

DAFTAR PUSTAKA

- Adika, N. D., & Dwiputri, I. N. (2021). Pengaruh akomodasi pariwisata terhadap pendapatan asli daerah (PAD) provinsi Jawa Timur. *Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Pendidikan (JEBP)*, 1(6), 600-614.
- Aisha, N., & Azhar, M. E. (2022). Faktor–Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Tamu Menginap Di the Hill Resort Sibolangit. In *Prosiding Seminar Nasional USM (Vol. 3, No. 1, pp. 361-377)*.
- Agustin, A. N., & Maranisya, U. (2022). Strategi Marketing Mix Wedding Package Untuk Meningkatkan Jumlah Penyelenggaraan Wedding Event di JS Luwansa Hotel. *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(8), 10920-10932.
- Anggraini, R., & Marheni, D. K. (2023). Strategi Pengembangan Potensi Wisata Sebagai Upaya Peningkatan Eksistensi Ekowisata Dan Meningkatkan Ekonomi Masyarakat Pada Desa Wisata Kampung Terih. *Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen Dan Akuntansi (Jebma)*, 3(3), 1040-1051.
- Anggraini, F. D., & Ika, S. (2021). Pengaruh Standar Operasional Prosedur Terhadap Kinerja Karyawan Dalam Meningkatkan Kualitas Produk (Makanan) Dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Tamu Di Hotel Yellow Star Ambarukmo. *Mabha Jurnal*, 2(1), 59-69.
- Deskarina, R., & Hasanah, B. U. (2022). Penerapan Protokol Kesehatan Berbasis CHSE pada Departemen Housekeeping di Sudamala Suites & Villas Senggigi Lombok. *Pringgitan*, 3(2), 93-102.
- Demolingo, R. H., & Remilenita, S. (2023). Strategi Penerapan Metaverse Tourism pada Pameran Ruang ImersifA di Museum Nasional Jakarta. *Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata*, 6(2), 341-352.
- Diah, L., & Nugraheni, K. S. (2021). Pengaruh motivasi kerja, manajemen pengetahuan dan dukungan organisasi terhadap kinerja karyawan Hotel Chanti Semarang. *Masyarakat Pariwisata: Journal of Community Services in Tourism*, 2(1), 59-68.
- Erapartiwi, K. O., Susila, I. M. G. D., Wijayanti, A. A. R., & Subadra, I. N. (2024). Kinerja Karyawan Dilihat Dari Motivasi Kerja Departemen Housekeeping Di Hotel The Stone Legian Bali Autograph Collection. *Jurnal Mosaik Hospitaliti*, 6(1), 39-52.
- Fadilla, A. R., & Wulandari, P. A. (2023). Literature review analisis data kualitatif: tahap pengumpulan data. *Mitita Jurnal Penelitian*, 1(3), 34-46.
- Fakhri, N., & Lubis, A. L. (2023). Strategi Peningkatan Sanitasi Room Attendant Untuk Menciptakan Citra Positif Pada Sahid Batam Center Hotel & Convention. *Jurnal Mekar*, 2(2), 78-87.

- Ganggarini, P. S. N., Arianty, A. A. A. A. S., & Purnantara, I. M. H. (2023). Pengaruh standar operasional prosedur dan pelatihan kerja terhadap kinerja karyawan housekeeping di Puri Saron Hotel Lovina. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, 2(2), 595-615.
- Habayahan, A. R., Ritonga, M. N., & Siregar, E. Y. (2021). Analisis sikap belajar siswa selama pandemi covid-19 tingkat SMA di Kecamatan Barus. *JURNAL MathEdu (Mathematic Education Journal)*, 4(1), 107-114.
- Jailani, M. S. (2023). Teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian ilmiah pendidikan pada pendekatan kualitatif dan kuantitatif. *IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 1-9.
- Jumheri, S., & Paludi, S. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, dan Promosi Dalam Mempengaruhi Kepuasan Tamu Hotel. *Equilibrium: Jurnal Penelitian Pendidikan dan Ekonomi*, 20(02), 231-244.
- Juwita, T. (2022). Peranan housekeeping department dalam meningkatkan tingkat hunian kamar. *Co-Value Jurnal Ekonomi Koperasi dan kewirausahaan*, 13(2).
- Latif, B. S., & Amelia, M. (2022). Dampak pengembangan daya tarik wisata edukasi dalam peningkatan pengunjung perkampungan budaya Betawi Setu Babakan. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 8(22), 461-471.
- Lestari, F. P., & Ananti, D. D. (2023). Analisis Akomodasi Terhadap Minat Berkunjung Wisatawan Pantai Widodaren Yogyakarta. *Metta: Jurnal Ilmu Multidisiplin*, 3(4), 417-424.
- Lubis, A. L. (2023). Peranan Room Attendant Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Terhadap Tamu Di Hotel Golden View. *Jurnal Mekar*, 2(1), 34-38.
- Mekarisce, A. A. (2020). Teknik pemeriksaan keabsahan data pada penelitian kualitatif di bidang kesehatan masyarakat. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat: Media Komunikasi Komunitas Kesehatan Masyarakat*, 12(3), 145-151.
- Moron, L. M., Herdi, H., & Rangga, Y. D. P. (2023). Pengaruh budaya kerja terhadap kinerja karyawan Koperasi Simpan Pinjam Ikamala. *Jurnal Kompetitif*, 12(1), 1-14.
- Napu, D. M., Yamini, E. A., Nurhidayat, W., Salean, F. J., Prianka, W. G., Rifai, M. S. A., ... & Margarena, A. N. (2023). PENGANTAR BISNIS PARIWISATA: Perhotelan, Food and Beverage Service, Dan Pengembangan Destinasi Wisata. CV Intelektual Manifes Media. Bali.

- Nangoy, F. M., Lengkong, V. P., & Dotulong, L. O. (2020). Profesionalitas Tenaga Kerja Hotel Four Points Manado di Masa Pandemi COVID-19: Studi Fenomenologi Secara Online. *Jurnal Emba: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 8(4).
- Nugroho, T. S., Mumin, A. T., & Widyastuti, N. (2025). Pengaruh Keterikatan Kerja, Motivasi Dan Kinerja Karyawan Terhadap Budaya Organisasi Dengan Manajemen Perubahan Sebagai Variabel Intervening Pasca Akuisisi Artotel Group Studi Kasus Artotel Suites Mangkuluhur Jakarta. *Cultoure: Jurnal Ilmiah Pariwisata Budaya Hindu*, 6(1), 45-53.
- Prastiani, I., & Subekti, S. (2019). Digitalisasi manuskrip sebagai upaya pelestarian dan penyelamatan informasi (studi kasus pada museum radya pustaka surakarta). *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 6(3), 141-150.
- Putra, C. G. A. K., Fatimah, D. P., & Nugraha, R. N. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Front Office Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengelolaan Hotel Horison Bekasi. *Jurnal Daya Saing*, 9(1), 92-104.
- Sangapan, L. H., Ali, H., Manurung, A. H., & Kurniawan, D. (2024). Pengaruh Sumber Daya yang Unik dan Pemakaian Teknologi Terhadap Peningkatan Kerja Melalui Motivasi Kerja. *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Digital*, 2(4), 333-351.
- Salfina, L., & Yasmita, R. (2024). Analisis Pengaruh Jumlah Kunjungan Wisatawan Dan Jumlah Akomodasi Penginapan Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Di Kota Pariaman. *Jurnal Dimensi*, 13(2), 410-427.
- Simanjuntak, A. C. (2021). Pengaruh Atraksi, Aktivitas, Aksesibilitas, Akomodasi, Amenitas Terhadap Kepuasan Berkunjung Dan Loyalitas Wisatawan Pada Museum T. B Silalahi Center..
- Sari, I. N., Lestari, L. P., & Kusuma, D. W. (2022). Metode Penelitian Kualitatif. Malang: Unisma Press.
- Soewarno, E., Hudiyani, A., & Sugiarti, F. F. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Lokasi Terhadap Keputusan Menginap Pada Hotel Abadi Di Pangkalan Bun. *Magenta*, 9(2), 93-100.
- Sugiarto, K. A. (2024). Analisis Keterkaitan Akomodasi Wisata Dengan Pariwisata Berkelanjutan di Banyuwangi. *Jurnal Hospitality dan Pariwisata*, 10(1).
- Sihombing, P. L. T., & Batoebara, M. U. (2019). Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan Dalam Pencapaian Tujuan Perusahaan di Cv Multi Baja Medan. *PUBLIK REFORM: JURNAL ADMINISTRASI PUBLIK*, 6, 1-16.
- Tyaswening, E., & Kuntari, R. DASAR-DASAR PERHOTELAN

Wibowo, T. O., & Kusumawati, P. (2024). Pelayanan Khusus Housekeeping Attendant Dalam Melayani Tamu Naratama Di Hotel Hilton Bandung. *Pringgitan*, 5(1), 23-30.

