita penulis.
3. Bapak Dr. H. Aliamin, S.E., M.Si.Ak, CA selaku Dekan Fakultas Vokasi Universitas Muhammadiyah Aceh.
4. Bapak Budi Hendrawan, selaku *General Manager* Hotel Grand Permata Hati,
5. Bapak Nisfu, selaku *Housekeeping Supervisor* Hotel Grand Permata Hati dan pembimbing yang telah membimbing dan memberikan bantuan kepada penulis selama PKL berlangsung;

6. Ibu Syannara, selaku *Cook Helper* Hotel Grand Permata Hati dan yang telah membimbing dan memberikan bantuan kepada penulis selama PKL berlangsung;
7. Kakak misra, selaku karyawan *Laundry* Hotel Grand Permata Hati dan yang telah membimbing dan memberikan bantuan kepada penulis selama PKL berlangsung;
8. Seluruh staff Hotel Grand Permata Hati atas segala ilmu pengetahuan, bantuan, dan masukan selama ini
9. Seluruh dosen dan staf Fakultas Vokasi Universitas Muhammadiyah Aceh
10. Teman – teman program studi perhotelan 2018, terutama pada Prodi Perhotelan yang telah berjuang bersama dan menyelesaikan studi Universitas Muhammadiyah Aceh.

Penulis berharap semoga (KTA) ini dapat memberikan masukan yang bermanfaat bagi Praktikan dan para pembaca serta teman – teman mahasiswa pada khususnya.

Akhir kata semoga (KTA) ini dapat bermanfaat bagi pembaca khususnya bagi mahasiwa/i yang ingin magang atau melakukan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Hotel Grand Permata hati.

Banda Aceh, 13 Agustus 2021
Penulis



Junita

NPM. 1806010004

ABSTRAK

STRATEGI *ROOM ATTENDANT* DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN KAMAR DI HOTEL GRAND PERMATA HATI

Junita
NPM. 1806010004

Putri Rahmita, S.T., MPPar
NIK. 19801031 202007 2 001

Room Attendant merupakan bagian *Housekeeping* yang bertanggung jawab dalam melayani tamu. Tugas pokok dari bagian ini adalah kebersihan, kerapian, keindahan, kenyamanan dan kelengkapan kamar – kamar tamu. Kamar yang bersih, nyaman, menarik dan tenang adalah produk utama hotel yang harus diberikan kepada tamu yang menginap di hotel dan sumber penghasilan pertama di hotel. kinerja *Room Attendant* sangat berpengaruh pada meningkatkan mutu pelayanan karena mendorong kepuasan bagi tamu meskipun fasilitas hotel standar. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang strategi *Room Attendant* dalam meningkatkan mutu pelayanan kamar di hotel Grand Permata Hati. Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif yaitu dimana datanya yang diperoleh melalui wawancara. Dengan subjek wawancara meliputi satu orang supervisor *Housekeeping Departement*. Secara umum pelayanan yang ada di Hotel Grand Permata Hati ini sudah berjalan dengan baik akan tetapi terdapat beberapa kendala yang menghalanginya, seperti: hubungan yang ada pada saat ini di hotel masih berdasarkan harga bukan kinerja, pelatihan yang diberikan masih belum cukup untuk meningkatkan pengetahuan karyawan dalam memberikan pelayanan yang baik, masih ada karyawan yang memiliki rasa takut untuk melalui sesuatu pekerjaan, adanya rasa puas pada diri karyawan jika memiliki prestasi.

Kata Kunci : *Room Attendant*, Pelayanan Kamar Hotel, Grand Permata Hati

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR TANDA TANGAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	viii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
E. Metode Penelitian	5
F. Lokasi Penelitian	5
G. Sistematika Penulisan	6

BAB II TINJAUAN KEPUSTAKAAN

A. Pengertian Strategi	7
B. Pengertian Strategi Pelayanan	8
C. Pengertian <i>Room Attendant</i>	9
D. Tugas dan Tanggung Jawab <i>Room Attendant</i>	11
E. Penampilan Seorang <i>Room Attendant</i>	15
F. Pengertian Mutu Pelayanan	17
G. Dimensi Kualitas Pelayanan	19

BAB III STRATEGI <i>ROOM ATTENDANT</i> DALAM	
MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN KAMAR DI	
HOTEL GRAND PERMATA HATI	
A. Gambaran Umum Hotel Grand Permata Hati	20
B. Visi Misi Hotel Grand Permata Hati	21
C. Strategi <i>Room Attendant</i> dalam Meningkatkan mutu Pelayanan di Hotel Grand Permata Hati.....	22
D. Job Description.....	23
 BAB IV PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	28
B. Saran	29
 DAFTAR PUSTAKA	30
LAMPIRAN	31

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Hotel adalah Sebuah akomodasi yang mempergunakan seluruh atau untuk bangunan yang menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan dan minum, serta fasilitas-fasilitas lainnya yang diperuntukkan untuk umum yang dikelola secara komersial. Kata hotel berasal dari kata *hotel*, diambil dari bahasa Perancis Kuno.

Tujuan dari kegiatan pelayanan hotel ini adalah memperjelas serta memperkenalkan. Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan makanan, minuman, dan fasilitas kamar untuk tidur kepada wisatawan yang sedang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus. Mengoperasikan hotel tidak mudah apalagi untuk menciptakan kualitas pelayanan, seperti kelengkapan peralatan baik secara manual maupun elektronik, kebersihan maupun penataan dalam kamar. Apabila jumlah pemeliharaan peralatan kurang memadai, *Chemical* yang tidak lengkap maka *Room Attendant* dalam membersihkan kamar menjadi kurang efektif dan efisien (Putri, 2018: 71).

