



Analisis Pemenuhan Standar Waktu Pembersihan Kamar Hotel terhadap Kinerja *Room Attendant* di Grand Praba Hotel Bandar Lampung

Zulfahmi Agustiad¹, Sugiman Sugiman^{2*}, Ichwan Prastowo³

¹⁻³Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta, Indonesia

Alamat: Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta, Jalan Adi Sucipto No.154 Jajar Laweyan
Surakarta, Indonesia

Korespondensi penulis: sugimangm@gmail.com*

Abstract. Room cleanliness is very important for a hotel. A common issue in hotels is room cleanliness, leading hotels to compete for employees who can clean rooms according to the standards set by the hotel, including time and results. The purpose of this research is to observe and analyze the performance of room attendants in preparing rooms. The type of research used is qualitative descriptive research. The data collection methods in this study include observation and interviews with 6 room attendants, as well as literature review and documentation. This research uses comparative analysis to compare the standard room cleaning time with the time achieved by room attendants in cleaning rooms. The average time spent by a room attendant in cleaning a room is 33.5 or 33 minutes and 5 seconds, while the standard time set by the hotel is 30 minutes. The results of this study indicate that the time achieved by room attendants in cleaning rooms does not meet the time standards set by the hotel. Room attendants must be able to manage their time so that all work can be completed on time and cleanliness standards are maintained.

Keywords: Performance, Room Attendant, Standard Room Cleaning Time.

Abstrak Kebersihan kamar sangat penting bagi sebuah hotel. Masalah yang sering terjadi di hotel adalah kebersihan kamar, sehingga hotel bersaing untuk mempekerjakan karyawan yang dapat membersihkan kamar sesuai standar yang ditetapkan oleh hotel, waktu, dan hasil. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengamati dan menganalisis kinerja asisten kamar dalam menyiapkan kamar. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah observasi dan wawancara dengan 6 asisten kamar, serta studi literatur dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan analisis komparatif untuk membandingkan waktu standar pembersihan kamar dengan waktu yang dicapai oleh asisten kamar dalam membersihkan kamar. Rata-rata waktu yang dihabiskan oleh seorang asisten kamar dalam membersihkan kamar, yaitu 33,5 atau 33 menit 5 detik, sedangkan waktu standar yang ditetapkan oleh hotel adalah 30 menit. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa waktu yang dicapai oleh asisten kamar dalam membersihkan kamar tidak sesuai dengan standar waktu yang ditetapkan oleh hotel. Asisten kamar harus dapat mengelola waktu sehingga semua pekerjaan dapat diselesaikan tepat waktu dan standar kebersihan terjamin.

Kata kunci: Pertunjukan, Petugas Kamar, Waktu Pembersihan Kamar Standar.

1. LATAR BELAKANG

Perkembangan pariwisata saat ini sangat pesat yang ditunjukkan dengan kunjungan wisatawan dari satu negara ke negara lain termasuk di Indonesia. Wisatawan ini menghabiskan beberapa waktu untuk menikmati berbagai objek wisata yang ada di Indonesia. Menteri Perencanaan Pembangunan Nasional pada pembukaan Rapat Kerja Nasional IV PHRI mengatakan perkembangan pariwisata di Indonesia selama beberapa tahun terakhir cukup baik. Hal ini ditandai dengan masuknya sektor pariwisata sebagai salah satu dari tiga sektor prioritas pembangunan nasional. Dari sektor pariwisata kontribusi yang diterima oleh pemerintah cukup

besar untuk memperkuat ekonomi di Indonesia (Silalahi, 2020). Peningkatan jumlah wisatawan setelah pandemik yang melanda dunia, kini saatnya sektor pariwisata yakni hotel juga melakukan pembenahan secara strategi dan standar yang mana hal tersebut tersebut harus diiringi dengan peningkatan sarana yang ada di sekitar (Hamsal, 2021). Provinsi Lampung menjadi salah satu daerah kunjungan wisatawan di Indonesia bahkan dunia, akibat hal ini, kesiapan akomodasi sebagai bentuk pelayanan jasa terus ditingkatkan lewat pemberdayaan tenaga kerja yang ada. Perkembangan perhotelan saat ini tumbuh sangat pesat, sehingga menimbulkan persaingan yang sangat ketat diantara industri perhotelan, mereka berlomba-lomba menawarkan berbagai fasilitas kualitas pelayanan dan penyajian sebaik mungkin untuk memberikan nilai tambah pada pelayanan yang ditawarkannya. Upaya tersebut dilakukan agar bertahan ditengah persaingan yang sangat ketat dan sangat utama.