Wijoyo, T. A. (2023). Operasional Departemen Housekeeping Di Dalam Hotel. *BADAN PENERBIT STIEPARI PRESS*, 1-92.

Widodo, M., Mumin, A. T., & Widyastuti, N. (2025). Navigasi Retensi Karyawan Generasi Digital: Interaksi Gaya Kepemimpinan, Pengembangan Karyawan, Dan Fleksibilitas Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Di Artotel GROUP. *Cultoure: Jurnal Ilmiah Pariwisata Budaya Hindu*, 6(1), 22-32.

Wahyono, T. E. (2022). *Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan*. *OPTIMAL Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 2(2), 251-262.

Wijayanthi, I. A. T., Juniasih, I. A. K., Setiyarti, T., & Masu, K. R. (2023). Strategi Pengembangan Daya Tarik Wisata Budaya Kampung Todo Di Kecamatan Satar Mese Utara Kabupaten Manggarai. *Jurnal Economina*, 2(9), 2399-2413.



LAMPIRAN

Foto Peneliti di Lapangan Dengan Beberapa Narasumber



Foto Hasil Observasi Peneliti di Lapangan

Breafing Sebelum Memulai Kegiatan

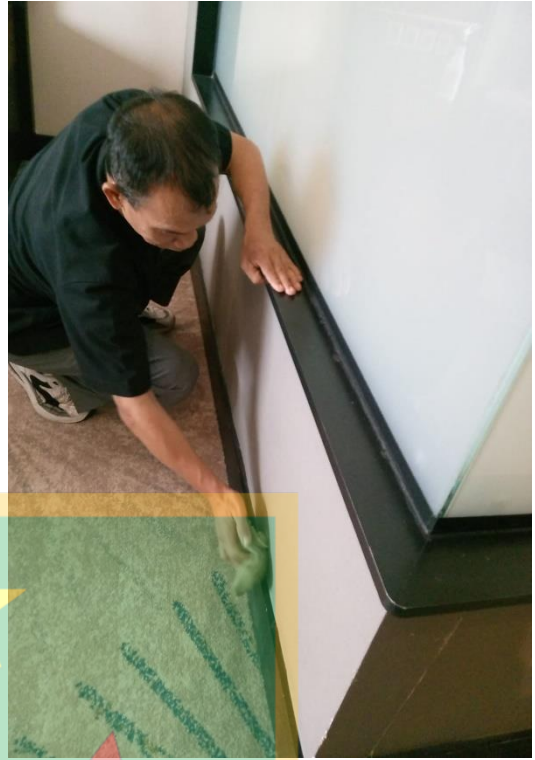


Pengenalan Alat dan Cairan Pembersih Baru

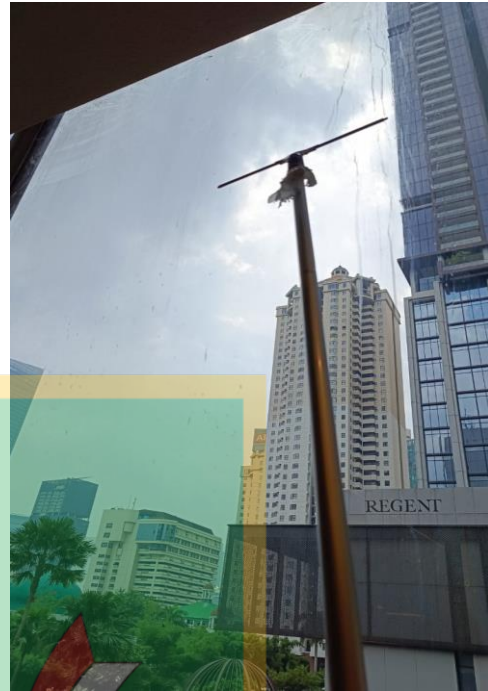


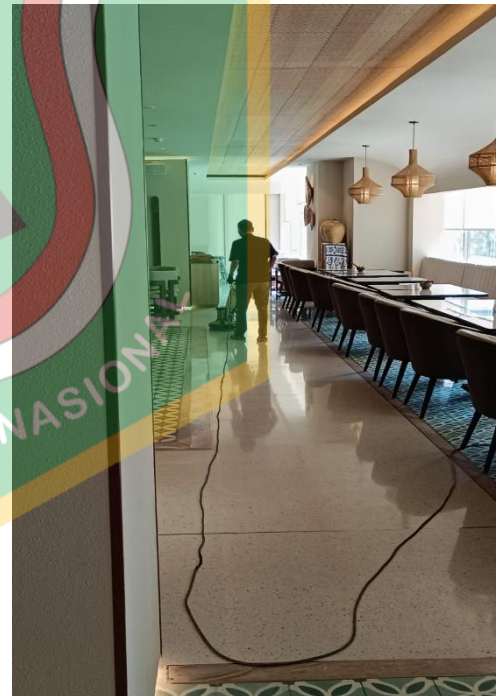
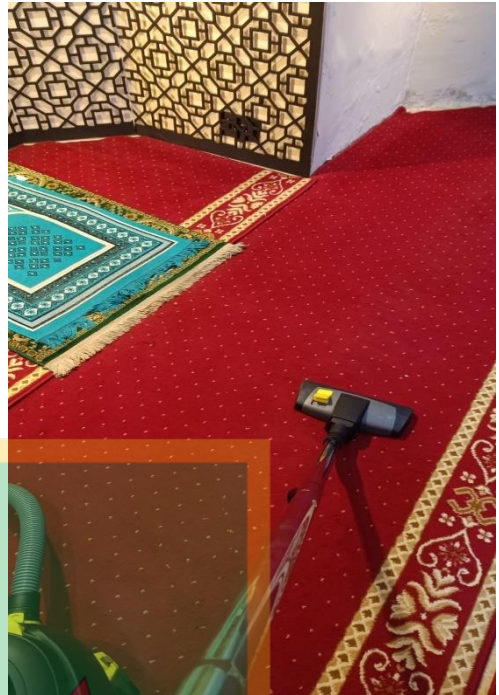
Project Harian Housekeeping Room Attendent





