



PERAN HOUSEKEEPING DALAM MENCIPTAKAN SUASANA NYAMAN DAN AMAN DI PLANET HOLIDAY HOTEL & RESIDENCE BATAM

Oleh

Muhammad Arsyah Gibran<sup>1</sup>, Devid Trinaldo Simatupang<sup>2</sup>, Nensi Lapotulo<sup>3</sup>, Okki Kurnia<sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4</sup>Manajemen Devisi Kamar, Politeknik Pariwisata Batam

e-mail: \*<sup>1</sup>[arsyagibran132@gmail.com](mailto:arsyagibran132@gmail.com), <sup>2</sup>[devid.simatupang@gmail.com](mailto:devid.simatupang@gmail.com),  
<sup>3</sup>[in.nenl04@gmail.com](mailto:in.nenl04@gmail.com), <sup>4</sup>[okki.kurnia@yahoo.com](mailto:okki.kurnia@yahoo.com)

Abstrak

*Industri pariwisata tidak hanya mencakup destinasi wisata tetapi juga hotel, seperti pengelolaan hotel dan pengelolaan pariwisata. Hotel adalah suatu usaha penginapan yang menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman, serta jasa penunjang lainnya, baik sebagian maupun seluruhnya, kepada masyarakat umum dan dioperasikan secara komersial. Housekeeping tidak hanya menjaga kebersihan dan ketertiban, tetapi juga membantu menciptakan lingkungan yang mendukung kenyamanan dan keselamatan para tamu. housekeeping atau tata graha merupakan aspek penting dalam banyak bidang, khususnya dalam industri perhotelan. Tujuan dari penelitian ini memberikan hasil analisis terkait dengan peran housekeeping dalam menciptakan suasana nyaman dan aman di Planet Holiday Hotel & Residence Batam. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif. Hasil yang diperoleh, bahwa housekeeping memiliki peran yang sangat vital dalam menciptakan suasana nyaman dan aman di hotel, beberapa aspek penting dari peran housekeeping diantaranya pada aspek kebersihan dan ketertiban, keselamatan dan keamanan, serta pemberian layanan yang ramah dan profesional. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa di Planet Holiday Hotel & Residence Batam sudah memberikan suatu pelayanan yang sangat baik terhadap para tamu. Selain itu, ditinjau dari hotel sendiri juga menyediakan layanan training housekeeping untuk meningkatkan keterampilan dari para pegawai di Planet Holiday Hotel & Residence Batam*

**Kata Kunci:** Hotel, Housekeeping, Pariwisata

PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan sektor penting yang mendukung pertumbuhan ekonomi yang pesat dan penciptaan lapangan kerja [1]. Pariwisata telah menjadi fenomena global yang memberikan dampak signifikan terhadap perekonomian, masyarakat, budaya, dan lingkungan di berbagai negara [2]. Salah satu hal yang dapat mendorong pertumbuhan dan berkembangnya industri pariwisata di suatu tempat adalah industri perhotelan [3]. Industri pariwisata tidak hanya mencakup destinasi wisata tetapi juga hotel, seperti pengelolaan hotel, pengelolaan pariwisata, pemasaran pariwisata, dan pengembangan destinasi pariwisata berkelanjutan. Misalnya saja hotel

menjadi salah satu penunjang berkembangnya sektor pariwisata. Untuk membantu meningkatkan perkembangan pariwisata, industri perhotelan telah memberikan dampak yang signifikan terhadap perkembangan pariwisata, baik sebagai tolak ukur maupun pelayanan yang diberikan kepada wisatawan [4]. Bidang pariwisata memiliki keterhubungan dengan berdirinya dan berkembangnya bisnis dalam bidang perhotelan. Hotel adalah suatu usaha penginapan yang menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman, serta jasa penunjang lainnya, baik sebagian maupun seluruhnya, kepada masyarakat umum dan dioperasikan secara komersial [5]. Berdasarkan



.....  
pengertian hotel di atas yang menyatakan bahwa suatu hotel menyediakan akomodasi, makanan dan minuman, serta jasa-jasa lainnya [6], maka dapat disimpulkan bahwa suatu hotel mempunyai beberapa departemen yang mempunyai tugas dan tanggung jawab masing-masing tergantung pada ruang lingkup usahanya. hotel merupakan sarana akomodasi yang memenuhi kebutuhan industri pariwisata khususnya kebutuhan penginapan, makanan dan minuman wisatawan dalam dan luar negeri [7]. Sedangkan hotel memiliki beberapa departemen seperti food and beverage, kitchen dan juga room division [8].