Hotel salah satu akomodasi yang menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman bagi seluruh wisatawan, sehingga berbagai upaya dilakukan dalam rangka peningkatan kenyamanan dari tamu. Grand Praba Hotel Bandar Lampung merupakan salah satu hotel bintang tiga yang terletak di pusat kota Bandar Lampung. Grand Praba Hotel memiliki beberapa departemen, salah satunya departemen Housekeeping yang mempunyai peranan penting dan bertanggung jawab atas kebersihan kamar dan semua area yang ada di hotel baik yang dipakai tamu maupun karyawan. Pada bagian departemen Housekeeping di Grand Praba Hotel memiliki beberapa section seperti Room Section, Public Area, Linen dan Laundry Section serta florist section, dan yang bertanggung jawab terhadap kebersihan kamar adalah Room Attendant. Room Attendant adalah petugas di sebuah hotel yang bertugas membersihkan, menata dan merapikan kamar tamu sesuai standar yang ditentukan oleh masing-masing hotel.

Salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat keberhasilan suatu hotel adalah kinerja karyawannya. Setiap perusahaan selalu mengharapkan karyawannya mempunyai prestasi, dengan memiliki karyawan yang berprestasi perusahaan dapat meningkatkan kinerja perusahaannya. Ketika peneliti melakukan penelitian, masalah yang sering terjadi yaitu mengenai kinerja Room Attendant kurang menjalankan SOP (Standart Operation Procedure), tidak menjalankan job description yang sudah di tentukan hotel serta standar kebersihan kurang maksimal, pemenuhan pencapaian waktu kerja.

Room Attendant dalam melakukan pembersihan kamar tidak sesuai dengan standar waktu yang ditentukan hotel dan hasil kerja yang kurang maksimal, ada beberapa. Room Attendant yang membersihkan kamar dengan cepat dan tidak membersihkan dengan baik dan benar untuk menghemat waktu kerjanya, ada juga Room Attendant yang membersihkan kamar

dengan sangat lambat sehingga kamar lama disiapkan untuk dijual, dan hal ini membuat kinerja Room Attendant menjadi kurang baik. Seharusnya setiap Room Attendant harus memperhatikan kerapian, kebersihan, ketelitian juga kecepatan dalam melakukan pembersihan kamar. Mereka harus pandai mengatur waktu agar semua pekerjaan selesai tepat waktu sesuai yang ditentukan hotel bahkan lebih cepat dari waktu tersebut tetapi tetap menjamin kebersihannya. Room Attendant diharuskan menyiapkan kamar dengan waktu yang seminim mungkin dan dengan hasil semaksimal mungkin. Jika kebersihan kamar kurang maksimal maka akan berpengaruh pada kinerja Room Attendant itu sendiri.

Seorang Room Attendant harus mampu mengetahui teknik make up room yang baik dan benar dan standar set up, yaitu mengetahui urutan pembersihan kamar dan letak guest supplies yang dimulai dari Bedroom, Bathroom, Living room, Serta Kitchen. Oleh karena itu dibutuhkan Room Attendant yang dapat bekerja secara profesional, efektif, dan efisien guna meningkatkan kualitas pelayanan hotel. Semakin baik kualitas kerja Room Attendant dalam melakukan semua tugasnya, maka kepuasan yang diterima oleh Tamu/pelanggan akan baik juga, yang dimana nantinya loyalitas tamu/pelanggan akan bertambah bagi hotel itu sendiri dan akan mengubah pandangan tamu/pelanggan dalam pelayanan di hotel khususnya dalam pelayanan kebersihan kamar yang nantinya juga akan meningkat.

Ada beberapa fenomena yang melatar belakangi penulis dalam penulisan ini dan dapat diidentifikasi yaitu Pembersihan kamar yang dilakukan Room Attendant kurang maksimal, Pencapaian waktu kerja Room Attendant tidak sesuai standar waktu yang ditentukan oleh hotel. Room Attendant bekerja dengan cepat dan tidak memperhatikan standar kebersihan. Room Attendant yang bekerja dengan lambat dan standar kebersihan terjamin dapat memperlambat ketersediaan kamar untuk dijual. Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Pemenuhan Standar Waktu Pembersihan Kamar Hotel Terhadap Kinerja Room Attendant Di Grand Praba Hotel Bandar Lampung”