Project Harian Housekeeping Public Area





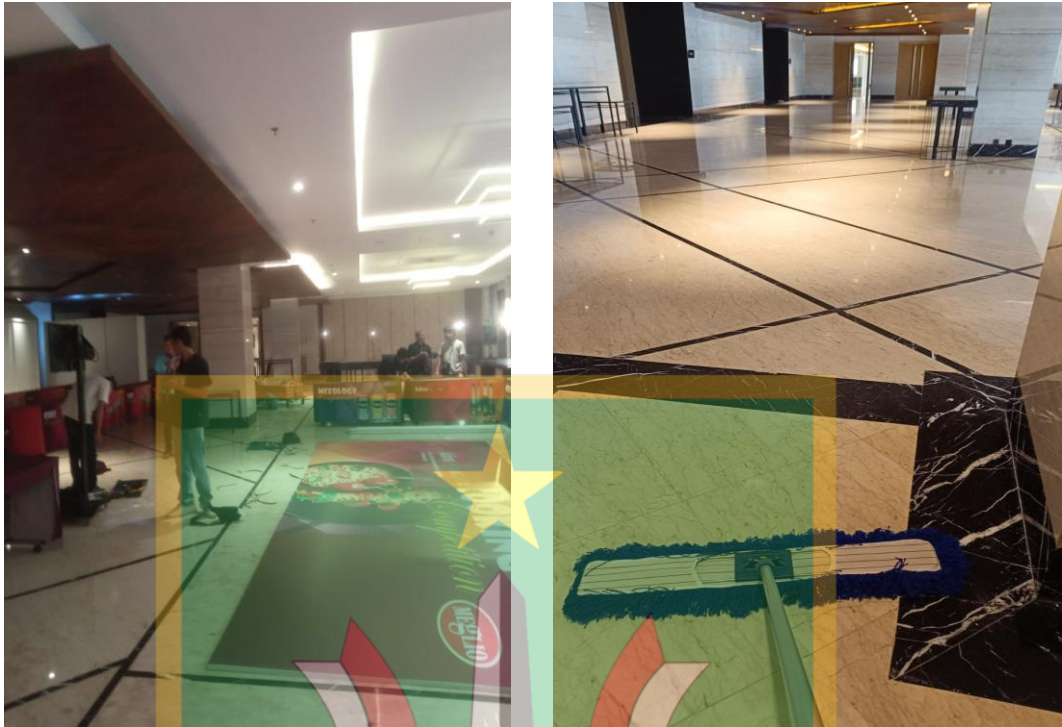
Lobby Area dan Front Office



Kamar dan Extra Bed



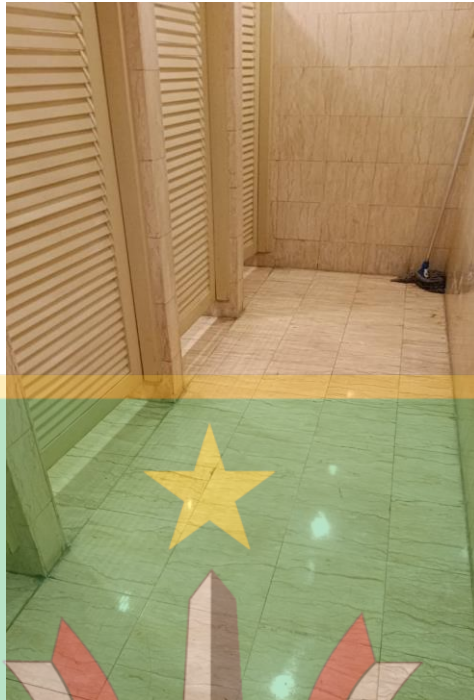
Ballroom Area



Smoking Area



Toilet



Restaurant



Area Parkir



Meeting Area Karyawan



Loker Karyawan



	Wawancara Dengan <i>Manajer</i> Pak Amin	
	Bagaimana Kinerja Karyawan Housekeeping dalam Memenuhi Standar Pelayanan Teori Kinerja Karyawan Sudarmanto et al., dalam (Wahyono ,T. E. (2022))	
1	Bagaimana cara karyawan housekeeping memastikan kebersihan dan kerapian kamar sesuai standar hotel?	Karyawan kami mengikuti SOP yang telah ditetapkan oleh manajemen. Kami juga memberikan <i>form checklist</i> harian untuk memastikan tidak ada tahapan yang terlewat selama proses pembersihan kamar.
2	Apa yang menjadi fokus utama karyawan dalam memberikan pelayanan housekeeping kepada tamu?	Fokus utama adalah menciptakan kenyamanan tamu melalui kamar yang bersih, rapi, dan higienis.
3	Bagaimana Anda menilai kualitas kerja karyawan housekeeping dalam memenuhi standar yang telah ditetapkan?	Kami memiliki sistem penilaian performa setiap bulan, berdasarkan audit kamar dan kepuasan tamu.
4	Apakah ada standar tertentu yang seringkali sulit dicapai? Mengapa?	Salah satu yang cukup sulit adalah menjaga kebersihan mendetail saat okupansi tinggi, karena waktu pengerjaan terbatas.
5	Sejauh mana pelatihan atau arahan dari atasan membantu karyawan memenuhi standar pelayanan?	Sangat membantu. Kami jadwalkan pelatihan rutin, baik teknis maupun <i>soft skills</i> .
	Tantangan dalam Menjaga Konsistensi Kebersihan Kamar Teori Kepuasan Tamu (Anggraini, F. D et al., (2021))	
6	Apa saja kendala utama dalam menjaga konsistensi kebersihan kamar atau area hotel?	Kendala utama biasanya saat <i>occupancy</i> sangat tinggi dan keterbatasan SDM. karena banyak juga staf yang cuti mendadak
7	Faktor apa yang paling memengaruhi konsistensi kerja housekeeping?	Kombinasi antara jumlah tamu, kondisi fisik staf, dan ketersediaan alat bantu kerja.
8	Bagaimana upaya yang dilakukan untuk tetap	Kami melakukan rotasi kerja dan menyesuaikan jumlah kamar per staf agar adil.

	menjaga standar kebersihan setiap hari?	
9	Apa saja sih dampak dari ketidakkonsistenan dalam menjaga kebersihan?	Pastinya penurunan kualitas citra hotel, dan juga pasti banyak komplain dari tamu.
10	Pernahkah ada keluhan tamu terkait kebersihan? Bagaimana penanganannya?	Ya, kami terima beberapa. Kami segera kirim staf untuk membersihkan ulang dan meminta maaf secara resmi.
	Strategi yang Diimplementasikan untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan Housekeeping Teori Strategi Baidowi et al., dalam (Wahyono, T. E. (2022))	
11	Apa yang diperlukan karyawan housekeeping agar kinerjanya meningkat?	Yang paling mendasar adalah peningkatan kesejahteraan karyawan, baik dari sisi kompensasi, kepastian jam kerja, maupun perhatian terhadap kebutuhan pribadi mereka. Karyawan yang merasa dihargai secara finansial dan emosional akan lebih termotivasi. Selain itu, bentuk apresiasi seperti penghargaan bulanan, pujian langsung dari atasan, dan kesempatan naik jabatan sangat berpengaruh terhadap semangat kerja. Dan dari kami juga ada bponus sesuai dengan kepuasan tamu di setiap bulan nya. Faktor lain yang tak kalah penting adalah ketersediaan fasilitas kerja yang memadai. Alat kebersihan yang modern dan berkualitas tidak hanya meningkatkan efisiensi kerja, tetapi juga mencegah kelelahan fisik dan cedera kerja. Dalam jangka panjang, kelengkapan fasilitas ini akan sangat mendukung produktivitas dan kualitas hasil kerja <i>housekeeping</i>.
12	Strategi yang sudah dijalankan hotel untuk mendukung peningkatan kinerja?	Kami secara rutin melakukan evaluasi performa karyawan, baik melalui penilaian supervisor maupun umpan balik dari tamu. Evaluasi ini dilakukan tidak hanya untuk memberikan penilaian, tetapi juga untuk

		memetakan kebutuhan pelatihan dan pembinaan individu. Selain itu, kami juga menyelenggarakan pelatihan internal setiap bulan, yang mencakup penyegaran SOP, teknik pembersihan efektif, hingga pelatihan sikap dan etika kerja. Untuk meningkatkan motivasi, kami memberikan reward bagi karyawan terbaik, termasuk sertifikat penghargaan, insentif, dan pengakuan pada momen briefing atau rapat bulanan.
13	Saran untuk strategi tambahan agar pelayanan <i>housekeeping</i> lebih baik lagi?	Kami menyarankan agar ke depan dilakukan pelatihan service excellence, terutama yang berfokus pada sikap proaktif, keramahan, dan kepedulian terhadap kebutuhan tamu. Selain itu, karena hotel kami juga sering menerima tamu asing, penting untuk membekali karyawan dengan pelatihan bahasa asing dasar, minimal Bahasa Inggris percakapan. Hal ini akan meningkatkan kepercayaan diri staf saat berinteraksi langsung, serta mengurangi miskomunikasi yang berpotensi merusak pengalaman tamu. Kami yakin bahwa peningkatan kualitas layanan bukan hanya dari sisi teknis, tetapi juga dari kemampuan <i>interpersonal</i> dan komunikasi.

14	Peran teknologi, pelatihan, atau reward dalam peningkatan kinerja?	Kami sudah mengintegrasikan aplikasi manajemen kamar berbasis digital yang sangat membantu supervisor dan karyawan dalam memantau status kamar secara real-time. Aplikasi ini memberikan informasi mengenai kamar mana yang harus dibersihkan, kamar yang telah selesai, hingga permintaan khusus dari tamu. Teknologi ini mengurangi keterlambatan dalam koordinasi dan membuat alur kerja lebih efisien. Lalu ada juga peran teknologi alat untuk membantu pekerjaan kami lebih mudah dan efisien Sementara itu, sistem reward masih menjadi motivasi kuat di lapangan, karena karyawan merasa dihargai atas kerja kerasnya, terutama bila dikaitkan langsung dengan indikator performa dan kepuasan tamu.
15	Inovasi layanan housekeeping yang dapat meningkatkan kepuasan tamu?	Salah satu inovasi yang sedang kami kembangkan adalah layanan "<i>On-demand cleaning</i>" yang bisa diakses melalui aplikasi hotel. Dengan fitur ini, tamu dapat meminta pembersihan kamar di luar jam rutin tanpa harus menghubungi langsung resepsionis. Fleksibilitas ini memberikan kesan bahwa hotel menghargai privasi dan kenyamanan tamu, serta memberikan kontrol lebih kepada tamu atas pengalaman mereka. Dalam jangka panjang, inovasi ini bisa meningkatkan kepuasan tamu secara signifikan, sekaligus membantu kami mengelola jadwal kerja staf dengan lebih dinamis dan responsif.