Menurut Purnama (2015:23) seorang *Room Attendant* adalah mereka yang bekerja di dalam *Housekeeping Departement*. Pada saat tamu melakukan *Check – In* dan *Check-Out*, seorang *Room Attendant* dituntut untuk cepat dan teliti dalam membersihkan kamar yang akan dijual, apabila terjadinya kesalahan, tamu akan merasa tidak puas dengan kamar yang disiapkan dan tamu akan mengeluh atau memberi keluhan.

Oleh sebab itu, kinerja *Room Attendant* sangat berpengaruh pada meningkatkan mutu pelayanan karena mendorong kepuasan bagi tamu meskipun fasilitas hotel standar. Dalam melakukan tugasnya, *Room Attendant* secara langsung yang berhubungan dengan semua tamu hotel, sebagai seorang *Room Attendant* yang baik dapat memberikan kesan pertama yang bersifat positif, karena *Room Attendant* tidak hanya mewakili dirinya sendiri tetapi mewakili perusahaan yaitu hotel (Taviprawati, 2019:2).

Jika persoalan di atas tidak diselesaikan maka tingkat hunian kamar dapat mengalami penurunan setiap bulan atau tahun, sebab banyak sekali keluhan tamu berasal dari keadaan kamar. Keadaan yang baik dan buruknya penataan kamar hasil dari kerja *Room Attendant* (Simarmata, 2015: 50). Setiap departemen di hotel memiliki hubungan kerjasama yang sangat erat dan mempunyai tanggung jawabnya masing – masing untuk meningkatkan pelayanan dengan baik kepada tamu hotel. Salah satu departemen yang memberikan pelayanan kepada tamu adalah *Housekeeping Departement*. Apabila tamu merasa tidak puas terhadap fasilitas di kamar hotel maka tamu dapat menyampaikan keluhan kepada *Staff* atau karyawan bagian *Housekeeping* ini yaitu *Room Attendant*.

Tugas pokok dari bagian ini adalah kebersihan, kerapian, keindahan, kenyamanan dan kelengkapan kamar – kamar tamu. Kamar yang bersih, nyaman, menarik dan tenang adalah produk utama hotel yang harus diberikan kepada tamu yang menginap di hotel dan sumber penghasilan pertama di hotel. Kebersihan dan kerapian saja bila tidak ditunjang oleh perilaku yang baik dan sopan tidak akan bermanfaat.

Hotel Grand Permata Hati selalu membuat karyawan/staff dapat bekerja sesuai dengan SOP yang ditetapkan. Dengan bertujuan untuk memberikan pelayanan kepada tamu dalam mendapatkan haknya sebagai tamu.

Berdasarkan observasi dan pengamatan yang penulis lakukan di hotel selama masa Praktik Kerja Lapangan (PKL) dan penelitian menemukan bahwa terdapat beberapa keluhan yang sering terjadi di hotel Grand Permata Hati ini, diantaranya adalah:

1. Tamu mengeluh karena air panas tidak bisa hidup
2. Tamu mengeluh AC yang kurang dingin
3. Tingkat hunian kamar yang banyak sehingga *Room Attendant* kelelahan dalam menyiapkan kamar sehingga terjadinya keterlambatan.
4. Kamar yang belum *Ready* atau masih *vacant dirty* (VD) yang membuat tamu harus menunggu.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk mempelajari dan meneliti lebih jauh tentang pelayanan *Room Attendant* dengan mengangkat judul **“Strategi *Room Attendant* Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Kamar Di Hotel Grand Permata Hati”**.

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang di atas, maka terdapat rumusan masalah yang akan dibahas dalam penulisan Laporan Tugas Akhir ini dalam bentuk pertanyaan. Antara lain :

1. Bagaimanakah srategi *Room Attendant* dalam meningkatkan mutu pelayanan dihotel Grand Permata Hati?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah penulis paparkan, maka adapun tujuan penulis karya tulis akhir ini adalah :

1. Untuk mengetahui strategi *Room Attendant* dalam meningkatkan mutu pelayanan dihotel Grand Permata Hati.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi akademis, menambah pengetahuan dan pengalaman peneliti dalam melakukan penelitian serta dapat dijadikan sebagai bekal dalam melakukan penelitian dimasa yang akan datang
2. Bagi praktisi, sebagai bahan masukan dan kajian ilmu untuk dapat meningkatkan mutu pelayanan dikamar hotel.

E. Metode Penelitian

Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif yaitu dimana datanya yang diperoleh melalui wawancara. Dengan subjek wawancara meliputi 1 orang supervisor Housekeeping departement. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi *Room Attendant* sangat penting terhadap tingkat hunian kamar dan tingkat kepuasan tamu di hotel Grand Permata Hati.

Penelitian ini merupakan sebuah penelitian deskriptif kualitatif. Metode deskriptif adalah metode yang digunakan untuk meneliti status kelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi dan suatu sistem pemikiran serta peristiwa yang akan terjadi. Dalam penelitian kualitatif, cara yang digunakan untuk menjawab masalah penelitian yang berkaitan dengan data berupa narasi yang

bersumber dari aktivitas wawancara, pengamatan, pengalihan dokumen (Wahidmurni, 2017).

Metode penelitian ini berdasarkan konsentrasi dan fokus yang akan penulis lakukan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan teknik pengambilan sampel berdasarkan obeservasi, wawancara, studi pustaka, dan dokumentasi.

Untuk melengkapi proses penelitian, penulis akan mewawancarai *Supervisor Supervisor Room Attendant* Hotel Grand Permata Hati.

F. Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan pada Hotel Grand Permata Hati yang berlokasi di Jl. Iskandar Muda No. 17, Gp. Blang Oi, Kec. Meuraxa Kota Banda Aceh.

G. Sistematika Penulisan

BAB I : Merupakan pendahuluan yang mengemukakan tentang latar belakang masalah, ruang lingkup dan tujuan penelitian, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : Dalam bab ini akan dibahas tentang Tinjauan Pustaka mengenai Strategi *Room Attendant* Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Kamar Di Hotel Grand Permata Hati.