2. KAJIAN TEORITIS

Menurut American Hotel and Motel Associations (AHMA) dalam jurnal (Edy Soewarno, 2021) hotel didefinisikan sebagai tempat yang menyediakan akomodasi, makanan dan minuman dan layanan lainnya, untuk disewakan kepada orang-orang serta tamu yang ingin tinggal sementara waktu. Selanjutnya menurut Smaradhana dan Lutfie dalam jurnal (Nur, 2021) Hotel merupakan perusahaan yang berfokus pada industri jasa serta memiliki konsep menggabungkan suatu produk dengan layanan. Ada produk berbeda yang biasa ditawarkan oleh penyedia akomodasi atau perhotelan, meliputi konsep desain arsitektur hotel, interior dan eksterior bangunan, kamar dan restoran, suasana kamar hotel, fasilitas katering hotel, dan

segala fasilitas yang terkandung di dalamnya. Housekeeping atau Tata Graha merupakan salah satu departement utama di hotel. Departement Housekeeping memiliki tanggung jawab untuk menjaga kebersihan dan daya tarik estetika hotel. Housekeeping adalah salah satu komponen utama dari suatu departement. Mereka dipekerjakan oleh hotel untuk memebersihkan kamar, mangganti spre, mengisi kembali persediaan, dan menyediakan layanan Turndown ketika diminta, Housekeeping adalah pekerjaan yang sangat menuntut fisik yang mencakup banyak tugas (Pamar, 2017). Analisis adalah proses penyelidikan atau proses mencari tahu terhadap suatu kejadian agar dapat diketahui keadaan yang sebenarnya, analisis sangat dibutuhkan untuk menganalisa dan mengamati sesuatu yang tentunya memiliki tujuan untuk mendapatkan hasil akhir dari penelitian yang sudah dilakukan.

Adapun menurut (Krisnawati, 2021) menyatakan bahwa Analisis adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya, menjabarkan pengertian analisis sebagai penyelidikan terhadap suatu peristiwa (perbuatan, karangan, dan sebagainya) untuk mendapatkan fakta yang tepat (asal, usul, sebab, penyebab, sebenarnya, dan sebagainya). Menurut (Jones, 2023) Kinerja adalah tingkat di mana seorang karyawan mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi, diukur melalui kontribusi terhadap efektivitas organisasi dan kepuasan pelanggan. Menurut (Noe, 2023) kinerja adalah hasil dari perilaku kerja karyawan yang berkontribusi pada tujuan strategis organisasi, dinilai melalui berbagai indikator kunci yang relevan dengan posisi dan tanggung jawab mereka.

Menurut (Robin, 2023) kinerja adalah hasil dari kerja aktivitas individu yang dinilai berdasarkan standart yang telah ditetapkan organisasi, mencakup kualitas dan kuantitas dan efisiensi pekerjaan yang telah dilakukan. Menurut (Walker, 2023) Room Attendant adalah individu yang bertanggung jawab untuk membersihkan dan merapikan kamar tamu di hotel. Tugas mereka meliputi mengganti linen, membersihkan kamar mandi, menyedot debu, dan memastikan bahwa semua fasilitas dalam kamar berfungsi dengan baik. Menurut (Dodge, 2023) Room Attendant adalah karyawan hotel yang berperan dalam menjaga kebersihan, kerapihan, dan kenyamanan kamar tamu. Mereka memainkan peran kunci dalam pengalaman tamu dengan memastikan standar kebersihan yang tinggi dan merespons kebutuhan tamu dengan cepat.

Menurut (Jones P. &, 2023) Room Attendant adalah staf operasional dalam departemen housekeeping yang bertanggung jawab atas pemeliharaan kebersihan dan kenyamanan kamar hotel. Tugas mereka mencakup membersihkan kamar, mengganti linen, mengisi ulang perlengkapan, dan melaporkan segala kerusakan atau masalah yang ditemui di kamar. Menurut (Hudson, 2020) dalam bukunya “ The Contemporary Hotel Industry “bahwa

standar waktu pembersihan kamar hotel telah diperketat karena meningkatnya ekspektasi tamu terhadap kebersihan. Rata-rata waktu pembersihan untuk kamar standar sekarang berkisar antara 20 hingga 25 menit, dengan perhatian khusus pada desinfeksi titik-titik sentuhan tinggi seperti pegangan pintu dan remote kontrol. Sedangkan, menurut (Smith, 2021) dalam artikelnya di "Journal of Hospitality and Tourism Management" mencatat bahwa hotel- hotel mewah sering mengalokasikan lebih banyak waktu untuk pembersihan, yaitu sekitar 30 hingga 40 menit per kamar, guna memastikan tingkat kebersihan yang lebih tinggi dan detail lebih teliti.

3. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini proses pengumpulan data dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif, alasan menggunakan penelitian kualitatif karena akan melakukan observasi dan pengamatan secara langsung yang di lakukan di Room Section Grand Praba Hotel Bandar Lampung dengan pengumpulan data, interview dengan Room Attendant sejauh mana pengetahuan tentang pemenuhan standar waktu dalam pembersihan kamar hotel, evaluasi kegiatan piket setiap shift, serta melakukan wawancara kepada Exc.Housekeeper tentang bagaimana tingkat kompetensi dan kesiapan Room Attendant dalam melaksanakan tugas pembersihan kamar di Grand Praba Hotel Bandar Lampung. Lokasi Grand Praba Hotel Bandar Lampung terletak di Jl. Wolter Monginsidi No 170 Pengajaran - Teluk Betung Utara, Kota Bandar Lampung, Lampung. Phone (0721) 476 666 – (0721) 476 246, Fax : (0721) 476244. Adapun sumber data primer dalam penelitian ini adalah seluruh petugas Room Attendant di Room Section Grand Praba Hotel Bandar Lampung. Sumber data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti dari sumber data yang sudah ada seperti catatan dari pihak hotel seperti informasi tentang perusahaannya dan lain lain, buku refrensi serta wawancara.

Hal yang diamati yaitu lokasi Ruang kamar check out, sarana dan prasarana yang tersedia, kegiatan pengerjaan room attendant di kamar check out, serta pengamatan permasalahan yang terjadi di lapangan Observasi Dimulai Sejak dari Desember 2023 sampai dengan Mei 2024. Dalam proses pengumpulan data pada penelitian ini.wawancara yang dilakukan oleh seluruh Room Attendant yang berjumlah 6 orang dan oleh salah satu Exc.Housekeeper di grand praba hotel Bandar lampung. Dalam penelitian ini teknik dokumentasi digunakan untuk mengungkap data tertulis tentang struktur organisasi, foto foto, SOP, job description, di Grand Praba Hotel Bandar Lampung tentang pemenuhan standart waktu pembersihan kamar hotel. Data yang diperoleh dari dokumentasi digunakan sebagai pendukung data yang diperoleh dari observasi dan wawancara. Teknis Analisis dalam

penelitian kualitatif meliputi penggalan data, deskripsi dan interpretasi. Tahap-tahap penelitian ialah tahap pra lapangan, tahap pekerjaan lapangan, dan tahap penyelesaian

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden Tingkat Pendidikan

Tabel 1. Tingkat Pendidikan Room Attendant

Room Attendant	Tingkat pendidikan	Jumlah
Adha	SMA	1
Adit	SMA	1
Andri	SMK	1
Ridho	SMK	1
Firman	SMK	1
Rizal	SMK	1
TOTAL		6

Sumber : Hasil Wawancara, 2024

Pada tabel di atas dapat dilihat jumlah room attendant yang tingkat pendidikan SMA 2 orang dan SMK 4 orang. Berdasarkan jumlah tersebut rata-rata room attendant lulusannya SMK.

Lama kerja

Tabel 2. Lama Kerja Room Attendant

Room Attendant	Lama kerja	Pendidikan
Adha	9 Tahun	SMA
Andri	9 Tahun	SMA
Adit	1 Tahun	SMK
Ridho Firman	1 Tahun	SMK
Rizal	2 Tahun	SMK
	1 Tahun	SMK
TOTAL		6

Sumber : Hasil Wawancara, 2024

Pada tabel di atas, room attendant yang memiliki pengalaman kerja 9 tahun berjumlah 2 orang, 2 tahun berjumlah 2 orang, 1 tahun berjumlah 2 orang.

Standar Pembersihan Kamar Hotel.

Tabel 3. Standar Pembersihan Kamar Hotel

RoomType	No.	Pekerjaan Pembersihan Kamar	Standar Waktu Pembersihan
Superior	1.	<i>Stripping</i>	2
	2.	<i>Making Bed</i>	5
	3.	<i>Dusting</i>	5
	4.	<i>Set-up Guest Supplay & Set-up Amenities</i>	5
	5.	<i>Cleaning the bathroom</i>	10
	6.	<i>Cleaning floor</i>	5
	7.	<i>Final Check</i>	1
Superior	TOTAL		30

Sumber : grand praba hotel bandar lampung, 2024

Berdasarkan tabel di atas, standar waktu pembersihan kamar tamu dengan status vacant dirty menjadi vacant clean pada jenis kamar superior dalam hitungan (menit) adalah 30 menit sesuai dengan pengerjaan pembersihan kamar yang sudah diuraikan.