Room division sendiri saling berhubungan dengan kantor depan dan tata graha atau biasa disebut housekeeping. adapun housekeeping memiliki beberapa area kerja yang selalu dijaga kebersihan dan keindahannya demi kenyamanan para tamu. Area tersebut meliputi area publik seperti kamar tamu, ruang rapat, lobi, corridor, dan area restoran [9]. Kunci sukses menciptakan kamar yang baik adalah dengan mempraktikkan standar operasional prosedur (SOP) pembersihan kamar tamu sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan oleh masing-masing hotel. Standar operasional prosedur adalah standar yang menetapkan aturan, prinsip, atau tindakan tertentu yang membantu karyawan ataupun staff melakukan pekerjaannya secara konsisten [10]. Selain pentingnya standar operasional prosedur yang diterapkan di hotel, faktor lain yang menentukan operasional pembersihan adalah peran sumber daya manusianya. sejumlah orang yang sangat berperan penting untuk memastikan bahwa standar berjalan dengan standar yang ditetapkan. adapun Sumber daya manusia yang terlibat diantaranya Room Attendant, linen Attendant, supervisor, Executive Housekeeper, dan bidang lainnya yang terkait dalam organisasi hotel [11]. Room Attendant atau yang disebut juga pramugraha, adalah anggota staf lantai kamar yang menjamin kebersihan, kerapian, kenyamanan,

keamanan dan mengurus semua kebutuhan tamu. Dalam pekerjaannya sehari-hari, room attendant harus bersikap sopan, jujur, dan mempunyai sikap ramah terhadap rekan kerja dan tamu. Memberikan pelayanan yang baik kepada tamu merupakan hal yang sangat penting bagi room attendant untuk menjamin kenyamanan dan keamanan tamu [12]. Tujuan dari penulisan ini adalah memberikan hasil analisis terkait dengan peran housekeeping dalam menciptakan suasana nyaman dan aman di Planet Holiday Hotel & Residence Batam.

### LANDASAN TEORI

Peran housekeeping departemen dalam suatu hotel sangatlah penting. Departemen housekeeping tidak dapat berkerja dengan baik dan tidak dapat berkerja sama dengan departemen yang lain, maka tidak akan membuahkan hasil yang maksimal [13]. Kerjasama yang baik, erat dan lancar akan membuahkan hasil yang memuaskan. Housekeeping tidak hanya menjaga kebersihan dan ketertiban, tetapi juga membantu menciptakan lingkungan yang mendukung kenyamanan dan keselamatan para tamu. housekeeping atau tata graha merupakan aspek penting dalam banyak bidang, khususnya dalam industri perhotelan. Dengan demikian departemen housekeeping merupakan departemen yang penting sehingga membantu dalam memberikan kepuasan kepada para tamu [14]. Ini tercermin dari seringnya para tamu dan konsumen mengeluh akan kebersihan, ketertiban, dan kesejahteraan kamarnya yang tidak sesuai dengan harapannya. Oleh karena itu, housekeeping department harus senantiasa meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanannya dengan memberikan kenyamanan dan kepuasan kepada tamu selayaknya. Meningkatkan kualitas layanan tidak semudah membalikkan tangan atau menekan tombol lampu. Upaya untuk meningkatkan kualitas layanan memiliki dampak terhadap budaya organisasi secara keseluruhan, sehingga memerlukan



pertimbangan yang cermat [15]. Peran housekeeping pada sebuah hotel sangatlah penting karena housekeeping adalah landasan utama dalam penjualan kamar. yang dimaksud adalah prinsip dasar tata graha dijunjung tinggi dengan menjaga kebersihan hotel [16]. Apabila pertumbuhan hotel yang pesat yang tidak diimbangi dengan pertumbuhan konsumen tentu saja menciptakan persaingan. Oleh karena itu, setiap hotel harus meningkatkan kualitas pelayanannya maupun kualitas kerja seluruh karyawan hotel agar pelanggan puas dan tetap loyal terhadap hotel [17].