BAB III : Penulis membahas tentang pokok permasalahan yang telah dirumuskan pada bab II yaitu Strategi *Room Attendant* Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Kamar Di Hotel Grand Permata Hati.

BAB IV : Bab ini merupakan bagian penutup, kesimpulan dan saran mengenai Startegi *Room Attendant* Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Dihotel Grand Permata Hati.

BAB II

TINJAUAN KEPUSTAKAAN

A. Pengertian Strategi

Menurut David strategi merupakan rencana yang disatukan, luas dan berintegrasi yang menghubungkan keunggulan strategis perusahaan dengan tantangan lingkungan, yang dirancang untuk memastikan bahwa tujuan utama dari perusahaan yang dapat dicapai melalui pelaksanaan yang tepat oleh organisasi. (David, 2004).

Strategi merupakan pendekatan secara keseluruhan yang berkaitan dengan gagasan, perencanaan, dan eksekusi, sebuah aktifitas dalam kurun waktu tertentu. Di dalam strategi yang baik terdapat kordinasi tim kerja, memiliki tema mengidentifikasi faktor pendukungnya sesuai dengan prinsip – prinsip pelaksanaan gagasan secara rasional, efesiensi dalam pendanaan dan memiliki taktik untuk mencapai tujuan secara efektif. (Fandi,2000)

Strategi adalah ilmu perencanaan dan penentuan arah operasi-operasi bisnis berskala besar, menggerakkan semua sumber daya perusahaan yang dapat menguntungkan secara aktual dalam bisnis, JhonA. Bryneen definisikan strategi adalah suatu pola yang mendasar dari sasaran dan direncanakan, penyebaran sumber daya dan interaksi organisasi dengan pasar, pesaing, dan faktor-faktor lingkungan.

B. Pengertian Strategi Pelayanan

Strategi mempunyai pengertian bermacam – macam, menurut Hamel dan Prahalad strategi merupakan tindakan yang bersifat *Incremental* (senantiasa meningkat) dan terus menerus, serta dilakukan berdasarkan sudut pandang tentang apa yang diharapkan oleh pelanggan di masa yang akan datang. Dengan demikian strategi selalu dimulai dari apa yang dapat terjadi dan bukan dimulai dari apa yang terjadi. (Husein Umar, 2010)

Sedangkan pengertian pelayanan adalah produk – produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha – usaha manusia dan menggunakan peralatan. Sedangkan definisi menurut Gronroos, pelayanan adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal – hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen. (Ratminto, 2005)

Strategi pelayanan merupakan cara bagaimana menyikapi suatu keadaan dan kenyataan dengan memberikan solusi untuk mampu keluar dari keadaan tersebut. Solusi atau cara yang diambil berdasarkan kebutuhan dan mampu memberikan jalan yang baik dari keadaan yang terjadi. Strategi kadang identik dengan siasat untuk mengatasi masalah yang hadir, bukan sebaliknya.

C. Pengertian Room Attendant

Room attendant merupakan petugas *Floor Section* yang menjaga kebersihan, kerapian, keindahan, kenyamanan dan kelengkapan kamar – kamar

tamu (Rumekso, 2002: 7). Menurut Agustinus Darsono dalam buku *Tata Graha Hotel* (1995: 53), *Room Attendant* adalah petugas kamar yang harus berpenampilan baik dan rapi, meliputi tingkah laku, kejujuran sopan santun pada tamu, tasan maupun teman sejawat. (Rumekso, 2009). Peran seorang *Room Attendant* tidak hanya memberikan kesan pertama yang positif tetapi juga bagaimana cara mempertahankannya, oleh sebab itu *Room Attendant* perlu menjaga sikap dan perilaku seperti jujur dalam melakukan tugas dan pekerjaan, bersikap sopan dan ramah kepada pelanggan atau tamu hotel. Ruang lingkup yang menjadi tanggung jawab pelayanan *Room Attendant* adalah kamar yaitu dengan menyelesaikan kamar yang siap dijual. Untuk melaksanakan tugas dengan baik, *Room Attendant* dapat melaksanakan tugasnya dengan baik yang akan memberikan kepuasan kepada tamu dengan pihak hotel (Linda, 2018: 82)..

Pelayanan merupakan setiap kegiatan yang di peruntukkan atau ditujukan untuk membelikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan keinginan dan kebutuhan pelanggan yang dapat terpenuhi. Pelayanan ialah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan apa yang diperlukan seseorang.

Nugroho (2018:2) menyatakan bahwa ada beberapa bagian yang ada dalam *Housekeeping Departement* diantaranya ialah:

1. *Room/Floor Section*

Seksi kamar yang bertanggung jawab dalam penyiapan dan kebersihan kamar tamu. Petugas yang disebut *Room Attendant*, atau di

sebut *Room Boy* apabila dia seorang laki – laki dan *Roommaid* apabila dia seorang perempuan.

2. *Public Area Section*

Seksi area umum yang bertanggung jawab pada kebersihan atau ruangan umum di hotel seperti *Main Enterance, Lobby, Lift Corridor, Meeting Room* dan Musalla.

3. *Linen Section*

Seksi yang bertanggung jawab atas *Linen – linen* hotel. *Linen Keeper* merupakan pekerja yang bertanggung jawab atas kelancaran operasional *Linen*.

4. *Store Section*

Seksi gudang yang bertanggung jawab pada pergudangan, penyimpanan dan pengeluaran barang keperluan *Housekeeping* seperti alat pembersih, *Guest Supply, Guest Amanities* dan lain – lain.

5. *Maintenance Section*

Seksi pemeliharaan dan perbaikan alat bertugas memperbaiki dan memelihara alat yang dipergunakan *Housekeeping*, ruang lingkup hanya untuk *Housekeeping*.