Analisis data

Dari hasil pengamatan standar waktu pembersihan kamar tamu di Grand Praba Hotel, penulis mendapati ada beberapa kinerja room attendant bisa dikatakan belum mencapai standar yang ditentukan. Kinerja masing-masing room attendant dalam pembersihan kamar dapat dilihat dalam tabel berikut ini:

Tabel 4. Waktu Pembersihan Kamar Room Attendant

No.	Uraian Tugas	Standar Waktu (Menit)	Room Attendant					
			A	B	C	D	E	F
1.	Stripping	2	2	2	2	3	4	3
2.	Making Bed	5	8	6	9	8	5	7
3.	Dusting	5	3	5	6	5	5	5
4.	Set-up Amenities	2	2	2	3	3	3	3
5.	Cleaning bathroom	10	12	10	8	11	9	12
6.	Cleaning floor	5	6	4	5	7	2	4
7.	Final Check	1	1	1	1	2	1	2
TOTAL		30	34	30	33	39	29	36

Sumber: Hasil wawancara, 2024

Keterangan room attendant:

A: Adha C: Adit E: Firman

B: Andri D: Ridho F: Rizal

Berikut rumus dalam menghitung rata-rata pencapaian waktu room attendant dalam membersihkan kamar :

$$\bar{X} = \frac{\sum x_i}{N}$$

Keterangan :

\bar{X} = Rata Rata Hitung

$\sum x_i$ = Nilai total dari x_1 sampai x_8 / nilai dari room attendant sampai room attendant F
 N = jumlah responden / room attendant

$$\begin{aligned} \bar{X} &= \frac{201 \times 1}{6} \\ &= 33.5 \end{aligned}$$

Rata-rata room attendant adalah 33.5 atau 33 menit 5 detik. Jadi, dapat dikatakan bahwa kinerja room attendant di Grand Praba Hotel Bandar Lampung kurang baik, karena lebih dari standar yang telah ditentukan hotel.

Dalam penelitian ini, peneliti bertujuan untuk melihat, mengetahui dan menganalisa kinerja Room Attendant dalam melakukan pembersihan kamar terhadap standar pemenuhan waktu hotel serta melakukan wawancara kepada Exc.Houseskeeper di grand praba hotel bandar lampung agar mengetahui kinerja dan pemenuhan standar waktu pembersihan oleh room attendant.

Berdasarkan hasil wawancara oleh Exc. Housekeeper di room section grand praba hotel bandar lampung mendapatkan sumber data yang dapat di uraikan sebagai berikut :

1. Kendala yang dihadapi oleh Exc.Housekeeper saat memberikan panduan kepada Room Attendant mengenai SOP (Standart Operation Procedure) terkait pembersihan kamar hotel karena kurangnya dukungan dari management dan pihak direksi mengenai peralatan dan chemical yang dibutuhkan di dalam kamar.
2. Hotel local chain bintang tiga yang masih menerapkan cara system manual yang tidak mengikuti inovasi perkembang zaman sebagai inovasi perkembangan ilmu mengenai dunia perhotelan.

Serta mengemukakan pendapat bahwa kebersihan di hotel adalah suatu hal yang sangat penting untuk dilakukan oleh departemen housekeeping, khususnya kebersihan kamar tamu yang di lakukan oleh Room Attendant yang merupakan tugas utamanya. Selain kebersihan, kecepatan juga merupakan hal yang penting dalam menyediakan kamar untuk dijual, untuk itu dari masalah yang peneliti bahas tentang kinerja Room Attendant dalam melakukan pembersihan kamar dari waktu yang di tentukan hotel, ada beberapa Room Attendant yang belum memenuhi kinerja yang baik dalam segi waktu untuk melakukan pembersihan kamar. Berdasarkan wawancara dapat di uraikan sebagai berikut :

- 1) Room attendant A yaitu Adha dapat dikatakan kinerja cukup baik tetapi waktu pembersihan kamar yang dilakukanya masih jauh dari standar yang di tentukan hotel, pada saat peneliti melakukan observasi, dia membersihkan kamar sangat lama, dan kebanyakan bersantai-santai tetapi bisa dikatakan hasil kerjanya baik dan dia juga melakukan pengecekan kembali dengan sangat lama untuk memastikan kebersihan dan kelengkapan kamar.
- 2) Room attendant B yaitu Andri bisa dikatakan kinerja cukup baik dari segi waktu, tetapi yang peneliti amati dia membersihkan kamar tetapi kadang jarang mengganti sheet yang telah kotor habis dipakai oleh tamu, dan dapat dilihat dari lamanya ia bekerja lebih dari 5 tahun dan dia juga baru saja dipindahkan dari public area attendant, sehingga belum ahli dalam melakukan pembersihan kamar

- 3) Room attendant C yaitu Adit bisa dikatakan masih kurang baik dengan masa kerja yang baru masuk 1 tahun dan waktunya masih over standart dengan pengerjaan making bed yang sampai 9 menit dan pengerjaan cleaning bath yang sangat simpel dengan di semprot dan siram.
- 4) Room attendant D yaitu Ridho bisa dikatakan paling minus diantara Room Attendent yang lain yang penulis amati dia lama membersihkan kamar karena selalu bersantai santai dan juga belum sesuai standart hotel bahkan sering penulis melihat dia menonton Tv di kamar tamu, ini merupakan hal yang tidak baik dan membuat pekerjaan memakan waktu dan berdasarkan lama bekerja dia masih dikatakan staff yang belum sampai jangka 2 tahun bekerja bisa dikatakan staf baru dalam pembersihan kamar sehingga belum mengetahui pekerjaan yang dilakukan.
- 5) Room attendant E yaitu Firman bisa dikatakan kinerja sangat baik dari proses prepare trolley yang rapih, kemudian ketika pembersihan kamar check-out dari proses stripping mengangkat sampah sampah dikamar yang sangat teliti dan proses making bed kamar yang sesuai standart waktu dan hasilnya juga rapih bisa dapat memberikan contoh kepada senior senior yang ada di room attendant di hotel tersebut.
- 6) Room attendant F yaitu Rizal bisa dikatakan masih kurang baik dari segi waktu, karena berdasarkan pengamatan penulis dia membersihkan kamar mandi sangat lama dan bolak balik ke trolley karena lupa mengambil amenities, dari keseluruhan pembersihan kamar dia harus lebih banyak lagi belajar cara pembersihan kamar check out .

Berdasarkan pengamatan diatas penulis menyimpulkan dari 6 Room Attendant, ada 2 orang yang dikatakan sudah cukup baik dari segi waktu, karena pencapaian waktu pembersihan kamar yang dilakukan sudah mencapai standart waktu yang sudah ditentukan hotel. Tetapi pada saat penulis melakukan penelitian hasil kerja dari 2 orang Room Attendant yang berkinerja baik dari segi waktu, hasilnya kurang maksimal dalam pembersihan kamar, mereka cepat dalam pembersihan kamar tetapi tidak membersihkan sesuai prosedur standart pembersihan kamar.

Sedangkan 4 orang yang kinerja yang kurang baik dari segi waktu, melakukan pembersihan kamar dengan bersih dan rapih, tetapi resiko nya lama dalam menyediakan kamar untuk di jual. Perbedaan waktu penyelesaian pembersihan kamar oleh room attendant di sebabkan oleh beberapa hal seperti: tingkat kekotoran kamar, kelengkapan amenities yang kurang memadai dan juga sudah menjadi kebiasaan dari room attendant itu sendiri sehingga membuat kinerja room attendant menurun. Hal ini peneliti lihat ketika observasi, ada beberapa room attendant yang keluar masuk kamar karena lupa membawa amenities sehingga

menambah waktu kerja oleh room attendant.

Pada saat observasi, 8 jam kerja / shift (1 jam istirahat) maka ada 7 jam kerja /sehari. Setiap room attendant di berikan target pembersihan kamar dari 18 – 20 kamar, di lihat dari segi waktu yang di tentukan oleh hotel, room attendant tidak mampu membersihkan 1 kamar dengan waktu tersebut, untuk itu mereka mebersihkan sudah tidak sesuai standar pembersihan yang ada. Jika dihitung dari jam kerja ke standar waktu pembersihan, seharusnya room attendant di berikan tanggung jawab membersihkan kamar 14 – 16 kamar dalam 1 shift kerja agar kebersihan kamar terjamin dan kinerja room attendant meningkat, baik dari segi waktu maupun hasil kerja.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada kinerja Room Attendant terhadap pemenuhan standar pembersihan waktu hotel di grand praba hotel bandar lampug dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Kinerja Room Attendant Dalam Mempersiapkan Kamar Di Grand Praba Hotel

Kebersihan kamar yang kurang maksimal, hal ini membuat kinerja Room Attendant Menjadi kurang baik. Kebersihan, ketelitian juga kecepatan merupakan hal yang penting yang harus di perhatikan oleh Room Attendant. Kinerja merupakan hasil pekerjaan seseorang dalam suatu organisasi, yang menyangkut tentang kualitas dan ketepatan waktu, hasil kerja Room Attendant harus sesuai dengan SOP (Standart Operation Procedure) Dan Job description Yang telah di tentukan oleh Grand Praba hotel.