Dengan kata lain, hidup matinya sebuah hotel bergantung pada ada tidaknya tamu. Jika seorang tamu tidak mendapat pelayanan yang memuaskan atau semakin kecewa atau marah (complaint), maka tamu akan menceritakan kekecewaannya kepada orang lain, yang mungkin akan berdampak pada penjualan kamar hotel tersebut semakin menurun. Namun jika tamu hotel mendapatkan kamar yang bersih, terawat dan nyaman, fasilitas yang lengkap, dan pelayanan yang penuh perhatian dari seluruh staf pasti akan merasa senang dan puas, dan masing-masing akan merasa terharu dan puas kenangan Kembali [18]. Setelah para tamu meninggalkan hotel, kamar yang bersih, rapi dan nyaman, fasilitas yang baik dan pelayanan yang prima menjadi prioritas utama para tamu hotel. Kepuasan tamu ditentukan oleh penilaian hotel terhadap kualitas pekerjaan dan pelayanannya.

Dari observasi yang dilakukan di Housekeeping Department Planet Holiday Hotel & Residence Batam, sebagian besar pengunjung merasa tidak puas dengan kamarnya, terutama dengan kebersihan kamar dan lambatnya peralatan yang diperlukan. Hal ini dapat dilihat pada komentar tamu dan komentar langsung dari para tamu. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas kerja dan pelayanan yang diberikan kepada tamu masih rendah, jika dilihat tugas dan tanggung jawab dari bagian kebersihan. Bagian ini terbagi menjadi beberapa bagian,

bagian lantai atau biasa disebut dengan bagian ruangan (room section). Seksi ini bertugas menjaga kebersihan, ketertiban, kenyamanan, keindahan, dan keutuhan kamar tamu serta melayani tamu. Tugas ini ditangani langsung oleh room attendant [19].

Dalam meningkatkan kepuasan para tamu Planet Holiday Hotel & Residence Batam, room attendant harus mengetahui prosedur atau SOP (Standard Operating Procedures) khusus yang mewakili standar pembersihan kamar dan segala aturan yang harus dipatuhi selama pelayanan. room attendant harus mampu meningkatkan kepuasan tamu dalam menjalankan tugasnya dan tidak pernah mengeluh kepada tamu atas hasil pekerjaannya. Kamar yang bersih, nyaman, menarik, tenang dan aman merupakan produk hotel yang menjadi ekspektasi tamu ketika akan menginap pada sebuah hotel, persyaratan ini harus dipenuhi agar tamu merasa puas dengan pelayanan yang ada di hotel. jika kegagalan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dengan tidak baik akan mengakibatkan tamu menyampaikan keluhan dan mengungkapkan kekecewaannya terhadap pelayanan room attendant. Keadaan ini seringkali berdampak pada menurunnya pendapatan hotel, karena sering kali tamu yang merasa kecewa bercerita tentang ketidakpuasannya kepada orang lain. Oleh karena itu, sangat penting bagi manajemen hotel untuk memastikan bahwa staf hotel mengikuti standar operasional prosedur dengan benar.

## METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah kualitatif. metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan filsafat postpositivisme dan digunakan untuk mempelajari obyek yang alamiah [20]. Dimana peneliti sebagai instrumen utama, pengambilan sampel sumber data tepat sasaran, yang dilakukan dengan cara metode purposive, analisis data dilakukan secara induktif atau



kualitatif, dan diperoleh hasil penelitian kualitatif berfokus pada makna daripada generalisasi. Dengan menggunakan metode dan pendekatan tersebut, penelitian ini dilakukan secara natural (alamiah) dalam konteks yang utuh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Data yang digunakan dalam penelitian ini bersumber dari data primer dan data sekunder. Perolehan data primer diperoleh dari observasi lapangan serta wawancara terhadap beberapa beberapa pihak terkait. Sedangkan data sekunder didapat dari analisis beberapa sumber yang relevan dengan judul penelitian dan mendukung temuan hasil dari data primer. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, dokumentasi, dan observasi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Bidang pariwisata memiliki keterhubungan dengan berdirinya dan berkembangnya bisnis dalam bidang perhotelan. Hotel adalah fasilitas akomodasi yang menyediakan kamar dan layanan kepada para tamu. Hotel biasanya menawarkan fasilitas seperti tempat tidur dan kamar mandi, serta akses ke layanan tambahan seperti restoran, kolam renang, dan pusat kebugaran [21]. Batam memiliki berbagai jenis hotel yang memenuhi kebutuhan wisatawan baik dari segi budget, fasilitas dan konsep, seperti di Planet Holiday Hotel & Residence Batam. Planet Holiday Hotel & Residence adalah hotel bintang 4 yang terletak di kota Batam, hotel ini telah menjadi ikon Batam sejak dibukanya pada tahun 2004 dan dikenal sebagai tempat pertemuan serta acara yang tak terlupakan. Hotel ini terletak di Jalan Raja Ali Haji - Sei Jodoh, Batam, 29432 Nagoya, Indonesia. Lokasi ini berlokasi strategis hanya 2,6 km dari Nagoya Hill Shopping Mall sehingga tamu dapat dengan mudah untuk berbelanja. Bagi wisatawan yang mengutamakan kenyamanan, lokasi ini terletak strategis, hanya 25 menit dari bandara dan dekat dengan pelabuhan. Planet Holiday Hotel & Residences memiliki 282 kamar tamu,