	Wawancara Dengan <i>Supervisor</i> Ibu Demsi	
	Bagaimana Kinerja Karyawan Housekeeping dalam Memenuhi Standar Pelayanan Teori Kinerja Karyawan Sudarmanto et al., dalam (Wahyono ,T. E. (2022))	
1	Bagaimana cara karyawan <i>housekeeping</i> memastikan kebersihan dan kerapian kamar sesuai standar hotel?	Setelah karyawan selesai membersihkan kamar, <i>supervisor</i> akan melakukan <i>room checking</i>. Kami juga memberikan <i>feedback</i> langsung apabila ada bagian yang kurang sesuai.
2	Apa yang menjadi fokus utama karyawan dalam memberikan pelayanan <i>housekeeping</i> kepada tamu?	Selain kebersihan, kami menekankan keramahan dan kecepatan dalam merespon permintaan tamu.
3	Bagaimana Anda menilai kualitas kerja karyawan <i>housekeeping</i> dalam memenuhi standar yang telah ditetapkan?	Setiap hari kami lakukan evaluasi singkat setelah <i>shift</i>. Hasilnya kami dokumentasikan dan sampaikan ke manajemen
4	Apakah ada standar tertentu yang seringkali sulit dicapai? Mengapa?	Menjaga konsistensi dalam kualitas bed setting kadang masih jadi tantangan, terutama untuk karyawan baru
5	Sejauh mana pelatihan atau arahan dari atasan membantu karyawan memenuhi standar pelayanan?	Kami sering adakan refreshment training, juga adakan evaluasi mingguan untuk membahas kesalahan umum.
	Tantangan dalam Menjaga Konsistensi Kebersihan Kamar Teori Kepuasan Tamu (Anggraini, F. D et al., (2021))	
6	Apa saja kendala utama dalam menjaga konsistensi kebersihan kamar atau area hotel?	Pergantian tamu yang sangat cepat dan tidak semua kamar memiliki kondisi yang sama membuat pekerjaan lebih berat. ditambah lagi tamu sering meminta <i>make up room</i> diluar jadwal, dan juga sering meminta layanan lainnya secara mendadak satu lagi, disini kendala alat dan bahan <i>chemical</i> juga menjadi salah satu yang utama

7	Faktor apa yang paling memengaruhi konsistensi kerja <i>housekeeping</i>?	Jadwal kerja yang terlalu padat bisa menurunkan kualitas. <i>Support</i> antar tim juga sangat penting
8	Bagaimana upaya yang dilakukan untuk tetap menjaga standar kebersihan setiap hari?	Kami mengatur jadwal kerja dan memberikan target waktu realistis, serta <i>room inspection</i> berkala.
9	Apa saja sih dampak dari ketidakkonsistenan dalam menjaga kebersihan?	pastinya kita sering kena komplain dari tamu, dan juga mendapat teguran dari atasan, apalagi pasti image hotel menjadi rusak di media sosial kalau kinerja kita tidak konsisten
10	Pernahkah ada keluhan tamu terkait kebersihan? Bagaimana penanganannya?	Keluhan dicatat dan dijadikan bahan evaluasi. Jika perlu, kami beri kompensasi berupa <i>free laundry</i> atau <i>late check-out</i> .
	Strategi yang Diimplementasikan untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan Housekeeping Teori Strategi Baidowi et al., dalam (Wahyono, T. E. (2022))	
11	Apa yang diperlukan karyawan <i>housekeeping</i> agar kinerjanya meningkat?	Agar kinerja karyawan meningkat, hal yang paling utama dibutuhkan adalah motivasi kerja yang stabil. Tanpa motivasi, karyawan akan cenderung bekerja secara mekanis, tanpa semangat atau rasa tanggung jawab terhadap hasil kerjanya. Oleh karena itu, dukungan dari atasan, suasana kerja yang positif, serta kepercayaan dari manajemen sangat memengaruhi semangat kerja staf. Selanjutnya, pelatihan yang rutin dan aplikatif juga penting agar karyawan tidak hanya paham teori, tetapi juga siap menghadapi tantangan di lapangan. Pelatihan yang tepat akan membantu mereka menyempurnakan teknik kerja dan memahami SOP secara lebih efektif. Terakhir, lingkungan kerja yang mendukung, termasuk hubungan antar sesama staf yang harmonis dan komunikasi dua arah dengan atasan, menjadi faktor penting yang dapat menjaga suasana kerja tetap sehat dan produktif.

12	Strategi yang sudah dijalankan hotel untuk mendukung peningkatan kinerja?	Salah satu strategi utama yang telah dijalankan hotel adalah penguatan sistem supervisi dan evaluasi secara rutin. <i>Monitoring</i> langsung dilakukan oleh <i>supervisor</i> dan leader housekeeping untuk memastikan bahwa standar kebersihan diterapkan secara konsisten di setiap kamar. Pengawasan ini tidak hanya dilakukan di akhir pekerjaan, tetapi juga saat proses pembersihan berlangsung, sehingga supervisor bisa memberikan arahan langsung jika ditemukan kekeliruan atau kekurangan. Selain itu, hotel menerapkan <i>checklist</i> kebersihan harian yang wajib diisi oleh staf <i>housekeeping</i>. <i>Checklist</i> ini berfungsi sebagai panduan kerja sekaligus alat kontrol yang memungkinkan tim pengawas mengevaluasi apakah semua aspek kebersihan telah dipenuhi sesuai SOP. Strategi lain yang dijalankan adalah evaluasi kualitas kerja secara acak di beberapa kamar setelah dibersihkan. Metode ini efektif untuk mengukur kualitas aktual di lapangan dan memastikan bahwa kinerja tetap optimal, bahkan tanpa pemberitahuan sebelumnya kepada staf. Evaluasi acak ini juga mencegah terjadinya “kerja asal-asalan” dan membangun budaya kerja profesional yang berorientasi pada hasil.
13	Saran untuk strategi tambahan agar pelayanan <i>housekeeping</i> lebih baik lagi?	Saya menyarankan agar manajemen menyediakan platform khusus atau forum internal bagi karyawan <i>housekeeping</i> untuk menyampaikan kendala, saran, atau aspirasi mereka secara berkala. Saat ini, beberapa staf mungkin merasa segan atau takut mengutarakan permasalahan di lapangan, padahal umpan balik dari mereka bisa menjadi bahan perbaikan layanan yang sangat berguna. Forum ini bisa diwujudkan dalam bentuk pertemuan bulanan informal, kotak saran internal, atau bahkan aplikasi sederhana yang memungkinkan staf memberikan laporan atau ide dengan cepat. Dengan cara

		ini, manajemen bisa lebih cepat merespons permasalahan teknis maupun psikologis yang dihadapi staf <i>housekeeping</i> .
14	Peran teknologi, pelatihan, atau reward dalam peningkatan kinerja?	Teknologi sangat membantu terutama dalam hal pelaporan dan koordinasi kerja. Misalnya, jika kamar sudah dibersihkan atau masih dalam proses, staf bisa langsung memperbarui status kamar melalui sistem digital, tanpa perlu komunikasi manual yang sering memakan waktu. Ini mempercepat alur kerja dan menghindari duplikasi tugas. Sementara itu, sistem reward seperti penghargaan performa atau bonus kecil terbukti sangat efektif dalam menjaga semangat kerja tetap tinggi. Karyawan merasa bahwa kerja keras mereka tidak sia-sia. Ketika reward disampaikan secara transparan dan adil, dampaknya sangat positif terhadap loyalitas dan konsistensi karyawan dalam menjaga standar kerja.
15	Inovasi layanan <i>housekeeping</i> yang dapat meningkatkan kepuasan tamu?	Kami melihat potensi besar dalam menerapkan personalisasi layanan kamar, yaitu menyesuaikan elemen-elemen kamar dengan preferensi individu tamu. Misalnya, tamu dapat memilih aroma ruangan yang mereka sukai, seperti lavender atau citrus, serta pengaturan posisi tempat tidur dan pencahayaan sesuai kebiasaan mereka. Inovasi semacam ini akan memberikan kesan eksklusif dan personal bagi tamu, seolah-olah kamar telah dipersiapkan secara khusus hanya untuk mereka. Ini dapat meningkatkan kepuasan secara signifikan karena tamu merasa diperhatikan secara detail. Dengan bantuan teknologi dan data preferensi tamu dari sistem reservasi, personalisasi ini bisa dilakukan dengan efisien dan berkelanjutan..

	Wawancara Dengan Leader Bagas	
	Bagaimana Kinerja Karyawan Housekeeping dalam Memenuhi Standar Pelayanan Teori Kinerja Karyawan Sudarmanto et al., dalam (Wahyono ,T. E. (2022))	
1	Bagaimana cara karyawan housekeeping memastikan kebersihan dan kerapian kamar sesuai standar hotel?	Kami melakukan <i>double check</i> sebelum meninggalkan kamar. Kami pastikan setiap sudut bersih, rapi, dan peralatan tamu tertata sesuai standar.
2	Apa yang menjadi fokus utama karyawan dalam memberikan pelayanan housekeeping kepada tamu?	Yang terpenting bagi kami adalah memberikan pelayanan dengan hati, bukan sekadar membersihkan, tapi membuat tamu merasa nyaman dan dihargai.
3	Bagaimana Anda menilai kualitas kerja karyawan housekeeping dalam memenuhi standar yang telah ditetapkan?	Saya pribadi melihat kualitas kerja dari kerapian, kecepatan, dan bagaimana mereka mengatasi situasi tak terduga
4	Apakah ada standar tertentu yang seringkali sulit dicapai? Mengapa?	Yang sulit adalah ketika ada kamar tamu VIP yang meminta pengaturan khusus. Itu membutuhkan waktu dan ketelitian lebih
5	Sejauh mana pelatihan atau arahan dari atasan membantu karyawan memenuhi standar pelayanan?	<i>Briefing</i> pagi dari SPV dan <i>Manager</i> sangat membantu kami lebih fokus dan tahu prioritas harian.
	Tantangan dalam Menjaga Konsistensi Kebersihan Kamar Teori Kepuasan Tamu (Anggraini, F. D et al., (2021))	
6	Apa saja kendala utama dalam menjaga konsistensi kebersihan kamar atau area hotel?	Kalau tamu meninggalkan kamar dalam kondisi sangat berantakan, itu bisa membuat waktu kerja jadi molor, karena kami juga keterbatasan staf
7	Faktor apa yang paling memengaruhi konsistensi kerja housekeeping?	Jumlah kamar yang harus dikerjakan dan apakah alat pembersih lengkap atau tidak, itu sangat berpengaruh
8	Bagaimana upaya yang dilakukan untuk tetap menjaga standar kebersihan setiap hari?	Kami saling bantu jika ada teman yang kewalahan. Tim kerja kami cukup solid.

