

**UPAYA *ROOM ATTENDANT* TERHADAP TINGKAT
KEBERSIHAN KAMAR DI SINTESA PENINSULA
HOTEL MANADO**

SKRIPSI

Oleh:

ADITYA HENRY LALANDOS

NIM : 16064073

The logo of Politeknik Negeri Manado is a large, stylized shield-shaped emblem. It features a central yellow and blue design with a palm tree and a banner at the bottom. The text "POLITEKNIK NEGERI" is written in a semi-circle above the shield, and "MANADO" is written at the bottom. The entire logo is rendered in a light gray, semi-transparent style.

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
POLITEKNIK NEGERI MANADO - JURUSAN
PARIWISATA PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN
MANAJEMEN PERHOTELAN
TAHUN 2022**

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	i
HALAMAN PRASYARAT GELAR	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	v
BIOGRAFI	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	2
1.3. Tujuan Penelitian	3
1.4. Manfaat Penelitian	3
BAB II LANDASAN TEOORI	4
2.1. Hotel	4
2.1.1 Pengertian Hotel	4
2.2. Upaya	5
2.2.1 Pengertian Upaya	5
2.3 Kinerja	6
2.3.1 Pengertian Kinerja	6
2.4 <i>SOP (Standard Operational Procedure)</i>	7
2.4.1 Pengertian <i>SOP</i>	7
2.4.2 Tujuan Dan Fungsi <i>SOP</i>	8
2.5. Kamar Hotel	9
2.5.1 Pengertian Kamar Hotel	9
2.6. <i>Room Attendant</i>	10
2.6.1 Pengertian <i>Room Attendant</i>	10

2.7. Standar Tingkat Kebersihan Kamar Hasil Kerja <i>Room Attendant</i>	11
2.8. Kerangka Berpikir	14
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	16
3.1 Tempat Dan Waktu Penelitian	16
3.1.1 Tempat Penelitian	16
3.1.2 Waktu Penelitian	16
3.2 Jenis Penelitian	16
3.3 Sumber Data	16
3.3.1 Data Primer	17
3.3.2 Data Sekunder	17
3.4 Teknik Pengumpulan Data	17
3.4.1 Wawancara	18
3.4.2 Observasi	18
3.4.2 Dokumentasi	19
BAB IV HASIL DANG PEMBAHASAN	20
4.1 Profil Perusahaan	20
4.1.1 Sejarah Sintesa Peninsula Hotel	20
4.1.2 Logo Hotel	21
4.1.3 Lokasi Hotel	22
4.1.4 Visi, Misi Dan Motto	22
4.1.5 Keterangan Sintesa Peninsula Hotel Manado <i>Organization Chart</i> : .	23
4.1.6 Tugas Dan Tanggung Jawab <i>Manager Department</i> :	24
4.1.7 Sumber Daya Hotel	28
4.1.8 Bidang Usaha	30
4.1.9 Struktur Organisasi <i>Housekeeping</i>	31
4.1.10 Akomodasi	32
4.2 Fasilitas Hotel	33
4.3 Hasil Penelitian	38

4.3.1 Hasil Observasi	38
4.3.2 Hasil Wawancara	43
4.4 Hasil Pembahasan	47
4.4.1 Penerapan Pembersihan Kamar Berdasarkan <i>SOP (STANDARD OPERATIONAL PROCEDURE)</i>	47
4.4.2 Kinerja <i>Room Attendant</i> Sintesa Peninsula Hotel Manado	49
4.4.3 Upaya <i>Room Attendant</i> Membersihkan Kamar Agar Lebih Efisien ..	51
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	52
5.1. Kesimpulan	52
5.2. Saran	53
DAFTAR PUSTAKA	54
LAMPIRAN	55



BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Hotel termasuk salah satu faktor pendukung pariwisata yang mempunyai peranan yang sangat penting dalam mengembangkan sarana dan prasarana pariwisata. Hotel sebagai salah satu jenis akomodasi yang terlibat secara langsung dalam penyediaan jasa penginapan, makan dan minum serta fasilitas lain untuk umum yang diharapkan dapat memberikan kepuasan bagi setiap orang yang memakai jasa tersebut.