termasuk 42 suite yang elegan, kamar-kamar tersebut dirancang dengan furnitur yang dibuat khusus dan suasana hangat, menciptakan nuansa retreat di Batam. Planet Holiday Hotel & Residence Batam juga memiliki beberapa fasilitas diantaranya; kolam renang, restoran, pusat kebugaran (gym) dan ruang pertemuan (ball room).

Untuk memastikan tamu merasa aman dan nyaman di setiap departemen, staf harus memenuhi apa yang diinginkan tamu. Dalam menciptakan suasana aman dan nyaman housekeeping sangat berperan penting untuk menjalankannya, housekeeping memainkan peran penting dalam menciptakan pengalaman tamu yang positif serta kamar yang bersih, rapi dan nyaman menjadi faktor utama kepuasan tamu, housekeeping juga bertanggung jawab dalam menjaga kebersihan dan keamanan area hotel, termasuk membersihkan area berbahaya, mengidentifikasi potensi bahaya, dan melaporkan setiap kerusakan atau masalah yang ditemukan [22].

Housekeeping memiliki peran yang sangat penting dalam menciptakan suasana nyaman dan aman di hotel. Berikut adalah beberapa aspek penting dari peran housekeeping:

### 1. Kebersihan dan Ketertiban

Berikut adalah hasil wawancara yang dilakukan dengan narasumber terkait dengan peran housekeeping pada aspek kebersihan dan ketertiban, yaitu:

*“housekeeping departement memastikan kebersihan dan ketertiban di seluruh area hotel, termasuk kamar tamu dan area umum. Setiap hari housekeeping harus mengontrol area dan mengontrol kamar-kamar yang dikerjakan oleh room attendant serta double cek kamar-kamar tamu”.*

Berdasarkan hasil wawancara tersebut diketahui bahwa untuk mewujudkan suatu kebersihan dan ketertiban yang maksimal, pihak dari *housekeeping* Planet Holiday Hotel & Residence Batam menerapkan sistem pengontrolan yang dilakukan setiap hari di



seluruh kamar hotel dengan melakukan double cek bahkan triple check.

*“Sesuai standar kebersihannya harus di double check bahkan triple check, memastikannya dengan harus adanya kontrol dari supervisor, kamar yang sudah dikerjakan oleh room attendant seperti di room. Harus sudah sesuai dengan yang dilihat, sudah bersih sudah sesuai standar. Kalau belum, pastikan untuk dibersihkan kembali dan di ulangi lagi oleh room attendant agar bisa mendapatkan kualitas yang sempurna”.*

Selanjutnya menurut wawancara yang dilakukan dengan narasumber diketahui bahwa dalam menjalankan kebersihan dan ketertiban diperlukan peran supervisor dalam mengawasi, sehingga proses pengerjaan selalu dalam pantauan supervisor. Supervisor dalam hal ini memiliki peran dalam proses pengecekan apakah ruangan ataupun kamar sudah sesuai dengan standar kebersihan, ketertiban, nyaman untuk dilihat, dan lain sebagainya. Namun, jika pihak atasan mengharuskan untuk membersihkan ulang kamar ataupun ruangan tertentu, maka room attendant memiliki kewajiban dalam membersihkan semaksimal mungkin ruangan tersebut.