9	Apa saja sih dampak dari ketidakkonsistenan dalam menjaga kebersihan?	Dampaknya bisa saja seperti reputasi hotel di platfom media sosial menurun, komplain yang berulang, dan juga pastinya penurunan kepuasan tamu
10	Pernahkah ada keluhan tamu terkait kebersihan? Bagaimana penanganannya?	Kami langsung turun ke kamar, bersihkan, dan pastikan tamu puas. Kami juga tindaklanjuti agar kesalahan tidak terulang.
	Strategi yang Diimplementasikan untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan Housekeeping Teori Strategi Baidowi et al., dalam (Wahyono, T. E. (2022))	
11	Apa yang diperlukan karyawan housekeeping agar kinerjanya meningkat?	Agar kinerja meningkat, hal yang sangat dibutuhkan oleh staf <i>housekeeping</i> adalah kelengkapan peralatan kerja yang sesuai dengan kebutuhan di lapangan. Alat pembersih yang modern, aman, dan ergonomis akan sangat membantu efisiensi kerja serta mengurangi risiko cedera fisik akibat gerakan berulang atau alat yang tidak memadai. Selain itu, suasana kerja yang nyaman dan saling mendukung antar rekan kerja dan atasan juga sangat penting. Rasa kekeluargaan, saling menghargai, dan komunikasi yang terbuka bisa menciptakan lingkungan kerja yang positif. Dalam kondisi seperti ini, karyawan lebih termotivasi untuk bekerja secara maksimal dan tidak merasa tertekan. Tim yang solid dan lingkungan yang harmonis mampu meningkatkan produktivitas serta mendorong terciptanya pelayanan terbaik untuk tamu.
12	Strategi yang sudah dijalankan hotel untuk mendukung peningkatan kinerja?	Kami telah menerapkan strategi peningkatan kinerja melalui penguatan koordinasi dan komunikasi lintas tim, yang dilakukan secara rutin dan terstruktur. Salah satu bentuk nyatanya adalah briefing harian antar shift, yang menjadi forum singkat namun penting untuk menyampaikan informasi mengenai kondisi kamar,

		permintaan khusus dari tamu, pembagian tugas, serta evaluasi singkat dari shift sebelumnya. Briefing ini membantu menciptakan kesinambungan kerja antar tim dan mengurangi miskomunikasi di lapangan. Selain itu, kami juga mendorong peningkatan koordinasi antar departemen, khususnya antara <i>housekeeping</i>, <i>front office</i>, dan <i>engineering</i>. Ketika semua departemen memiliki pemahaman yang sama mengenai kebutuhan tamu dan kondisi operasional, proses kerja menjadi lebih efisien dan responsif. Strategi lain yang tidak kalah penting adalah upaya untuk memastikan bahwa penanganan permintaan tamu dilakukan secara terstruktur dan terdokumentasi, baik melalui aplikasi <i>internal</i> maupun pencatatan manual. Dengan alur kerja yang jelas, setiap permintaan tamu dapat ditindaklanjuti dengan cepat oleh petugas yang bertanggung jawab, tanpa tumpang tindih atau terlewat. Ini membantu menjaga standar pelayanan dan meminimalkan keluhan akibat keterlambatan atau kesalahan dalam pemenuhan kebutuhan tamu.
13	Saran untuk strategi tambahan agar pelayanan <i>housekeeping</i> lebih baik lagi?	Salah satu saran saya adalah agar manajemen mempertimbangkan penambahan waktu istirahat saat high season atau ketika beban kerja sedang tinggi. Pada masa-masa tersebut, staf seringkali harus membersihkan kamar dalam jumlah lebih banyak dalam waktu yang terbatas. Hal ini tentu melelahkan secara fisik dan bisa memengaruhi kualitas kerja. Dengan memberikan jeda istirahat tambahan, karyawan bisa memulihkan tenaga dan menjaga fokus, sehingga hasil kerja tetap optimal dan konsistensi pelayanan tetap terjaga. Kebijakan ini juga akan memperlihatkan bahwa manajemen

		peduli terhadap kesejahteraan fisik dan mental staf di lapangan.
14	Peran teknologi, pelatihan, atau reward dalam peningkatan kinerja?	Pelatihan yang rutin dan relevan membuat kami jauh lebih percaya diri dalam menjalankan tugas. Ketika kami sudah paham prosedur, teknik kerja, dan cara berinteraksi dengan tamu, kami merasa siap dan tidak ragu lagi saat bekerja. Hal ini tentu berdampak positif terhadap kualitas layanan yang diberikan. Sementara itu, reward seperti penghargaan atas kinerja atau bonus kecil sangat berarti bagi kami di lapangan. Walau mungkin tidak besar, bentuk penghargaan tersebut bisa membangkitkan semangat, rasa bangga, dan keinginan untuk terus bekerja lebih baik. Apalagi jika reward diberikan secara adil dan terbuka, hal ini mendorong staf lain untuk juga meningkatkan kinerja mereka.
15	Inovasi layanan housekeeping yang dapat meningkatkan kepuasan tamu?	Kami percaya bahwa perhatian kecil bisa meninggalkan kesan besar bagi tamu. Oleh karena itu, kami mengusulkan inovasi layanan berupa penambahan <i>greeting card</i> pribadi di kamar sebagai bentuk sambutan atau ucapan terima kasih dari tim <i>housekeeping</i>. Selain itu, kami juga mulai menerapkan <i>folded towel art</i>, yaitu seni melipat handuk menjadi bentuk-bentuk unik seperti angsa, hati, atau bunga. Inisiatif ini memang sederhana, tapi berdasarkan pengalaman, banyak tamu yang merasa tersentuh atau senang karena merasa diberikan pelayanan yang personal dan penuh perhatian. Hal-hal kecil seperti ini bisa menciptakan pengalaman menginap yang berkesan dan membuat tamu lebih mungkin untuk kembali atau memberi ulasan positif.
	Wawancara Dengan Tamu Bapak Rudi Hartono	
1	Bagaimana Anda menilai kebersihan kamar saat pertama kali masuk?	Saat pertama kali masuk, kesan pertama saya sangat positif. Kamar terlihat bersih, wangi, dan tertata rapi. Tidak ada noda di lantai maupun perabotan, dan udara terasa segar. Hal ini langsung membuat saya

		merasa nyaman dan betah untuk beristirahat.
2	Apakah kamar dibersihkan secara rutin sesuai harapan Anda?	Iya, selama saya menginap, kamar dibersihkan setiap hari secara konsisten. Bahkan sebelum membersihkan, staf selalu mengkonfirmasi terlebih dahulu, sehingga saya merasa pelayanan mereka sangat menghargai privasi tamu.
3	Apakah Anda pernah menemukan area kamar yang kurang bersih?	Tidak sama sekali. Semua area bersih, bahkan di bagian yang biasanya jarang diperhatikan seperti kolong tempat tidur dan sudut ruangan, tetap bebas debu.
4	Bagaimana respons staf <i>housekeeping</i> saat Anda meminta bantuan atau layanan tambahan?	Responnya sangat cepat. Misalnya, saat saya meminta tambahan air mineral, hanya butuh sekitar 5 menit untuk dikirimkan ke kamar. Prosesnya praktis dan tidak merepotkan.
5	Menurut Anda, apakah staf <i>housekeeping</i> bekerja dengan ramah dan profesional?	Sangat ramah, sopan, dan profesional. Mereka berinteraksi secukupnya, tidak terlalu banyak bicara tetapi tetap memberi senyum dan sapaan hangat.
6	Apakah Anda merasa nyaman dengan kondisi kamar mandi dan perlengkapannya?	Sangat nyaman. Kamar mandi bersih, air mengalir dengan lancar, tidak ada bau yang mengganggu, dan perlengkapannya lengkap.
7	Bagaimana kualitas dan kebersihan perlengkapan kamar seperti seprai, handuk, dan <i>amenities</i> ?	Semuanya sangat baik. Handuk terasa lembut dan wangi, seprai putih bersih tanpa noda, dan <i>amenities</i> selalu tersedia sesuai kebutuhan.
8	Pernahkah Anda merasa terganggu oleh aktivitas petugas <i>housekeeping</i> selama menginap?	Tidak pernah. Mereka selalu memastikan pembersihan dilakukan ketika saya sedang keluar, sehingga privasi tetap terjaga dan tidak mengganggu waktu istirahat saya.
9	Apakah waktu pembersihan kamar sesuai dengan preferensi atau kebutuhan Anda?	Ya, mereka biasanya datang setelah saya selesai sarapan. Waktu tersebut sangat pas sehingga saya tidak merasa terganggu.
10	Sejauh mana pelayanan <i>housekeeping</i> berpengaruh terhadap kenyamanan Anda selama menginap?	Sangat berpengaruh. Kebersihan kamar membuat saya merasa lebih rileks dan fokus saat bekerja di dalam kamar. Ruangan yang bersih dan rapi membantu menjaga mood tetap positif.
11	Apakah tempat tidur di hotel ini membuat Anda nyaman?	Sangat nyaman. Kasurnya empuk, bantalnya pas, dan seprai bersih. Saking nyamannya, saya kadang sampai kesiangan karena tidur terlalu nyenyak.
12	Bagaimana Anda membandingkan layanan	Jauh di atas rata-rata. Dari pengalaman saya, tingkat kebersihan di sini lebih baik

	kebersihan hotel ini dengan hotel lain yang pernah Anda kunjungi?	dibanding hotel sekelasnya. Detail kecil seperti kebersihan sudut ruangan dan kesegaran aroma kamar benar-benar diperhatikan.
13	Apakah Anda merasa puas dengan pelayanan <i>housekeeping</i> secara keseluruhan?	Sangat puas. Selama menginap, saya tidak menemukan kendala atau kekurangan berarti. Semua berjalan lancar dan sesuai harapan.
14	Menurut Anda, apa yang paling perlu ditingkatkan dari layanan <i>housekeeping</i> ?	Mungkin frekuensi penggantian amenities bisa sedikit lebih sering, terutama untuk tamu yang menginap dalam waktu lama, agar selalu terasa fresh dan lengkap.
15	Apakah Anda bersedia kembali menginap di hotel ini? Mengapa?	Tentu saja bersedia. Selain pelayanannya yang sangat bersih dan profesional, lokasi hotel juga strategis, dekat dengan pusat perbelanjaan dan transportasi umum. Kombinasi kenyamanan, kebersihan, dan kemudahan akses membuat saya ingin kembali lagi.

	Wawancara Dengan Tamu Ibu Sari Wulandari	
1	Bagaimana Anda menilai kebersihan kamar saat pertama kali masuk?	Kebersihan kamar secara keseluruhan cukup memuaskan. Lantai dan perabotan tertata rapi. Hanya saja, saat AC pertama kali dinyalakan, tercium sedikit aroma yang kurang segar. Meski begitu, hal ini tidak terlalu mengganggu karena setelah beberapa menit, udara di kamar menjadi lebih bersih dan nyaman untuk beristirahat.
2	Apakah kamar dibersihkan secara rutin sesuai harapan Anda?	Ya, selama saya menginap, kamar selalu dibersihkan setiap hari secara rutin. Petugas datang tepat waktu, dan hasil pekerjaannya rapi sehingga kondisi kamar tetap terjaga kebersihannya.
3	Apakah Anda pernah menemukan area kamar yang kurang bersih?	Ada sedikit, yaitu debu tipis di pojok meja kerja. Namun, bagian lainnya tetap dalam kondisi bersih dan terawat.
4	Bagaimana respons staf <i>housekeeping</i> saat Anda meminta bantuan atau layanan tambahan?	Sangat cepat. Ketika saya meminta sajadah, petugas segera mengantarkannya ke kamar hanya dalam waktu singkat, tanpa membuat saya menunggu lama.
5	Menurut Anda, apakah staf <i>housekeeping</i> bekerja dengan ramah dan profesional?	Menurut saya, mereka sangat sopan, ramah, dan selalu tersenyum. Setiap kali berinteraksi, mereka memberikan sapaan

		hangat sehingga membuat tamu merasa dihargai
6	Apakah Anda merasa nyaman dengan kondisi kamar mandi dan perlengkapannya?	Secara keseluruhan, kamar mandi bersih, air mengalir lancar, dan perlengkapannya tersedia lengkap. Hanya pada hari pertama lantai terasa agak licin, kemungkinan karena baru dipel atau efek pembersih yang digunakan.
7	Bagaimana kualitas dan kebersihan perlengkapan kamar seperti seprai, handuk, dan amenities?	Seprai terlihat bersih dan wangi tanpa noda. Hanya saja, handuk terasa sedikit kasar, kemungkinan karena bahan atau metode pencucian. Amenities tersedia sesuai standar fasilitas hotel.
8	Pernahkah Anda merasa terganggu oleh aktivitas petugas housekeeping selama menginap?	Tidak pernah. Mereka selalu mengetuk pintu terlebih dahulu dan memastikan kehadirannya tidak mengganggu aktivitas saya di kamar.
9	Apakah waktu pembersihan kamar sesuai dengan preferensi atau kebutuhan Anda?	Ya, waktunya cukup <i>fleksibel</i> dan menyesuaikan permintaan saya. Kadang dibersihkan di pagi hari, kadang siang, tergantung jadwal saya.
10	Sejauh mana pelayanan housekeeping berpengaruh terhadap kenyamanan Anda selama menginap?	Pelayanan housekeeping cukup berperan penting, terutama karena saya membawa anak kecil. Kebersihan yang terjaga membuat saya lebih tenang dan merasa aman dari debu maupun kotoran yang berisiko bagi kesehatan anak.
11	Apakah tempat tidur di hotel ini membuat Anda nyaman?	Ya, tempat tidurnya bersih, rapi, dan harum. Anak saya juga merasa nyaman sehingga bisa tidur nyenyak, membuat suasana menginap lebih menyenangkan.
12	Bagaimana Anda membandingkan layanan kebersihan hotel ini dengan hotel lain yang pernah Anda kunjungi?	Layanannya cukup baik, apalagi mengingat lokasinya di tengah kota. Menurut pengalaman saya, kebersihan di hotel ini lebih terjaga dibanding beberapa hotel sekelas lainnya.
13	Apakah Anda merasa puas dengan pelayanan housekeeping secara keseluruhan?	Saya merasa cukup puas. Pelayanannya sudah baik, meskipun masih ada beberapa aspek kecil yang bisa diperbaiki untuk memberikan pengalaman tamu yang lebih maksimal.
14	Menurut Anda, apa yang paling perlu ditingkatkan dari layanan housekeeping?	Menurut saya, waktu pembersihan bisa dibuat lebih <i>fleksibel</i> agar dapat menyesuaikan jadwal tamu, khususnya bagi mereka yang memiliki agenda yang berubah-ubah.

15	Apakah Anda bersedia kembali menginap di hotel ini? Mengapa?	Ya, saya bersedia. Namun sebelum memutuskan, saya akan memeriksa ulasan terbaru dari tamu lain untuk memastikan bahwa kualitas pelayanan tetap terjaga atau bahkan meningkat dibanding pengalaman saya sebelumnya.
----	--	--

	Wawancara Dengan Tamu Bapak Dimas Saputra	
1	Bagaimana kesan Anda terhadap kebersihan kamar saat pertama kali masuk?	Kondisi kamar sangat bersih dan tertata rapi. Sprei putih tampak seperti baru diganti tanpa noda sedikit pun. Lantai berkilau, furnitur tersusun dengan baik, dan aroma segar di ruangan langsung memberi rasa nyaman begitu saya masuk.
2	Apakah kamar dibersihkan secara rutin sesuai harapan Anda?	Karena saya hanya menginap satu malam, saya tidak sempat merasakan pembersihan rutin. Namun, kondisi kamar saat kedatangan sudah sangat bersih dan rapi, sehingga saya tidak merasa perlu pembersihan tambahan.
3	Apakah Anda menemukan area kamar yang kurang bersih?	Sama sekali tidak. Semua sudut kamar, termasuk kamar mandi, sangat bersih dan terawat. Bahkan detail kecil seperti sudut lantai dan permukaan kaca terlihat terjaga kebersihannya.
4	Bagaimana respons staf housekeeping saat Anda meminta bantuan atau layanan tambahan?	Responnya cepat. Saat saya meminta slipper tambahan, staf mengantarkannya sekitar tujuh menit kemudian. Prosesnya sederhana dan tidak berbelit.
5	Apakah staf housekeeping bersikap ramah dan profesional?	Sangat ramah dan profesional. Mereka selalu menyapa dengan senyum tulus setiap kali berpapasan, membuat saya merasa dihargai dan disambut dengan hangat.
6	Bagaimana kenyamanan kamar mandi dan perlengkapannya?	Sangat nyaman. Kamar mandi bersih, harum, dan perlengkapannya lengkap, mulai dari sabun, sampo, hingga handuk yang tersusun rapi. Air mengalir lancar dan suhu mudah diatur.
7	Bagaimana kualitas kebersihan perlengkapan kamar seperti seprai, handuk, dan amenities?	Semuanya dalam kondisi prima. Seprai putih bersih dan wangi, handuk tebal serta rapi, dan amenities tersedia sesuai kebutuhan. Tidak ada keluhan sama sekali.
8	Apakah Anda pernah merasa terganggu oleh	Tidak pernah. Karena hanya menginap semalam, tidak ada aktivitas pembersihan