Pemenuhan Standar Waktu Room Attendant Dalam Pembersihan Kamar Hotel

Berdasarkan hasil penelitian di temukan bahwa pemenuhan standar waktu room attendant dalam membersihkan kamar tidak sesuai dengan standar waktu yang di tentukan oleh hotel karena berdasarkan pencapaian waktu rata-rata room attendant membersihkan kamar adalah 33,5 atau 33 menit 5 detik dan standar waktu yang ditentukan hotel adalah 30 menit sehingga dapat dikatakan kinerja room attendant kurang baik. Ada room attendant yang membersihkan kamar dengan cepat tetapi tidak membersihkan dengan baik dan benar sesuai standar hotel dan ada juga yang membersihkan lebih dari standar waktu yang ditentukan dan kebersihannya terjamin tetapi dapat menimbulkan complaint dari tamu karena lama tersedianya kamar. Ada juga room attendant yang membersihkan kamar lama tetapi masih terdapat debu dan kotoran itu karena mereka hanya menghabiskan waktu kerjanya untuk bersantai-santai. Ini sudah menjadi kebiasaan dari room attendant. Jenis penelitian yang di gunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif, dengan menggunakan metode analisa komperatif

untuk membandingkan standar waktu pembersihan kamar yang di tentukan oleh hotel dengan pencapaian waktu oleh Room Attendant. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, peneliti melihat ternyata supervisor juga kurang mengawasi pekerjaan yang dilakukan oleh room attendant sehingga Room Attendant membersihkan kamar sesuai dengan keinginan mereka dan kebersihannya tidak sesuai dengan standar dan juga kurangnya peralatan serta guest amenities membuat hasil kerja dari room attendant tidak maksimal, dan jika Room Attendant diberikan pekerjaan lebih maka waktu yang ditentukan tidak cukup untuk menyelesaikan pekerjaan mereka sehingga Room Attendant melakukan pekerjaan tidak sesuai standar hotel karena mereka ingin pekerjaannya cepat selesai

Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, penulis memberikan saran kepada pihak hotel sebagai berikut:

1. Bagi pihak housekeeping department, untuk mendapatkan room attendant dengan kinerja baik seharusnya memperbaiki sistem kerja yang kurang maksimal seperti: penyediaan linen, menambah fasilitas laundry untuk memudahkan pencucian linen dan mempercepat penyaluran linen tanpa mencuci di luar hotel.
2. Sebaiknya memberikan penghargaan kepada room attendant atas hasil kerja yang telah dicapai agar karyawan dapat meningkatkan kinerjanya.
3. Menambah jumlah karyawan room attendant agar supaya pembagian jumlah kamar yang akan dibersihkan sesuai dengan
4. Jumlah dan waktu yang ditentukan oleh hotel, agar maksimal dalam menjaga standar kebersihan kamar.
5. Bagi supervisor floor seharusnya melakukan pengawasan terhadap pekerja room attendant agar dapat mengetahui kinerja dari masing-masing room attendant, dan juga harus melakukan penilaian terhadap kinerja room attendant agar dapat mengetahui room attendant dengan kinerja yang baik, kinerja cukup baik dan kinerja yang kurang baik.
6. Harus melakukan pelatihan (training) bagi room attendant agar lebih maksimal dalam melakukan pekerjaannya.
7. Bagi room attendant, lebih meningkatkan pelayanan kepada tamu, tidak menghiraukan tamu pada saat tamu meminta sesuatu, tidak membeda-bedakan tamu.

6. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terimakasih saya sampaikan kepada editor dan juga reviewer jurnal yang telah berkenan memberikan ulasan evaluasi terhadap jurnal ini.