*“Untuk tugas-tugas yang lain, langkah dalam menyiapkan alat-alat penunjang kebersihan, perlu diperhatikan contohnya ruangan pembersih toilet dan sebagainya mungkin sebentar saja untuk memberikan rasa nyaman kepada tamu. Untuk lebih bersihnya harus mempunyai staf yang bisa diatur dan bisa dikontrol pekerjaannya setiap waktu”.*

Menurut hasil wawancara yang dilakukan tersebut dapat diketahui bahwa dalam menciptakan suatu kebersihan di Planet Holiday Hotel & Residence Batam maka diperlukan beberapa alat penunjang kebersihan, misalnya pembersih toilet untuk menjaga kebersihan toilet. Selain itu, peran staf dalam bidang kebersihan juga cukup penting. Para staf ataupun karyawan kebersihan di Planet Holiday

Hotel & Residence Batam memiliki pengalaman yang cukup baik dalam bidang kebersihan dan bisa dikontrol setiap saat atau setiap waktu.

## 2. Keselamatan

Berikut ini ialah hasil wawancara yang dilakukan dengan narasumber terkait dengan peran housekeeping pada aspek keselamatan, yaitu:

*“Salah satu bentuk keselamatan di hotel ditandai dengan adanya tulisan lampu exit, lampu emergency, ini dapat memberikan rasa aman pada tamu dan permintaan tamu di hotel tidak sembarangan bisa langsung diberikan contohnya permintaan akan benda-benda tajam”.*

Berdasarkan hasil wawancara tersebut diketahui bahwa keselamatan merupakan salah satu poin yang harus diperhatikan terkait dengan kenyamanan tamu di Planet Holiday Hotel & Residence Batam. Saat terjadi tindakan kedaruratan, maka tamu dapat mengikuti tanda emergency serta arah tanah panah yang menuju exit atau jalur keluar. Selain itu, ditinjau dari staf dan karyawan memiliki tugas dan tanggung jawab dalam memberikan larangan baik terhadap tamu, pegawai, ataupun beberapa orang yang terdapat di lingkungan Planet Holiday Hotel & Residence Batam untuk melakukan berbagai macam bentuk aktivitas dengan menggunakan beberapa senjata tajam. Sebab hal tersebut akan memberikan peluang dalam menimbulkan tindak kejahatan disekitar Planet Holiday Hotel & Residence Batam.

*“Kalau ada terjadi insiden di hotel, sudah disediakan area di koridor dekat room yaitu alat apar dan staf sudah melakukan training juga, jadi setiap tim ataupun staf sudah tahu cara memakainya, apa yang harus digunakan dan dilakukan”*

Melalui hasil wawancara dengan salah satu narasumber menjelaskan bahwa staf di Planet Holiday Hotel & Residence Batam sudah memiliki pengetahuan dasar terkait dengan tindakan yang harus dilakukan saat terjadi kecelakaan ataupun sebuah insiden. Menurut



hasil wawancara juga memaparkan bahwa di Planet Holiday Hotel & Residence Batam ada tersedia beberapa alat apar yang bisa dimanfaatkan ketika terjadi kecelakaan. Selain itu, saat waktu luang, beberapa dari staf mengikuti kegiatan training untuk meningkatkan keterampilan dalam proses penyelamatan saat terjadi kecelakaan ataupun keadaan bahaya lainnya.

*“Jika terjadi insiden pada staf misalnya, otomatis dilakukan tindakan pertama dengan membawanya ke klinik terdekat”.*

### 3. Keamanan

Berikut ini ialah hasil wawancara yang dilakukan dengan narasumber terkait dengan peran housekeeping pada aspek keamanan, yaitu:

*“Yang paling utama yaitu memastikan alat tersebut berfungsi dengan baik, bebas dari rusak”.*

Keamanan merupakan salah satu faktor yang harus diperhatikan terkait dengan peran housekeeping yang terdapat di Planet Holiday Hotel & Residence Batam. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan memaparkan dalam memenuhi aspek keamanan adalah memastikan beberapa alat yang memiliki keterhubungan dengan aspek keamanan tersebut dapat berfungsi dengan baik dan bebas dari kerusakan. Misalnya pada saat adanya insiden kemalingan pada hotel, maka senjata seperti pemukul ataupun pistol dapat menjalankan fungsinya sesuai dengan peranan dari senjata tersebut.