Sebagai sebuah organisasi, hotel juga memerlukan sumber daya manusia. Sumber daya manusia merupakan kunci bagi kelangsungan suatu organisasi karena hal itu merupakan aset organisasi yang relatif sulit untuk ditiru oleh organisasi lain. Hal ini disebabkan sifat sumber daya manusia yang tidak tetap dan terus bergerak secara *fleksibel* mengikuti setiap perubahan yang terjadi di lingkungannya. Manajemen sumber daya manusia merupakan serangkaian tindakan dalam penarikan tenaga kerja, seleksi tenaga kerja, pengembangan, pemeliharaan, dan penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai baik tujuan individu maupun tujuan organisasi. Dengan demikian, masalah departemen sumber daya manusia merupakan masalah yang kompleks bagi organisasi, dibandingkan dengan departemen lainnya.

Selain itu, kebersihan kamar hotel sangat berpengaruh pada tamu yang akan menginap di hotel. Namun, yang terlihat di kamar hotel masih banyak kotoran dan debu yang tertinggal di dalam kamar hotel khususnya di area bawah bed serta di area tempat sampah, hal ini dikarenakan *room attendant* terburu - buru dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, mengakibatkan kerja yang tidak optimal dalam membersihkan kamar hotel,

dan ini sangat berdampak timbulnya komentar buruk dari tamu yang akan menginap di hotel. Adapun permasalahan yang dilakukan pada saat pembersihan kamar, khususnya pada saat *making bed*, *linen* yang di gunakan terdapat bercak noda atau bekas darah tapi *linen* tersebut masih di gunakan pada *bad* hal ini mengakibatkan kurangnya tingkat kebersihan kamar hotel.

Dengan ramainya hotel ini tidak berarti tidak adanya keluhan dan merupakan hal yang tidak bisa dihindari. Keluhan pula sebagai cerminan untuk suatu hotel di mana dengan adanya keluhan menjadikan suatu masukan dan saran untuk hotel serta bahan pertimbangan apa yang harus di lakukan untuk mencapai tujuan yang lebih baik. Banyaknya keluhan tamu dari berbagai segi, mulai dari kebersihan kamar, fasilitas yang belum memadai dan permasalahan yang datang dari dalam hotel itu sendiri. Selain keluhan dari tamu ada juga yang lainnya yaitu : kamar kotor, sanitasi, bau tak sedap atau kotoran, balkon kotor, dan noda di *sheet*, *blanket*, atau *duve*.

Dari penjelasan latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk mengangkat judul tentang : ***“UPAYA ROOM ATTENDANT TERHADAP KEBERSIHAN KAMAR DI SINTESA PENINSULA HOTEL MANADO”***

1.2 Rumusan Masalah

Mengenai latar belakang di atas, maka dapat di rumuskan perumusan permasalahannya adalah upaya-upaya apa saja yang dilakukan oleh *Room Attendant* untuk mempertahankan tingkat kebersihan kamar di Sintesa Peninsula Hotel Manado?

1.3 Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah di atas tujuan dari penelitian dapat disimpulkan adalah untuk mengetahui Upaya *Room Attendant* dalam mempertahankan kebersihan kamar di Sintesa Peninsula Hotel Manado.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Mahasiswa

Sebagai prasyarat akademik untuk menyelesaikan jenjang pendidikan Diploma IV, Program Studi Manajemen Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Manado dan juga untuk menghadapi dunia industri yang berkaitan dengan Program Studi Manajemen Perhotelan.

2. Bagi Institusi

Penulis mengharapkan agar penelitian ini dapat digunakan sebagai salah satu panduan dan pedoman dalam mata kuliah *Housekeeping* oleh Politeknik Negeri Manado khususnya pada Jurusan Pariwisata serta menambah bahan referensi perpustakaan Politeknik Negeri Manado.

3. Bagi Industri

Penulis mengharapkan pihak industri dalam penelitian ini Sintesa Peninsula Hotel Manado agar penelitian ini di gunakan sebagai bahan pertimbangan mengenai pembaharuan SOP terhadap peningkatan tingkat kebersihan kamar.