DAFTAR REFERENSI

- Abdurrahmat, F. (2006). *Metodologi penelitian dan teknik penyusunan skripsi*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Agus, S. (2006). *Teknik dan prosedur divisi kamar pada bidang hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Agusnawar. (2000). *Operasional tata graha hotel*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Alhamdi, A. A. (2022). Analisa pengendalian persediaan bahan baku kardus dengan menggunakan metode Economic Order Quantity. *Jurnal Hasil Penelitian dan Pengkajian Ilmiah Eksakta (JPPIE)*, 1(1).
- Amri, S. (2013). *Strategi dan desain pengembangan sistem pembelajaran*. Jakarta: Prestasi Pustaka Karya.
- Armstrong, M. (2023). *Armstrong's handbook of human resource management practice* (16th ed.). Kogan Page.
- Bataafi, W. H. (2006). *Housekeeping department floor & public area*. Bandung: Alfabeta.
- Chen, S. C. (2020). Live fat, hepatic enzymes, alkaline phosphatase and the risk of incident type 2 diabetes: A prospective study of 123,377 adults. *Scientific Reports*, 7(1). <https://doi.org/10.1038/s41598-020-70225-6>
- Cushway, B. (2002). *Human resource management*. Jakarta: PT Gramedia.
- Edy Soewarno, A. H. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi terhadap keputusan menginap pada Hotel Abadi di Pangkalan Bun. *Magenta*, 9(2).
- Griffin, R. W. (2023). *Organizational behavior: Managing people and organizations* (11th ed.). South-Western.
- Guritno, B. D. (2005). Pengaruh persepsi karyawan mengenai perilaku kepemimpinan, kepuasan kerja, dan motivasi terhadap kinerja.
- Habibi, R. (2020). *Buku tutorial dan penjelasan aplikasi E-Office berbasis web menggunakan metode RAD*. Kreatif.
- Hamsal, M. (2021). *Sustainable tourism pariwisata di era normal baru*. Surabaya: Scopindo Media Pustaka.
- Hasibuan, M. S. (2001). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hudson, V. M. (2020). *Foreign policy analysis: Classic and contemporary theory* (3rd ed.). Lanham, MD: Rowman & Littlefield.
- Irham, F. (2017). *Manajemen sumber daya manusia*. Bandung: Alfabeta.

- Johnson, A. S. (2020). The role of standard operating procedures in ensuring food safety. *Journal of Food Safety*, 10(2), 87-101.
- Jones, G. (2023). *Understanding and managing organizational behavior* (3rd ed.). Prentice Hall.
- Jones, P. (2023). *Hospital operations management: An international perspective*. Routledge.
- Jones, R. (2023). Entrepreneurial marketing in small businesses: A conceptual exploration. *International Small Business Journal*, 29(1), 25-36.
- Kasavana, M. L. (2023). *Managing front office operations* (3rd ed.). Orlando: Educational Institute of the American Hotel & Motel Association.
- Komar, R. (2014). *Hotel management*. Jakarta: Gramedia.
- Komaruddin. (2001). *Metode penulisan skripsi dan tesis*. Bandung: Gramedia Pustaka Utama.
- Krisnawati, K. D. (2021). Pengaruh kompetensi kerja terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Manajemen*, 7(1).
- Mangkunegara, A. A. (2005). *Evaluasi kinerja sekolah dasar*. Jakarta: Refika Aditama.
- Nawawi, H. (2006). *Evaluasi dan manajemen kinerja di lingkungan perusahaan dan industri*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Nazir, M. (2013). *Metode penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Noe, R. A. (2023). *Human resource management: Gaining a competitive advantage* (13th ed.). McGraw-Hill.
- Nur, M. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Yuta di Kota Manado. *Jurnal Emba*, 4(1), 575-584.
- Pamar, S. D. (2017). A study of musculoskeletal disorder among housekeeping staff in the hotel industry. *International Journal of Home Science*, 3(3), 83-85.
- Pratiwi, E. T. (2019). *Kualitas pelayanan room boy terhadap kepuasan pelanggan di Hotel Intercontinental*. Jakarta: Mid Plaza.
- Robin, S. P. (2023). *Organizational behavior* (17th ed., Global ed.). Pearson Education Limited.
- Rumekso. (2002). *Housekeeping hotel*. Yogyakarta: Andi.
- Silalahi, D. E. (2020). Strategi kebijakan fiskal pemerintah Indonesia untuk mengatur penerimaan dan pengeluaran negara dalam menghadapi pandemi COVID-19. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 3(2), 156-167.
- Smith, J. (2021). Interpretative phenomenological analysis. In P. M. Camic (Ed.), *Qualitative research in psychology: Expanding perspectives in methodology and design* (2nd ed., pp. 147-166). American Psychological Association.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.

- V, S. W. (2014). *Metodologi penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Walker, R. (2023). *The diabetes handbook: Understand and manage type 1 and type 2 diabetes* (D. Kindersley, Ed.). Dorling Kindersley Limited.
- Widoyoko, E. P. (2014). *Teknik penyusunan instrumen penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Wirawan. (2009). *Evaluasi kinerja sumber daya manusia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Wojniak, J. (2018). George Z.F Bereday (Zygmunt Fijalkoeski) and his comparative method in educational research, 48, 1-3.
- Zulganef. (2008). *Metode penelitian sosial dan bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.