*“Langkah pertama diperiksa dahulu untuk masalah keselamatan pemadam kebakaran tersebut, apakah masih layak atau tidak serta sudah expired atau tidak dan itu harus dicek untuk semua kondisi, termasuk kondisi pintu, apabila berada di lantai tinggi, pastikan jendela tidak bisa dijangkau oleh anak-anak. Tutup rapat, pastikan tidak bisa dibuka dan jauh dari jangkauan anak-anak”*

Melalui wawancara yang dilakukan dengan salah satu narasumber tersebut memberikan

penjelasan bahwa beberapa fasilitas yang terdapat di Planet Holiday Hotel & Residence Batam tentu harus berada dalam kondisi yang baik. Misalnya pintu ataupun jendela yang terdapat pada hotel tersebut dapat dibuka ataupun ditutup dengan rapat. Sebagai contoh jika jendela tidak dapat ditutup dengan rapat pada suatu kamar yang berada pada ketinggian tertentu dapat menciptakan kekhawatiran adanya tamu yang membawa anak kecil dan terjatuh dari jendela pada ketinggian tertentu yang disebabkan jendela yang tidak bisa ditutup dengan rapat. Berdasarkan hal tersebut, pihak dari Planet Holiday Hotel & Residence Batam tentu melakukan recheck terhadap beberapa fasilitas yang terdapat pada hotel tersebut.

*“Sebenarnya harus disetting sesuai dengan standard keamanan. Pintu masuk dan pintu keluar terkontrol setiap detik setiap waktu dicek”.*

Menurut hasil wawancara yang dilakukan tersebut memaparkan bahwa untuk menerapkan aspek keamanan salah satunya adalah mengontrol dan menjaga pada pintu masuk maupun pada pintu keluar terkait dengan beberapa barang mencurigakan yang dibawa oleh tamu. Kegiatan pengecekan tersebut tentu dilakukan setiap saat dan setiap detik. Jika dalam hal ini pihak keamanan menemukan beberapa barang yang mencurigakan, maka pihak Planet Holiday Hotel & Residence Batam memiliki kewenangan dalam menyita ataupun merampas barang-barang tersebut.

### 4. Layanan Ramah dan Professional

Berikut ini ialah hasil wawancara yang dilakukan dengan narasumber terkait dengan peran housekeeping pada aspek layanan yang ramah dan profesional, diantaranya adalah:

*“Memastikan ke room attendant yang termasuk di room dan area publik. SOPnya, bagaimana pelayanan kepada tamu, harus merespon apa yang menjadi keluhannya, apa saja permintaan tamu, harus diberikan sesuai standar hotel. Tamu butuh apa dan staf wajib*



*mendengarkan apa yang diinginkan dan sesuai dengan standar hotel”.*

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan tersebut dapat diketahui bahwa sikap ramah dan professional harus dimiliki oleh housekeeping di Planet Holiday Hotel & Residence Batam. Dalam hal ini pihak staf dapat memberikan pelayanan semaksimal mungkin terhadap tamu seperti beberapa hal yang dibutuhkan tamu, mendengarkan serta memberikan solusi terkait dengan apa yang menjadi permasalahan ataupun keluhan dari tamu, memenuhi permintaan dari tamu, dan lain sebagainya. Pelayanan yang diberikan tersebut juga harus disesuaikan dengan standar di Planet Holiday Hotel & Residence Batam.

*“Langkah yang diberikan sebagai keramahtamahan, dan tidak terlalu dekat atau akrab dengan tamu, cukup menyapa ramah. Karena tamu adalah raja, kehormatan yang terbaik diberikan dengan menyapa nama tamu, maka tamu akan merasa penting dan dihargai. Memungkinkan bagi tamu untuk berkunjung kembali ketika suasana hati mereka bahagia”.*

Pelayanan ramah serta professional melalui hasil wawancara yang dilakukan tersebut dapat diketahui dari cara menyampaikan ataupun berkomunikasi kepada pihak hotel dengan ramah, hal tersebut bertujuan untuk memberikan rasa nyaman kepada tamu siapapun, terutama yang menginap di Planet Holiday Hotel & Residence Batam. Selain itu, dari staf juga dapat memberikan pelayanan semaksimal mungkin, sehingga tamu puas dengan pelayanan yang diberikan dan bisa menciptakan kesan yang indah bagi tamu. Adapun tujuan dari tindakan tersebut ialah agar tamu bisa berkunjung kembali ke Planet Holiday Hotel & Residence Batam.