Menurut Sulastiyono (2011:124) *Room Attendant* merupakan petugas kamar tamu yang memiliki tanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapian dan kelengkapan kamar. Adapun petugas yang melaksanakan pembersihan, merapikan dan melengkapi kebutuhan tamu di kamar adalah *Room Boy* sedangkan

pengawasan terhadap proses pekerjaan yang dilaksanakan yang disebut *Supervisor*.

Room Attendant juga harus memenuhi persyaratan, baik fisik maupun intelegensinya. Room attendant harus dapat menunjukkan disiplin kerja yang tinggi, berdedikasi, loyal terhadap perusahaan, berperilaku sopan, jujur dan ramah (Rumekso, 2009).

D. Tugas dan Tanggungjawab *Room Attendant*

Menurut Dewinur (2012:25-27) tugas dan tanggung jawab *Room Attendant* dalam pelayanan *Room Attendant* merupakan petugas hotel yang berada pada seksi kamar yang berhubungan langsung dengan tamu. Harus diingat, bahwa pada tamu masuk kamar, pandangan pertamanya akan ditunjukkan pada kerapian tempat tidur adapun tugas dan tanggung jawab seorang *Room Attendant* dalam pelayanan adalah :

1. Mengelola kamar yang menjadi tanggung jawabnya baik atau buruknya kamar sangat tergantung pada *Room Attendant I*, mulai dari ketelitian, kerajinan dan kualitas.
2. Melayani tamu, pada saat memberikan pelayanan terhadap tamu tidak dibatasi waktunya, karena setiap saat tamu dapat meminta pelayanan, baik pagi, siang, sore, dan malam. Hal ini perlu dilaksanakan karena industri hotel merupakan satu kesatuan yang tidak bisa dipisahkan yang terdiri dari beberapa *Departement* yang masih memiliki hubungan yang erat dan tidak dapat berjalan dengan sendirinya.

3. Ruang Lingkup Operasional Pelayanan *Room Attendant*

Room Attendant dipimpin oleh *Floor Captain* yang bertanggung jawab langsung kepada *Executive Housekeeper*. *Floor Captain* bertanggung jawab akan kelancaran tugas operasional pemeliharaan dan kebersihan kamar tamu yang dikerjakan oleh *Room Attendant*. Ruang lingkup yang menjadi tugas dan tanggung jawab pelayanan seorang *Room Attendant* adalah kamar – kamar tamu yang siap dijual. Ketentuan – ketentuan yang berlaku di *Room Attendant* sehingga dapat melaksanakan tugasnya dengan baik yang nantinya akan mendatangkan kepuasan kepada tamu dengan pihak hotel.

4. Membersihkan Kamar Tamu

Room Attendant berperan penting untuk meningkatkan *image* hotel terhadap tamu dengan cara mempersiapkan dan menjaga kebersihan pada setiap kamar tamu. Selain kebersihan, kecepatan untuk menyediakan kamar bersih juga memberikan nilai tambahan bagi *Housekeeping*. Pembersihan harus dilakukan secara detail termasuk kerapian, kelengkapan *Amanities* dan kebersihan. Pekerjaan utama yang harus dilakukan pada proses pembersihan kamar yaitu Persiapan (*Preparation*).

Pada tahap persiapan ini, yang harus dilakukan oleh seorang *Room Attendant* adalah :

1. Melaporkan ke *Housekeeping Office*
2. Mengambil daftar kamar – kamar yang harus dilaksanakan (*Room Assignment*)
3. Mengambil kunci kamar (*Master Key*)

4. Melaksanakan Morning Briefing yang dipimpin oleh Supervisor
5. Room Attendant menuju seksi masing – masing sesuai tugasnya dan mengambil Trolley
6. Mengecek semua kamar untuk mengetahui status kamar yang akan dibersihkan sesuai dengan System komputer sama dengan fisik
7. Hasil dari pengecekan fisik akan diberitahukan kepada Floor Supervisor
8. Seorang Room Attendant siap melakukan pembersihan kamar

Menurut Nawar (2002:42) *Room Attendant* memiliki tugas dan tanggung jawab antara lain:

1. Menerima penugasan dan pengarahan dari *Floor Supervisor*.
2. Melakukan handing over dari Room Attendant night shift, morning shift dan evening Shift.
3. Menyiapkan trolley dengan peralatan kerja, guest supplies, cleaning supplies dan linen untuk setiap floor section.
4. Memeriksa kondisi atau status kamar, dan melaporkan status kamar sesuai dengan hasil pemeriksaan.
5. Melaporkan kepada Floor Supervisor jika terjadi perbedaan status kamar.
6. Membersihkan kamar sesuai dengan SOP.
 - a. Mendorong *trolley* kedepan pintu, mengetuk pintu sebanyak 3 kali sambil mengucapkan identitas, bila tidak ada jawaban buka pintu perlahan – lahan.
 - b. Periksa seluruh ruangan barangkali ada barang tamu yang tertinggal, jika ada laporkan ke *Office Housekeeping*.

- c. Periksa keadaan semua lampu, AC, televisi, dan Mini Bar apabila ada kerusakan hubungi langsung Handyman atau Engenering.
- d. Membuka night curtain dan membuka jendela.
- e. Melakukan stripping sampai seluruh ruangan baik yang terdapat pada astrai maupun yang berserakan dilantai lalu buang ke garbage humper yang ada di trolley. Dan stripping gelas, cangkir dan sendok teh lalu rendam dengan air panas di washbasin.
- f. Stripping linen kotor yang terdapat dikamar maupun di kamar mandi.
- g. Proses making bed.
- h. Membersihkan kamar mandi.
- i. Lengkapi guest supplies untuk dikamar atau ditempat tidur.
- j. Dusting seluruh furniture yang ada di dalam kamar dengan menggunakan dushcloth dan chemical.
- k. Vacum seluruh ruangan dimulai dan sudut yang terjauh dari pintu sampai keluar kamar.
- l. Memeriksa semua kelengkapan guest supplies baik yang ada di bath room maupun yang ada dikamar.
- m. Tutup jendela, rapikan night curtain, hidupkan AC dan TV semprotkan by fresh didalam ruangan.
- n. Setelah semua lengkap dan bersih melakukan pengecekan kembali apakah sudah benar – benar bersih dan tidak meninggalkan sampah lagi.
- o. Tutup pintu.

- p. Mengisi room boy *control sheet*.
- 7. Melakukan *turn down service* dan membersihkan kamar yang *late check-out*, membantu pengiriman *Laundry* yang bersoh (dilakukan *Room Attendant Evening Shift*).
- 8. Membuat Room Attendant Report dan mengembalikan kunci pada saat akhir penugasan.
- 9. Melaporkan kepada Floor Supervisor atau order taker jika ada barang tamu yang tertinggal.
- 10. Menjaga penggunaan dan pemakaian atas biaya yang dikeluarkan untuk penggunaan *guest supplies* dan *cleaning supplies*.

E. Penampilan *Room Attendant*

Menurut Bagyono (2009) yang dimaksud dengan penampilan (secara fisik) yaitu keadaan fisik secara lahiriyah dan cara berpakaian yang menimbulkan kesan menarik untuk dipandang. Hal yang terpenting dalam penampilan adalah kebersihan dan kerapian.

a. Penampilan fisik

1) Rambut

Rambut harus tertata rapi bagi laki – laki tidak terlalu panjang dan terlalu pendek sedangkan perempuan menggunakan jilbab dengan menutup dada.

2) Badan

Badan harus selalu dalam keadaan bersih

3) Kaki

Menggunakan kaos kaki dan menggantikannya secara teratur

4) Tangan

Harus dipelihara dalam keadaan bersih biasakan mencuci tangan setelah melaksanakan suatu tugas yang menggunakan tangan.

5) Wajah

Harus selalu dalam keadaan tersenyum tidak menampilkan kesan wajah yang lesu.

6) Mulut

Mulut harus selalu bersih dan segar, biasakan untuk menggosok gigi dengan teratur agar memberikan kesegaran pada mulut dan terhindar dari bau mulut yang dapat mengganggu aktifitas berkomunikasi dengan orang lain.

b. Penampilan Berpakaian

1) Perhiasan

Tidak menggunakan perhiasan berlebihan, cukup memakai sewajarnya saja.

2) Pakaian

Seragam harus dalam keadaan bersih dan rapi, biasakan untuk merawat pakaian dengan baik, hindarkan memakai seragam secara terus menerus tanpa mencucinya, karena dapat menimbulkan bau yang tidak enak. Hal tersebut dilakukan agar pakaian tetap awet dan terawat.

3) *Make-up*

Bagi perempuan, tidak memakai *make-up* secara berlebihan, hanya saja memakai harus dalam tingkat yang wajar saja.

4) Parfum

Hindarkan pemakaian parfum, jika ingin memakai parfum pilihlah aroma parfum yang lembut sebab jika memilih aroma parfum yang keras dapat membuat orang lain disekitarnya merasa tidak enak dan pusing.

5) Sepatu

Biasakan memakai sepatu dari bahan kulit dan selalu disemir sehingga kelihatan bersih. Warna sepatu haruslah berwarna gelap(hitam).

F. Pengertian Mutu Pelayanan

Mutu merupakan derajat/tingkat karakteristik yang melekat pada produk yang mencukupi persyaratan atau keinginan. Maksud derajat/tingkat yaitu selalu ada peningkatan setiap saat. Sedangkan karakteristik berarti hal – hal yang dimiliki produk, yang terdiri dari karakteristik fisik, karakteristik perilaku dan karakteristik sensori.(Rudi Suardi, 2004).

Pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam

rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada tamu tersebut.(Audina,2018).

G. Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler dan Keller (2016:442), terdapat lima dimensi dari kualitas layanan, yaitu:

1. *Reliability* (Kehandalan), yaitu kemampuan perusahaan untuk melakukan layanan yang dijanjikan yang dapat diandalkan dan akurat
2. *Tangibles* (Bukti Fisik), yaitu penampilan fisik, peralatan, sarana komunikasi serta penampilan dari karyawan tersebut.
3. *Responsiveness* (Kepekaan), yaitu kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat.
4. *Assurance* (jaminan), yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan dari karyawan untuk menyampaikan rasa percaya dan percaya diri.
5. *Empathy* (Empati), yaitu perhatian, perhatian khusus yang diberikan kepada pelanggan.

Menurut Tjiptono (2012:3). Pengertian *Service* atau pelayanan dalam konsep literatur manajemen terbagi kedalam 4 point, yaitu:

1. *Service* menggambarkan berbagai sub-sektor dalam kategori aktivitas ekonomi, transportasi, finansial, perdagangan retail, personal *service*, kesehatan, pendidikan dan layanan publik

2. *Pelayanan juga “dipandang sebagai produk intangible yang hasilnya lebih berupa aktivitas ketintang obyek fisik, meskipun dalam kenyataannya bisa saja produk fisik dilibatkan.*
3. *Service merefleksikan proses yang mencakup penyampaian produk utama, interaksi personal, kinerja dalam arti luas (termasuk di dalamnya drama dan keterampilan), serta pengalaman layanan.*
4. *Service dapat dipandang sebagai sistem yang terdiri atas dua komponen utama, yaitu Service Operation yang kerap kali tampak atau tidak diketahui keberadaannya (back of the house) dan service delivery yang biasanya tampak (visible) dan disebut kantor depan (Front Office).*

BAB III

SRATEGI *ROOM ATTENDANT* DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN KAMAR DI HOTEL GRAND PERMATA HATI

A. Gambaran Umum Hotel Grand Permata Hati

Hotel Grand Permata hati didirikan pada tahun 2014 s/d 2015 Permatahati merenovasi gedung Training Center sebelumnya yang beralamat di Jalan Iskandar Muda No. 17 Gampong Blang Oi Kecamatan Meuraxa Kota Banda Aceh untuk menjadi sebuah hotel yang bernama Grand Permata Hati Hotel and Convention Center yang mulai beroperasi pada tanggal 20 juli 2015 dan tergabung dalam Permatahati Group (Permata Hati Convention Center).

Grand Permata Hati saat ini terdapat 89 kamar dengan tipe kamar yaitu; (Superior Room, Deluxe Room, 2 VIP Room, dan 2 Suite Room). Terdapat 6 ruangan meeting dengan kapasitas terbesar sementara ini 80 – 100 orang, saat ini juga kami sedang merenovasi ruangan dengan kapasitas hingga 300 orang. Hotel Grand Permata Hati juga dilengkapi dengan 1 Restaurant, yang bersertifikasi halal, 1 Blang Oi Arabica Coffee Lounge, Musalla, Free Acces wifi, laundry dan suttle service airport.

B. Visi Misi Hotel Grand Permata Hati

a. Visi :

Menjadikan Hotel yang Berbasis pada prinsip – prinsip Hotel Syariah serta mengutamakan kepercayaan dan kepuasan tamu dalam memberikan pelayanan.

b. Misi :

1. Menanamkan nilai – nilai Islam dalam operasional hotel sehari – hari.
2. Memberikan pelayanan syariah dengan keramahan, kehangatan, dan kepedulian kepada setiap tamu yang datang.
3. Mengembangkan sumber daya manusia yang beriman, bertaqwa, profesional dan kreatif.

C. Strategi *Room Attendant* dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan di Hotel Grand Permata Hati

1. Pelayanan Hotel

Room Attendant merupakan petugas hotel yang berada pada seksi kamar yang berhubungan langsung dengan tamu. Tugas *Room Attendant* dapat dimasukkan rumit dan beratnya keluhan yang datang dari tamu banyak hubungannya dengan kamar dan baik buruknya kamar hotel tergantung pada *Room Attendant*. Pada saat pertama tamu masuk ke kamar hotel pandangan yang dituju pada kerapian tempat tidur. Tamu akan mendapatkan kesan yang pertama dengan melihat kerapiann tempat tidur.

Room Attendant harus dapat melakukan tugas dan tanggung jawab dengan sebaik – baiknya sesuai dengan SOP yang telah dijelaskan di atas. Apabila dalam bekerja mendapatkan hasil yang kurang bagus sehinnnga tamu mengeluh, maka *Room Attendant* harus mampu menangani keluhan tamu.

Menurut Sugeng (2012:8) dalam kutipan Kotler (2002:83) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk

fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering.

Untuk melakukan tugas dengan baik seorang *Room Attendant* harus mengetahui peraturan dan ketentuan – ketentuan yang berlaku pada *Room Section*.

Ketentuan – ketetuannya adalah sebagai berikut :

1. Memakai seragam hotel, sepatu dan kaos kaki yang telah ditentukan oleh pihak hotel.
2. Tepat waktu dan jika ada halangan segera memberitahu.
3. Melaporkan kepada Supervisor atau tata graha jika menemukan tamu yang sakit atau hal – hal yang mencurigakan seperti pencuri atau Skipper.
4. Selalu ramah dan mengucapkan salam pada tamu serta melayani tamu dengan baik.
5. Memberitahukan pekerjaan yang belum selesai kepada Shift berikutnya.
6. Melaporkan dan membawa Lost and Found kepada Supervisor.
7. Dilarang membawa teman berkunjung ke dalam kamar hotel
8. Dilarang menyimpan barang yang bukan milik kepribadian.
9. Dilarang meninggalkan hotel dengan menggunakan seragam dan membawa kunci kamar.
10. Dilarang meninggalkan Room Attendant Station atau tempat kerja tanpa seizin Supervisor

11. Dilarang merokok dan berbicara keras suara ditempat tugas, biar tidak mengganggu kenyamanan tamu
12. Dilarang menghidupkan televisi di kamar hotel.

D. Job Description

1. *Housekeeping Supervisor*

- a. Memberikan tugas pekerja dan memeriksa pekerjaan sesuai dengan standar kebersihan
- b. Menyelidiki keluhan yang berkaitan dengan layanan dan peralatan dengan melakukan tindakan
- c. Mendapatkan daftar kamar yang harus dibersihkan dan daftar tamu yang Chek-Out
- d. Mengklaborikasikan kegiatan kerja dengan Departement lain
- e. Menjelaskan kebijakan prosedur kerja untuk memperlihatkan penngunaan peralatan
- f. Persediaan untuk memastikan yang memadai
- g. Menyiapkan pelayanan hunian kamar dan biaya departement
- h. Mengecek masalah persediaan dan peralatan untuk seorang pekerja
- i. Menetapkan standar operasional prosedur bagi pekerja
- j. Merangkup data tentang penugasan kerja
- k. Menyaring pelamar kerja dan merekomendasikan promosi

2. *Room Attendant*

Tugas pokok : Bertanggung jawab atas kelengkapan dan kebersihan kamar – kamar tamu.

1. Datang tepat pada waktunya
2. Mempersiapkan kelengkapan tamu, linen dan alat kerja
3. Mempersiapkan kunci kamar
4. Mengerjakan tugas membersihkan kamar tidur dan kamar mandi
5. Melaksanakan cucian tamu di kamar untuk disampaikan pada pihak

Laundry

6. Bertanggung jawab pada Linen bersih dan kotor
7. Menangani Guest Suplies dan Amanities
8. Menyampaikan status kamar yang menjadi tanggung jawab

Adapun tugas dan tanggung jawab *Room Attendant* dalam pelayanan ialah sebagai berikut :

- a. Mengelola kamar yang menjadi tanggung jawab baik dan buruknya kamar yang bergantung pada *Room Attendant*, dimulai dari kerajinan, ketelitian maupun kualitas. Seorang *Room Attendant* dalam melaksanakan tugasnya agar menghasilkan kamar yang bersih, rapi dan nyaman.
- b. Melayani tamu dengan memberikan pelayanan kepada tamu yang tidak dibatasi waktunya, sebab setiap saat tamu dapat meminta pelayanan, supaya tamu merasakan kepuasan maka *Room Attendant* dapat memberikan pelayanan yang sangat berkualitas.

- c. Menjalin hubungan kerja sama dengan Room Attendant dan seksi lainnya yang berada di Housekeeping Departement, dengan seksi yang berada pada Departement lainnya. Suatu hal ini perlu dikerjakan karena industri hotel merupakan kesatuan yang tidak bisa dipisahkan yang terdiri dari beberapa Departement yang memiliki hubungan yang erat dan tidak dapat berjalan dengan sendirinya.

Dari hasil penelitian bahwa hotel Grand Permata Hati tersebut mengalami beberapa kendala dalam meningkatkan mutu pelayanan di Hotel Grand Permata Hati terutama pada pelayanan *Room Attendant*. Berikut adalah hasil penelitian di Hotel Grand Permata Hati.

Secara umum pelayanan yang ada di Hotel Grand Permata Hati ini sudah berjalan dengan baik akan tetapi pada *Room Attendant* kami masih menemui beberapa kendala dalam pelayanan terhadap tamu. Hal tersebut dapat dilihat dari *complaint* tamu yang masuk terhadap mutu pelayanan *Room Attendant*. Supaya komplain terhadap tamu menurun, tentunya perlu dilakukan beberapa strategi dalam meningkatkan mutu pelayanan yang dilakukan oleh hotel agar lebih baik lagi. Adapun strategi yang dilakukan oleh hotel Grand Permata Hati untuk meningkatkan mutu pelayanan seperti mengadakan pelatihan kepada karyawan, melengkapi peralatan kerja agar mendapat hasil yang maksimal, penempatan Sumber Daya Manusia (SDM), agar bisa diposisikan dengan baik dan penggunaan peralatan kerja untuk menunjang operasional dalam bekerja. Akan tetapi hal ini masih sulit untuk dilakukan karena terdapat beberapa kendala yang menghalanginya, seperti: hubungan yang ada pada saat ini di hotel masih

berdasarkan harga bukan kinerja, pelatihan yang diberikan masih belum cukup untuk meningkatkan pengetahuan karyawan dalam memberikan pelayanan yang baik, masih ada karyawan yang memiliki rasa takut untuk melalui sesuatu pekerjaan, adanya rasa puas pada diri karyawan jika memiliki prestasi. Maka dari inilah masalah – masalah yang dihadapi oleh perusahaan dalam strategi peningkatan mutu pelayanan terhadap karyawan *Room Attendant*, tentu hal ini akan menghambat proses peningkatan mutu pelayanan kearah yang lebih baik. (Hasil wawancara dengan *Supervisor* Hotel Grand Permata Hati bapak nisfu pada tanggal 12 Agustus 2021 pukul 17.00 WIB).

Adapun strategi *Room Attendant* dalam meningkatkan mutu pelayanan dikamar hotel, yaitu :

1. *Room Attendant* harus memahami SOP hotel dengan baik agar setiap kendala yang terjadi dapat diselesaikan dengan sebaik – baiknya tanpa membuat tamu merasa kecewa atau marah.
2. *Menambahkan tenaga kerja yang mempunyai basic perhotelan untuk membantu Room Attendant dalam menangani keadaan kamar yang kondisinya sedang High Season sehingga mengurangi beban kerja Room Attendant.*
3. *Persiapan diri dengan memakai seragam rapi dan bersih*
4. *Tepat waktu*
5. *Room Attendant harus dituntut untuk selalu tepat waktu dalam bekerja yang sudah diterapkan sesuai SOP. Untuk pelaksanaan tugas Room Attendant terbagi atas 3 Shift yaitu:*
 - a. *Morning Shift*
Pukul 08.00 – 16.00
 - b. *Evening Shift*
Pukul 16.00 – 00.00

c. *Night Shift*

Pukul 00.00 – 08.00

6. Bertanggung jawab

Room Attendant harus memiliki keinginan dan tanggung jawab yang besar untuk melaksanakan tugasnya dengan baik dan benar.

7. Disiplin

Room Attendant harus memiliki disiplin waktu, tertib dan patuh dalam melaksanakan pekerjaannya

8. Jujur

Room Attendant dituntut untuk memiliki sikap jujur dalam bekerja. Kejujuran tersebut meliputi : waktu, uang dan benda.

9. Tepat/Teliti

Room Attendant memberikan pelayanan untuk memiliki ketelitian agar tidak menimbulkan kesalahan dalam memberikan pelayanan.

10. Cepat

Seorang *Room Attendant* harus memiliki sikap yang cepat, jangan bersikap seolah – olah tidak semangat dan tidak boleh memberi kesan bahwa tamulah yang membutuhkan pelayanan.

BAB IV

PENUTUP

Pada bab penutup ini, penulis akan menjelaskan kesimpulan dan saran yang dapat penulis paparkan yang bersumber dari data dan temuan berdasarkan dari penelitian yang sudah penulis lakukan dan jelaskan pada bab – bab sebelum ini.