	aktivitas <i>housekeeping</i> ?	selama saya berada di kamar. Privasi saya tetap terjaga.
9	Apakah waktu pembersihan sesuai preferensi Anda?	Tidak relevan karena durasi menginap hanya satu malam. Namun, dari pengamatan, tim <i>housekeeping</i> terlihat bekerja sigap dan terjadwal rapi.
10	Seberapa besar pengaruh pelayanan <i>housekeeping</i> terhadap kenyamanan Anda?	Sangat berpengaruh. Kebersihan kamar membuat saya betah dan nyaman untuk beristirahat maupun bersantai selama menginap singkat ini.
11	Apakah tempat tidur di hotel ini nyaman?	Sangat nyaman. Kasurnya empuk, seprai bersih dan harum, serta bantal dengan ketebalan pas membuat tidur saya nyenyak sepanjang malam.
12	Bagaimana perbandingan layanan kebersihan hotel ini dengan hotel lain yang pernah Anda kunjungi?	Menurut saya, termasuk salah satu yang terbaik. Perhatian pada detail kebersihan terasa nyata dan memberikan kesan positif yang kuat.
13	Apakah Anda puas dengan pelayanan <i>housekeeping</i> secara keseluruhan?	Sangat puas. Layanan sesuai dengan harapan, bahkan melampaui ekspektasi di beberapa aspek seperti kerapian dan aroma ruangan.
14	Apa yang perlu ditingkatkan dari layanan <i>housekeeping</i> ?	Mungkin bisa ditambahkan sedikit sentuhan suasana di area publik, misalnya musik lembut di lorong kamar, agar tamu merasa lebih rileks saat menuju kamar.
15	Apakah Anda bersedia kembali menginap di hotel ini? Mengapa?	Tentu. Pengalaman menginap yang nyaman, pelayanan yang ramah, dan kebersihan yang terjaga membuat saya ingin kembali. Semua pelayanan memenuhi, bahkan melampaui, harapan saya.

	Wawancara Dengan Ibu Nina Marlina	
1	Bagaimana Anda menilai kebersihan kamar saat pertama kali masuk?	Rapi dan bersih, tidak ada debu di permukaan meja, lantai, maupun sudut-sudut ruangan. Sprei tertata rapi, tirai tidak berdebu, dan udara di dalam kamar terasa segar begitu saya masuk.
2	Apakah kamar dibersihkan secara rutin sesuai harapan Anda?	Ya, saya senang karena mereka membersihkan tanpa harus saya minta. Pembersihan dilakukan secara menyeluruh dan terjadwal, sehingga saya selalu merasa nyaman setiap kembali ke kamar.

3	Apakah Anda pernah menemukan area kamar yang kurang bersih?	Hanya sedikit bercak air di kaca kamar mandi, selebihnya semua bersih dan terawat dengan baik. Hal kecil ini tidak mengganggu kenyamanan secara keseluruhan.
4	Bagaimana respons staf <i>housekeeping</i> saat Anda meminta bantuan atau layanan tambahan?	Sangat membantu dan responsif. Ketika saya meminta tambahan hanger, mereka mengirimkannya dalam waktu singkat dengan sikap yang ramah dan sopan.
5	Menurut Anda, apakah staf <i>housekeeping</i> bekerja dengan ramah dan profesional?	Ya, mereka sangat sopan, selalu memberi salam, dan menunjukkan rasa hormat ketika masuk kamar. Bahkan mereka memastikan tidak mengganggu privasi tamu.
6	Apakah Anda merasa nyaman dengan kondisi kamar mandi dan perlengkapannya?	Nyaman sekali. Air hangat berfungsi dengan baik, tekanan air stabil, perlengkapan mandi lengkap, dan aroma kamar mandi segar.
7	Bagaimana kualitas dan kebersihan perlengkapan kamar seperti seprai, handuk, dan <i>amenities</i> ?	Semua perlengkapan bersih, rapi, dan terlihat baru. Handuknya wangi, seprai halus, dan <i>amenities</i> disusun dengan rapi sehingga memudahkan penggunaan.
8	Pernahkah Anda merasa terganggu oleh aktivitas petugas <i>housekeeping</i> selama menginap?	Tidak pernah. Mereka sangat menghargai waktu tamu, bekerja saat kamar kosong, dan tidak membuat kebisingan.
9	Apakah waktu pembersihan kamar sesuai dengan preferensi atau kebutuhan Anda?	Sangat sesuai. Mereka datang membersihkan setelah kami selesai sarapan, sehingga tidak mengganggu waktu istirahat.
10	Sejauh mana pelayanan <i>housekeeping</i> berpengaruh terhadap kenyamanan Anda selama menginap?	Pengaruhnya besar. Kebersihan yang terjaga membuat saya merasa rileks, tenang, dan betah berlama-lama di kamar.
11	Apakah tempat tidur di hotel ini membuat Anda nyaman?	Betul, sangat nyaman. Kasurnya empuk, bantalnya pas, dan seprai bersih tanpa noda atau kotoran. Tidur menjadi nyenyak sepanjang malam.
12	Bagaimana Anda membandingkan layanan kebersihan hotel ini dengan hotel lain yang pernah Anda kunjungi?	Menurut saya lebih baik dibanding hotel lain dengan harga serupa. Pelayanan lebih teliti dan hasilnya lebih konsisten.

13	Apakah Anda merasa puas dengan pelayanan <i>housekeeping</i> secara keseluruhan?	Sangat puas, bahkan melebihi ekspektasi saya. Semua kebutuhan terkait kebersihan terpenuhi dengan baik.
14	Menurut Anda, apa yang paling perlu ditingkatkan dari layanan <i>housekeeping</i> ?	Mungkin bisa ditambahkan wewangian alami atau aromaterapi ringan agar suasana kamar terasa lebih segar dan menenangkan.
15	Apakah Anda bersedia kembali menginap di hotel ini? Mengapa?	Tentu saja. Pengalaman menginap yang nyaman, bersih, dan ditunjang oleh pelayanan yang ramah membuat saya ingin kembali. Rasanya seperti mendapat pelayanan personal yang tulus.

	Wawancara Dengan Bapak Wahyu Prasetyo	
1	Bagaimana Anda menilai kebersihan kamar saat pertama kali masuk?	Lumayan bersih, tata letaknya rapi, dan seprai sudah diganti. Namun, kalau diperhatikan lebih detail, karpet terasa agak berdebu, terutama di sudut-sudut ruangan. Meski begitu, secara keseluruhan kesan awalnya tetap nyaman.
2	Apakah kamar dibersihkan secara rutin sesuai harapan Anda?	Ya, setiap pagi saat saya keluar untuk beraktivitas, <i>housekeeping</i> langsung membersihkan kamar. Saat saya kembali di sore hari, kamar sudah rapi lagi, sampah dibuang, dan perlengkapan tertata ulang.
3	Apakah Anda pernah menemukan area kamar yang kurang bersih?	Ada sedikit debu di bagian belakang TV, kemungkinan jarang terjangkau saat pembersihan rutin. Namun, hal ini tidak sampai mengganggu kenyamanan menginap.
4	Bagaimana respons staf <i>housekeeping</i> saat Anda meminta bantuan atau layanan tambahan?	Respons mereka sangat cepat dan ramah. Waktu saya meminta tambahan air minum, staf langsung mengantarkannya hanya dalam beberapa menit. Mereka juga memastikan saya tidak membutuhkan bantuan lain.
5	Menurut Anda, apakah staf <i>housekeeping</i> bekerja dengan ramah dan profesional?	Ya, mereka sopan dan selalu mengetuk pintu sambil mengucapkan permisi sebelum masuk. Sikap <i>profesional</i> ini membuat saya merasa dihargai sebagai tamu.
6	Apakah Anda merasa nyaman dengan kondisi kamar mandi dan perlengkapannya?	Secara umum cukup nyaman dan bersih, lantai kering, serta tidak ada bau yang mengganggu. Hanya saja, sabun cair di

		dispenser agak sulit keluar, sehingga perlu ditekan beberapa kali.
7	Bagaimana kualitas dan kebersihan perlengkapan kamar seperti seprai, handuk, dan <i>amenities</i> ?	Secara keseluruhan bersih dan terawat. Seprai dan bantal terasa segar, <i>amenities</i> lengkap, namun handuk agak sedikit kasar saat digunakan.
8	Pernahkah Anda merasa terganggu oleh aktivitas petugas <i>housekeeping</i> selama menginap?	Tidak pernah. Mereka bekerja dengan tenang, tidak menimbulkan suara berlebihan, dan menghormati privasi tamu.
9	Apakah waktu pembersihan kamar sesuai dengan preferensi atau kebutuhan Anda?	Iya, waktunya pas. Saya biasanya keluar pagi dan kembali sore, dan setiap kembali, kamar sudah rapi dan siap digunakan.
10	Sejauh mana pelayanan <i>housekeeping</i> berpengaruh terhadap kenyamanan Anda selama menginap?	Sangat berpengaruh. Kamar yang rapi, bersih, dan wangi membantu saya lebih rileks dan beristirahat dengan tenang setelah beraktivitas seharian.
11	Apakah tempat tidur di hotel ini membuat Anda nyaman?	Sangat nyaman. Tempat tidurnya bersih, bantal empuk, dan seprai wangi sehingga membuat saya betah berlama-lama beristirahat.
12	Bagaimana Anda membandingkan layanan kebersihan hotel ini dengan hotel lain yang pernah Anda kunjungi?	Standarnya setara dengan hotel berbintang lainnya yang pernah saya kunjungi. Tidak ada pengalaman buruk, dan saya merasa cukup puas dengan kualitas kebersihannya.
13	Apakah Anda merasa puas dengan pelayanan <i>housekeeping</i> secara keseluruhan?	Puas, apalagi dari sisi kecepatan dan keramahan staf. Namun, saya rasa ada ruang untuk perbaikan di bagian perlengkapan seperti handuk dan kemasan <i>amenities</i> .
14	Menurut Anda, apa yang paling perlu ditingkatkan dari layanan <i>housekeeping</i> ?	Mungkin bisa menyediakan handuk yang lebih lembut dan sabun dengan kemasan atau dispenser yang lebih mudah digunakan, agar pengalaman tamu lebih nyaman.
15	Apakah Anda bersedia kembali menginap di hotel ini? Mengapa?	Ya, saya bersedia. Selain karena kebersihan dan kerapian kamarnya, stafnya sigap, ramah, dan <i>profesional</i> . Lokasi hotel yang strategis juga menjadi nilai tambah yang membuat saya ingin kembali.



UNIVERSITAS NASIONAL FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

S1- Manajemen, S1- Akuntansi, dan S1- Pariwisata

Jl. Sawo Mania No. 61 Pejaten, Pasar Minggu, Jakarta 12520 Telp. (021) 78833307, 7806700 (Hunting) Fax. 7802718, 7802719

P.O. Box 4741 Jakarta 12047 Homepage : <http://www.unas.ac.id> E-mail : febunas49@gmail.com

KONSULTASI BIMBINGAN

Npm : 213404516014
Nama : YAHDI NUR HAKIM
Program Studi : Pariwisata
Konsentrasi : Akomodasi dan Kuliner

KONSULTASI PEMBIMBING PROPOSAL

Tanggal		Materi Konsultasi	Status
6 November, 2024	judul		Sudah Ditanggapi
6 November, 2024	bab 1		Sudah Ditanggapi
6 November, 2024	revisi bab 1		Sudah Ditanggapi
6 November, 2024	bab 2		Sudah Ditanggapi
6 November, 2024	revisi bab 2		Sudah Ditanggapi
6 November, 2024	bab 3		Sudah Ditanggapi
6 November, 2024	revisi bab 3		Sudah Ditanggapi
6 November, 2024	lengkap		Sudah Ditanggapi

KONSULTASI PEMBIMBING TUGAS AKHIR

Tanggal	Materi Konsultasi	Status
---------	-------------------	--------

21 August, 2025	19 agustus, 2025 revisi after sempro sudah ditanggapi 19 agustus, 2025 daftar wawancara sudah ditanggapi 19 agustus, 2025 bab 4 sudah ditanggapi 19 agustus, 2025 revisi bab 4 sudah ditanggapi 19 agustus, 2025 bab 5 sudah ditanggapi 19 agustus, 2025 revisi bab 5 sudah ditanggapi 19 agustus, 2025 abstrak sudah ditanggapi 19 agustus, 2025 draft akhir sudah ditanggapi	Sudah Ditanggapi
-----------------	--	---------------------





UNIVERSITAS NASIONAL FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

S1- Manajemen, S1- Akuntansi, dan S1- Pariwisata

Jl. Sawo Manila No. 61 Pejaten, Pasar Minggu, Jakarta 12520 Telp. (021) 78833307, 7806700 (Hunting) Fax. 7802718, 7802719
P.O. Box 4741 Jakarta 12047 Homepage : <http://www.unas.ac.id> E-mail : febunas49@gmail.com

BERITA ACARA SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Pada hari ini tanggal : Jumat, 15 November 2024
Waktu : 13:00 s/d 13:40 WIB
Ruangan : blok ii lt. iii 301

Telah Diselenggarakan Seminar Proposal Skripsi Semester Ganjil Tahun Akademik 2024/2025 atas nama :

Nama Mahasiswa : Yahdi Nur Hakim
Nomor Pokok : 213404516014
Program Studi : Pariwisata
Bidang Konsentrasi :
Jalur Tugasakhir : Proposal & Skripsi
Judul Proposal : **ANALISIS STRATEGI PENINGKATAN KINERJA KARYAWAN
HOUSEKEEPING DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU DI
HOTEL MANGKULUHUR ARTOTEL SUITES JAKARTA**

Kepada yang bersangkutan diberikan Nilai rata-rata : angka (79.3) huruf (A-) dan dengan usulan-usulan penyempurnaan proposal sebagaimana mestinya.
Berita Acara ini dibuat dengan penuh rasa tanggung jawab.

Jakarta, 15 Desember 2024

Pimpinan Seminar
(Penguji 2)



Ulf Maranisy,
SST.Par.,M.Par.

Pembimbing Skripsi 1
(Pembimbing 1)



B. Svarifuddin Latif,
SH.,MH.

Pembahas Seminar
(Penguji 1)



Dr. Asep Parantika, S.E.,
M.M.

UNIVERSITAS NASIONAL

USULAN PENYEMPURNAAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Yahdi Nur Hakim

Nomor Pokok : 213404516014

Catatan Pendamping 1 (Pembimbing 1)

Catatan Pembahas Seminar Proposal (Penguji 1)

Lihat revisi saya di soft copy

Catatan Pimpinan Seminar Proposal (Penguji 2)

Pimpinan Seminar
(Penguji 2)



Ulf Maranisya,
SST.Par.,M.Par.

Pembimbing Skripsi 1
(Pembimbing 1)



B. Syarifuddin Latif,
SH.,MH.

Pembahas Seminar
(Penguji 1)



Dr. Asep Parantika, S.E.,
M.M.



NILAI SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Judul	Nilai	Terbilang
Pendamping 1 (Pembimbing 1)	: 83	Delapan Puluh Tiga
Pembahas Seminar Proposal (Penguji 1)	: 80	Delapan Puluh
Pimpinan Seminar Proposal(penguji 2)	: 75	Tujuh Puluh Lima
Nilai Rata-Rata	: 79.3	Tujuh Puluh Sembilan Koma Tiga
Total	: 79.3	Tujuh Puluh Sembilan Koma Tiga
Huruf	: A-	

Jakarta, 15 Desember 2024

Pimpinan Seminar
(Penguji 2)



Ulf Maranisya,
SST.Par.,M.Par.

Pembimbing Skripsi 1
(Pembimbing 1)



B. Syarifuddin Latif,
SH.,MH.

Pembahas Seminar
(Penguji 1)



Dr. Asep Parantika, S.E.,
M.M.



PAPER NAME

STRATEGI KINERJA DI HOUSEKEEPING
DEPARTMENT UNTUK MENINGKATKAN
KEPUASAN TAMU DI HOTEL MANGKULU
HUR ARTOTEL SUITES JAKARTA - Yahdi
Nur Hakim - S1 - Pariwisata - Yahdi Nur h
akim.docx

AUTHOR

3 Yahdi Nur Hakim cyberlib

WORD COUNT

12452 Words

CHARACTER COUNT

82230 Characters

PAGE COUNT

71 Pages

FILE SIZE

3.3MB

SUBMISSION DATE

Sep 10, 2025 7:54 AM GMT+7

REPORT DATE

Sep 10, 2025 7:56 AM GMT+7

 23% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 18% Internet database
- 8% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 19% Submitted Works database

UNIVERSITAS NASIONAL