*“Melakukan training untuk semua staf, khususnya bagi yang membersihkan kamar merupakan hal yang penting karena housekeeping staf bertemu dengan tamu secara langsung”.*

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa dalam meningkatkan keterampilan sikap ramah serta professional yang dilakukan oleh staf di Planet Holiday Hotel & Residence Batam adalah dengan melakukan kegiatan training.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Kesimpulan yang diambil berdasarkan paparan diatas adalah housekeeping memiliki peran yang sangat penting dalam menciptakan suasana nyaman dan aman di hotel. Berikut adalah beberapa aspek penting dari peran housekeeping diantaranya adalah pada aspek kebersihan dan ketertiban, keselamatan dan keamanan, serta pemberian layanan yang ramah dan professional. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa di Planet Holiday Hotel & Residence Batam, sudah memberikan suatu pelayanan yang sangat baik terhadap para tamu. Selain itu, ditinjau dari hotel sendiri juga menyediakan layanan training housekeeping untuk meningkatkan keterampilan dari para karyawan di Planet Holiday Hotel & Residence Batam.

### **Saran**

Melalui tulisan ini disarankan kepada peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan menambahkan beberapa variable yang bersifat kuantitatif, karena keterbatasan dalam penelitian ini. Bagi housekeeper untuk memahami tugas serta tanggung jawab yang harus dijalankannya, disarankan untuk mengikuti kegiatan pengembangan ataupun keterampilan diri, seperti seminar, workshop, maupun kegiatan pelatihan lainnya. Direkomendasikan kepada Planet Holiday Hotel & Residence Batam untuk memberikan fasilitas yang baik dan layak kepada karyawan untuk kegiatan pengembangan diri tersebut, sehingga dapat memberikan kesan positif dan baik pada diri semua staf di Hotel dan perkembangan Hotel itu sendiri.




---

**DAFTAR PUSTAKA**

- [1] F. Kurniawan, "Potensi wisata kuliner dalam pengembangan pariwisata di Yogyakarta," Universitas Negeri Semarang, 2020.
- [2] Lapotulo, N & Firda Rachma Amalia (2024). Sustainable Tourism Post-Pandemic: Strategies for Reviving Local Economies Through Eco-Friendly Practices. DOI:10.59613/pfyc3y34
- [3] L. M. Andhalia and E. W. Rintis, "Analisis Faktor Kunjungan Wisatawan Mancanegara dan Tingkat Penginapan Hotel Terhadap Penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Sub Sektor Pariwisata pada Industri Pariwisata di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) Tahun 2007-2018," *J. Ilm. Pariwisata*, vol. 25, no. 3, pp. 157–165, 2020, [Online]. Available: <https://jurnalpariwisata.iptrisakti.ac.id/index.php/JIP/article/view/1413>.
- [4] Lapotulo, N., Afriani, M., & Kawakibi Pristiwasa, I. W. T. (2024). Literature Study of Tourism Village Development Regulation Based on Local Wisdom Aspects of The Community in Kelong Village, Bintan Coast District, Indonesia. *Asian Journal of Management, Entrepreneurship and Social Science*, 4(04), 64-72. Retrieved from <https://www.ajmesc.com/index.php/ajmesc/article/view/1049>
- [5] S. Ramayanti, "Persepsi Konsumen Terhadap Pengelolaan Hotel Latansa Kota Bengkulu," Institut Agama Islam Negeri Bengkulu, 2017.
- [6] E. Soewarno, A. Hudiyani, F. Fitriana Sugiarti, P. Manajemen, and F. Ekonomi, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Lokasi Terhadap Keputusan Menginap Pada Hotel Abadi Di Pangkalan Bun," *Magenta*, vol. 9, no. 2, pp. 93–100, 2021.
- [7] D. Simatupang and Mulyadi, "Pelaksanaan Pembersihan Kamar Tamu Oleh Pramugraha Di Hotel Naripan Bandung," *J. Mekar*, vol. 1, no. 1, pp. 21–27, 2022, doi: 10.59193/jmr.v1i1.21.
- [8] I. G. A. T. Yanti, "Pembuatan Tasmanian Salmon With White Wine Sauce oleh Commis di Main Kitchen Discovery Kartika Plaza Hotel Bali," Politeknik Negeri Bali, 2022.
- [9] R. Astiana and B. Murdomo, "Peranan houseman dalam penataan dan pembersihan area umum di asmila boutique hotel," *J. Ris. Manaj. ...*, vol. 1, no. 1, pp. 1–10, 2020, [Online]. Available: <http://jurnal.pascabangkinang.ac.id/index.php/jrmi/article/view/181%0Ahttps://jurnal.pascabangkinang.ac.id/index.php/jrmi/article/download/181/180>.
- [10] E. C. Hidayana, "Evaluasi Kebijakan Tentang Standar Operasional Prosedure Administrasi Pemerintahan di Lingkungan Sekretarat Daerah Kabupaten Tasikmalaya," *JAK PUBLIK (Jurnal Adm. Kebijak. ...)*, vol. 2, no. 1, pp. 1–8, 2021, [Online]. Available: <http://administrasiku.com/index.php/jakp/article/view/50>.
- [11] Sari, E.R., Lapotulo, N., Afriani, M., & Pratama, T. (2023). The Application of Room Attendant Empathy in Service at Aston Batam Hotel & Residence. *Media Wisata*.
- [12] Lapotulo, N., Devid Trinaldo Simatupang, Miratia Afriani, Dailami Dailami (2023), Penerapan Hygiene Dan Sanitasi Public Restroom di Beverly Hotel Batam. DOI: <https://doi.org/10.31294/khi.v14i1.15618>
- [13] Y. Diana, "Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Housekeeping Departement Pada Hotel Bintan Lagoon Resort," *J. Manaj. Tools*, vol. 11, no. 2, pp. 193–205, 2019.
- [14] I. K. Suardana and N. Nurhayati, "Kinerja Waiter/Waitress Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Di Hotel Sahid Raya Yogyakarta)," *J. Nusant. (Jurnal Ilm. Pariwisata dan Perhotelan)*, vol. 2, no. 2, pp. 13–19, 2019.
-