A. Kesimpulan

Dari pembahasan bab – bab yang telah penulis uraikan maka dapat disimpulkan, antara lain:

1. *Room Attendant* memiliki tugas dan tanggung jawab yang berhubungan dengan kenyamanan tamu, kebersihan, kerapian, kenyamanan, keindahan dan perlengkapan kamar hotel selama tamu menginap dihotel.
2. *Room Attendant* merupakan seseorang yang bertanggung jawab dalam melayani kamar hotel, ruang tamu hotel dan kamar mandi dan seorang yang selalu siap melayani tamu.
3. Mendapatkan keluhan – keluhan tamu pada saat berada di kamar hotel seperti, Tamu mengeluh karena air panas tidak bisa hidup. Tamu mengeluh AC yang kurang dingin. Tingkat hunian kamar yang banyak sehingga *Room Attendant* kelelahan dalam menyiapkan kamar sehingga terjadinya keterlambatan. Kamar yang belum Ready atau masih vacant dirty (VD) yang membuat tamu harus menunggu.
4. Strategi dalam meningkatkan mutu pelayanan di kamar hotel seperti mengadakan pelatihan kepada karyawan, melengkapi peralatan kerja agar

mendapat hasil yang maksimal, penggunaan SDM agar bisa diposisikan dengan baik dan penempatan peralatan kerja untuk menunjang operasional dalam bekerja.

B. Saran

Adapun saran yang dari praktikan adalah sebagai berikut :

1. Diharapkan kepada pihak hotel hendaknya menambah jumlah team pada saat menghadapi sebuah event yang besar agar pembahagian pekerjaan bisa lebih terarah dan tidak ada karyawan yang merasa diberi beban melebihi tugas yang seharusnya dikerjakan
2. Hindari terjadinya miss communication antar pihak hotel, karena hal ini merusak citra hotel dalam pandangan tamu
3. Pihak hotel hendaknya lebih meningkatkan kualitas pelayanan terhadap tamu. Tujuannya agar karyawan yang bekerja di hotel dapat bekerja sesuai SOP dan lebih profesional dibagiannya.

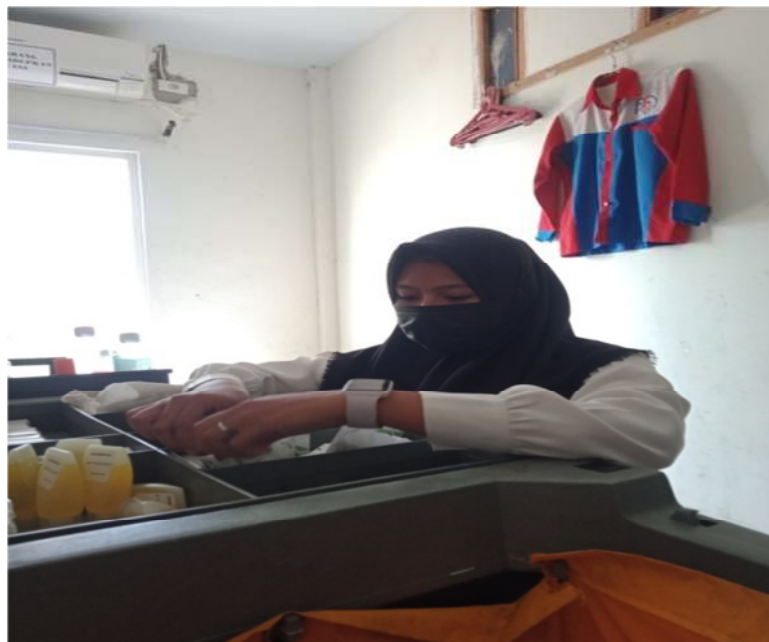
DAFTAR PUSTAKA

- Agus, Nawar, 2002. *Operasional Tatagraaha*. Cetakan kedua. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Audina, Nia, 2018. *Kualitas pelayanan room boy*. Pekanbaru Riau
- Bagyono, 2009. *Manajemen Housekeeping Hotel*. Bandung: alfabeta
- David, 2004. *Manajemen Strategi Konsep*, Jakarta : Selemba Empat.
- Fandi Tjiptono, 2000. *Strategi Pemasaran*. Cetak ke-II. Yogyakarta: Andi
- Husein Umar, 2010. *Desain Penelitian Strategi*. Jakarta: Raja Grafindo
- Ratminto dan Atik Septi, 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Andi Offset
- Rudi, Suardi, 2004, *Sistem Manajemen Mutu ISO 9000:2000 Penerapannya Untuk Mencapai TQM*, Jakarta: PPM.
- Rumekso, 2002. *Housekeeping Hotel*, Yogyakarta: ANDI.
- Sofjan Assauri, *Srategi Management* Jakarta: Rajagrafindo, 2016
- Sulastiyono,agus, 2011, *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: PT. Alfabeta
- Tjiptono, F., 2012. *Service Management.2nd ed*. Yogyakarta: ANDI

LAMPIRAN



Gambar 1. Hotel Grand Permata Hati



Gambar 2. Mempersiapkan Perlengkapan *Amanities* di *Trolley*



Gambar 3. Memganti *Linen* Kotor



Gambar 4. Memasang *Sheet* Baru



Gambar 5. Merapikan *Sheet*



Gambar 6. Meletakkan *Bed Runner*



Gambar 7. Membersihkan *Floor*



Gambar 8. Membersihkan *Bath Room*

BIODATA PENELITIAN

Data Pribadi

Nama : Junita

Tempat /Tanggal Lahir : Seuot Baroh, 21 Juni 2000

Jenis Kelamin : Perempuan

Agama : Islam

Email : junitaneeta@gmail.com

Telepon / Hp : 0852 7009 4522

Alamat : Desa Seuot Baroh Kec. Indrapuri Kab. Aceh Besar

Riwayat Pendidikan

Tahun 2007 - 2012 : SD Negeri Sihoum

Tahun 2012– 2015 : SMP S Assalam Islamic Solidarity School

Tahun 2015– 2018 : SMK S Grafika Assalam Islamic Solidarity School

Tahun 2018 – 2021 : D3 Perhotelan Fakultas Vokasi Muhammadiyah Aceh

Pengalaman Kerja

Tahun 2018 : *Daily Worker* Hotel Grand Permata Hati

Tahun 2021 : *Internship Programme* Hotel Grand Permata Hati