- [15] A. Budiono, “Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga, Promosi, Lokasi, Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen Di Rumah Makan Bebek Kaleo Tebet Jakarta Selatan Dimasa Pandemi Covid-19,” *SEGMENT J. Manaj. dan Bisnis*, vol. 17, no. 2, pp. 223–247, 2021, doi: 10.37729/sjmb.v17i2.6868.
- [16] Sinaga, H. B. A. ., & Nensi Lapotulo. (2022). Peranan Room Attendant Dalam Menangani Hygiene Dan Sanitasi Kamar Di Os Hotel Batu Aji Batam. *Jurnal Mekar*, 1(2), 62–68. <https://doi.org/10.59193/jmr.v1i2.65>
- [17] T. Waluyo, “Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Untuk Membangun Minat Berkunjung Kembali: Studi Pada Hotel X Kota Pekalongan,” *J. Ilmu dan Budaya*, vol. 41, no. 71, pp. 8463–8494, 2020, [Online]. Available: <https://journal.unas.ac.id/ilmu-budaya/article/view/963>.
- [18] Dailami, Moh. Thandzir, Haufi Sukmamedian, & Nensi Lapotulo. (2023). Pengaruh Desain Interior Terhadap Minat Pengunjung Di Marriott Hotel Harbour Bay Kota Batam . *Jurnal Mata Pariwisata*, 2(1), 1–7. [https://doi.org/10.59193/terapan\\_pariwisata\\_1](https://doi.org/10.59193/terapan_pariwisata_1)
- [19] S. M. Humaera and R. T. M. Cipta, “Upaya Meningkatkan Kinerja Room attendant Untuk Mendukung Operasional Housekeeping Departement Di Hotel New Saphir Yogyakarta,” *J. Nusant. (Jurnal Ilm. Pariwisata dan Perhotelan)*, vol. 4, no. 1, pp. 2597–5323, 2021, [Online]. Available: <https://jurnal.akparada.ac.id/>.
- [20] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Jakarta: Alfabeta, 2019.
- [21] Nensi lapotulo, Devid Trinaldo Timatupang dan Okki Kurnia (2024). *Manajemen Perhotelan*, Anggota IKAPI. NO.265/JTE/2023. Cetakan Pertama. 15,5 cm x 23 cm. ISBN. Penerbit Arta Media Nusantara. <https://artamedia.co/product/manajemen-perhotelan/>
- [22] Lumbantobing, E. J., Lapotulo, N., Kurnia, O., & Simatupang, D. T. (2023). Peranan Order Taker Housekeeping Department Dalam Meningkatkan Operasional Di Holiday Inn Resort Batam. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 6(2), 710-716.



.....  
HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN