

ANALISIS PERAN ROOM ATTENDANT DALAM MELAKSANAKAN KEBERSIHAN KAMAR TERHADAP PELAYANAN DI HOTEL FORMOSA BATAM

Siti Nurhayati¹, Yulia², Juma Riah³

Email : sitin371@gmail.com, yuliaedwar2407@gmail.com, jumariah12@gmail.com

^{1,2,3}Universitas Nagoya Indonesia

Informasi Artikel

Diterima : 20 Nov 2024
Direview : 22 Nov 2024
Disetujui : 30 Nov 2024

Kata Kunci

Room Attendant, kebersihan kamar, kualitas pelayanan, efisiensi kerja.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran Room Attendant dalam Melaksanakan kebersihan kamar dan hubungannya dengan kualitas pelayanan di Hotel Formosa Batam. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dokumentasi, dan kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran Room Attendant sangat penting dalam Melaksanakan standar kebersihan kamar, namun masih terdapat tantangan terkait efisiensi kerja akibat usia karyawan dan keterbatasan alat pembersih. Meski demikian, kebersihan kamar dinilai baik oleh tamu hotel, meskipun aspek efisiensi waktu dalam penyediaan kamar masih perlu ditingkatkan. Penelitian ini menyarankan peningkatan pelatihan dan penggunaan teknologi modern untuk mendukung kinerja Room Attendant secara optimal.

Keywords

Room Attendant, room cleanliness, service quality, work efficiency

Abstract

This study aims to analyze the role of Room Attendant in maintaining room cleanliness and its relationship with service quality at Hotel Formosa Batam. The research method used is descriptive qualitative with data collection techniques through interviews, observations, documentation, and questionnaires. The results of the study indicate that the role of Room Attendant is very important in maintaining room cleanliness standards, but there are still challenges related to work efficiency due to employee age and limited cleaning tools. However, room cleanliness is considered good by hotel guests, although the aspect of time efficiency in providing rooms still needs to be improved. This study suggests improving training and the use of modern technology to support optimal Room Attendant performance.

A. Pendahuluan

Saat ini, industri pariwisata sedang berkembang, terutama di Indonesia. Banyak pembangunan hotel berkelas dunia menunjukkan hal ini. terutama untuk Melaksanakan kualitas layanan untuk tamu yang akan menginap. Sektor perhotelan memainkan peran penting dalam pertumbuhan ekonomi negara (Zulfahmi Agustiad et al., 2024). Di sisi lain, hotel dapat menyerap banyak tenaga kerja, mengurangi pengangguran. Hotel juga memainkan peran penting bagi para wisatawan, yang menggunakannya sebagai rumah kedua mereka selama perjalanan jauh atau rekreasi (Sunawan et al., 2022).

Sumber daya manusia yang mampu mengelola perusahaan perhotelan dengan baik diperlukan untuk mencapai keberhasilan hotel dengan menjalankan tugas dan tanggung jawab sesuai departemen untuk memaksimalkan kegiatan operasional hotel. Kegiatan operasional ini kemudian menjadi tolak ukur kualitas layanan yang diberikan hotel kepada tamu. Kerja sama setiap *departement* sangat penting untuk keberhasilan hotel dengan perannya masing-masing agar mampu bersaing dengan hotel lain di Indonesia (Maghfiroh et al., 2022).

Hotel merupakan suatu usaha industri ataupun jasa yang dikelola secara komersial atau akomodasi penginapan baik yang dilengkapi dengan fasilitas yang tersedia seperti makanan, minuman, transportasi, maupun yang hanya menyediakan kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus menurut dalam jurnal (Akmalia et al., 2022) *Housekeeping* adalah bagian dari departemen yang mengatur atau menata peralatan, Melaksanakan kebersihan, melaporkan kerusakan dan memberi dekorasi dengan tujuan agar hotel tampak rapi, bersih, menarik dan menyenangkan bagi pengunjung (Linda, 2018). *Departement Housekeeping* tidak hanya mempersiapkan kamar-kamar tamu namun secara keseluruhan bertanggung jawab Melaksanakan, merawat dan membersihkan semua fasilitas hotel menjadi bersih, rapi dan nyaman (Sugiman, 2024). Oleh karena itu semua aktivitas *Housekeeping* bertujuan untuk memaksimalkaneliharaan, perawatan dan kebersihan hotel secara menyeluruh dan terjaga dengan baik (Linda, 2018). *Housekeeping* department adalah bagian dari kegiatan penyelenggaraan layanan ruang rapat atau seminar (Simanjuntak, 2023).

Room section (seksi kamar) merupakan bagian section yang ada di departemen *Housekeeping* (Pramanita et al., 2022). Dan *Room Attendant* adalah petugas floor section yang Melaksanakan kebersihan, kerapian dan kenyamanan serta kelengkapan kamar-kamar tamu. Room attendant harus memiliki penampilan baik dan rapi meliputi tingkah laku kejujuran, sopan santun pada tamu, atasan maupun teman sekerja. Asisten kamar harus tahu cara merias kamar yang baik dan benar dan tata letak standar, yaitu urutan pembersihan kamar dan letak perlengkapan pengunjung, mulai dari kamar mandi, kamar tidur, dan ruang tamu (Purwanti et al., 2019). Oleh karena itu, staf kamar harus dapat bekerja secara profesional, efektif, dan efisien untuk meningkatkan kualitas pelayanan hotel. Semakin baik kualitas kerja staf kamar dalam melakukan semua tugasnya, semakin baik kepuasan tamu dan pelanggan, yang pada gilirannya akan meningkatkan loyalitas tamu dan pelanggan terhadap hotel itu sendiri dan mengubah perspektif mereka tentang pelayanan di hotel, terutama tentang pelayanan ke kamar (Ramadhan & Jatmiko, 2023).

Hotel Formosa Batam adalah salah satu hotel bintang tiga yang terletak di daerah Luky Plaza Nagoya. Di dirikan pada 10 Agustus 1998 oleh Bapak Jerry Wang asal Taiwan sebagai penyewa gedung. Pemilik gedung ini adalah Bapak Budiman yang berasal dari Medan. Hotel ini mempunyai 111 kamar yang terdiri dari 5 type yaitu: exscutive room, junior exscutive, bisnis room, family room, deluxe room. Hotel Formosa Batam berkembang dengan pesat selama 26 tahun berdiri. Berbagai tamu yang datang dari luar negeri maupun dalam negeri banyak tamu yang memilih menginap di hotel Formosa karena melalui informasi bahwa hotel Formosa mempunyai layanan kamar yang bersih dan karyawannya ramah-ramah. Bahkan menjadi primadona bagi tamu luar negeri karena letaknya di lokasi yang strategis dan nyaman untuk wisatawan yang berkunjung ke Batam, terutama mereka yang datang dari Singapura dan Taiwan. Hotel Formosa Batam sudah memiliki *Standart Operational Procedure Training Housekeeping* (SOP Training Housekeeping) yang tersusun dalam hotel. SOP Training Housekeeping menjelaskan secara detail tentang standard pelatihan yang diberikan kepada karyawan, siapa yang memberikan pelatihan, dan materi apa yang diberikan saat pelatihan. SOP Training Housekeeping tersebut berguna untuk memudahkan karyawan untuk memahami sistematika pelatihan dalam hotel. Setiap section di *Housekeeping* harus mengikuti jadwal training yang sudah disusun oleh supervisor atau *Housekeeping* cleark setiap hari atau tanggal yang sudah ditentukan. Hotel Formosa sudah beroperasi selama 26 tahun, otomatis sudah banyak karyawannya yang berumur sebagai *Room Attendant*.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan metode penelitian kualitatif, dan setiap pelanggan yang puas dengan layanan anda akan memberikan umpan balik (Hidayat et al., 2023). Metode penelitian kualitatif mengutamakan analisis atau deskripsi. Dalam penelitian kualitatif, perspektif subjek lebih diutamakan dan landasan teori digunakan oleh peneliti sebagai pedoman (Ningrum et al., 2023). Dengan demikian, proses penelitian akan lebih sesuai dengan keadaan di lapangan. Penelitian kualitatif mengumpulkan data secara menyeluruh untuk memberikan penjelasan menyeluruh tentang perbaikan hotel Anda. Ini akan meningkatkan reputasi hotel dan kesejahteraan karyawan secara bersamaan (Victori & Sugiman, 2023). Perhatikan kewajiban Anda dengan baik, perhatikan penjelasan, dan langkah-langkah menata tempat tidur agar Anda dapat melaksanakannya dengan baik (Sinaga & Lapotulo, 2022).

Jenis penelitian deskriptif kualitatif yang digunakan pada penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh informasi mengenai Peranan *Room Attendant* Dalam Melaksanakan Kebersihan Kamar Di Hotel Formosa Batam.

Unit Analisis

1) Data Primer

Penelitian ini menggunakan data primer berupa informasi yang diperoleh langsung dari sumber penelitian (Taviprawati et al., 2019). Sumber data primer dalam penelitian ini diperoleh dari observasi dan hasil wawancara langsung dengan wawancara mendalam kepada Executive housekeeper, Supervisor

Housekeeping, Room Attendant, dan tamu pada Hotel Formosa Batam. Berikut yang menjadi subjek penelitian dilihat pada tabel 3.1 di bawah ini :

Tabel 1. Subjek Penelitian

No.	Subjek Penelitian	Responden
1	<i>Executive Housekeeper</i>	1 orang
2	<i>Supervisor Housekeeping</i>	1 orang
3	<i>Guest Formosa Hotel</i>	10 orang

2) Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang berasal dari data tertulis dan dapat diperoleh dari pihak lain maupun dari perusahaan. Data sekunder dapat mencakup hal-hal seperti foto, prosedur operasi standar (SOP), struktur organisasi, sejarah perusahaan, deskripsi pekerjaan, dan sebagainya (Chrisma Sigarlaki & Walasendow, 2022).

3) Responden

Responden adalah individu atau kelompok yang memberikan tanggapan atau jawaban terhadap pertanyaan-pertanyaan dalam sebuah penelitian.

Pengertian objek responden penelitian adalah suatu atribut atau penilaian orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang telah ditentukan oleh peneliti untuk kemudian dipelajari dan ditarik kesimpulan (Ramadhan & Jatmiko, 2023). Subjek atau responden adalah pihak yang digunakan sebagai sampel penelitian ini.

Penelitian ini memiliki responden sebanyak 12 orang dengan ketentuan usia dari 30 – 55 tahun dengan jenis kelamin laki-laki dan perempuan, terdiri dari satu *Executive Housekeeper*, satu *Supervisor Housekeeping*, dan 10 *Guest*.

Tabel 2. Responden Penelitian

No	Nama	Usia	Jabatan	Masa Kerja
1	Endang Sri Adi	50 Tahun	<i>Executive Housekeeper</i>	10 Tahun
2	Alfi Sukri	30 Tahun	<i>Supervisor Housekeeping</i>	5 Tahun
3	Anis Anastasia	32 Tahun	Guest	-
4	Monang Naipospos	45 Tahun	Guest	-
5	Beth	32 Tahun	Guest	-
6	Widi Wibisono	34 Tahun	Guest	-
7	Sam	45 Tahun	Guest	-
8	Icham	55 Tahun	Guest	-
9	Merry	30 Tahun	Guest	-
10	Macho	35 Tahun	Guest	-
11	Sri Yuni	37 Tahun	Guest	-
12	Rose Antoni	35 Tahun	Guest	-

4) Teknik Penggalan Data

Teknik penggalan data yang di gunakan dalam penelitian ini ada 4 (empat) cara sebagai berikut :

a) Wawancara

Seorang peneliti melakukan wawancara berdasarkan kumpulan pertanyaan umum yang kemudian dikembangkan dan dibahas lebih lanjut selama wawancara atau setelahnya (Taviprawati et al., 2019). Ada juga beberapa pertanyaan yang telah dipersiapkan sebelum wawancara, tetapi pertanyaan tersebut tidak terperinci dan lebih seperti pertanyaan terbuka. Dalam wawancara, orang bertukar atau berbagi aturan, tanggung jawab, perasaan, kepercayaan, motif, dan informasi.

b) Dokumen

Peneliti melakukan kegiatan dokumentasi yang di maksudkan untuk memperoleh berbagai data tertulis dan gambar yang relevan dengan penelitian yang dilakukan berupa SOP, struktur organisasi, sejarah perusahaan, job description dan sebagainya.

c) Observasi

Salah satu metode pengumpulan data adalah observasi. Tujuan observasi adalah untuk mendeskripsikan lingkungan yang diamati, aktivitas yang berlangsung, dan orang-orang yang terlibat (Hasibuan et al., 2022). Salah satu metode observasi adalah memasukkan peneliti ke dalam kehidupan kelompok yang diteliti dan mengikuti kebiasaan mereka seperti biasa. Ini memungkinkan peneliti diterima sebagai bagian dari kehidupan mereka sendiri. Peneliti menggunakan jenis observasi terus terang dalam penelitian ini. Oleh karena itu, saat mengumpulkan data, peneliti memberi tahu sumber data bahwa mereka sedang melakukan penelitian, sehingga mereka dapat mengetahui apa yang sedang dilakukan peneliti dari awal hingga akhir.

d) Pengumpulan Data Kuesioner

Pengumpulan data melalui media elektronik berupa google form dengan 15 pertanyaan, perhitungan dengan skala liker yaitu skala 1-5 dengan jumlah reponden sebanyak 12 orang.

5) Teknik Pengorganisasian Data

Pengorganisasian data dalam penelitian ini melalui proses transkripsi yaitu melibatkan pengubahan data audio atau video dari hasil wawancara atau observasi ke dalam bentuk teks tertulis (Sugiman, 2024). Setelah proses transkrip maka hasilnya akan di gunakan untuk analisis data.

Teknik Analisis Data

Dalam penelitian kualitatif, analisis terdiri dari penjelasan fenomena yang terjadi (deskriptif) dan interpretasi makna yang terkandung di balik fenomena tersebut (interpretif) (Rainaldi, 2019). Setelah data yang diperlukan untuk penelitian dikumpulkan, analisis deskriptif digunakan. Tujuan dari analisis ini adalah untuk memberikan gambaran sistematis, faktual, dan akurat tentang fakta-fakta dan hubungan antara fenomena yang diselidiki.

Analisis SWOT adalah metode untuk mengevaluasi *Strengths* (Kekuatan), *Weaknesses* (Kelemahan), *Opportunities* (Peluang), dan *Threats* (Ancaman) yang relevan dengan penelitian ini. Maka dalam penelitian ini akan di gunakan Analisis SWOT agar mempermudah dalam mengetahui strategi akhir agar menjawab rumusan masalah yang ada secara tepat (Handayani & Iman, 2021).

Kredibilitas Penelitian

Penelitian dianggap kredibel jika orang lain dapat mengulangi atau mereplikasi prosesnya. Dalam hal ini, proses penelitian secara keseluruhan diaudit untuk menguji kredibilitas (Chrisma Sigarlaki & Walasendow, 2022). Ini dapat dicapai dengan membuat "catatan aktivitas lapangan" atau "catatan lapangan" yang dilampirkan pada halaman belakang laporan. Catatan ini akan menjelaskan bagaimana peneliti mulai menentukan fokus, memasuki lapangan, menemukan sumber data, menganalisis data, menguji keabsahan data, dan sampai pada kesimpulan.

Isu Etik

Penelitian ini dilakukan dengan memperhatikan prinsip-prinsip etika penelitian untuk memastikan bahwa proses penelitian berjalan secara adil, transparan, dan bertanggung jawab. Responden diberikan informed consent, yaitu informasi lengkap mengenai tujuan, metode, dan dampak penelitian sebelum setuju untuk berpartisipasi (Dewantara, 2019). Kerahasiaan identitas responden dijaga melalui penggunaan kode atau anonimitas dalam pelaporan data. Selain itu, penelitian ini menjunjung tinggi hak responden untuk menolak atau menghentikan partisipasi tanpa adanya konsekuensi negatif. Semua data yang dikumpulkan digunakan hanya untuk keperluan penelitian dan dijaga kerahasiaannya sesuai dengan prinsip etika penelitian.

C. Hasil dan Pembahasan

1) Hasil Penelitian

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tugas utama *Room Attendant* di Hotel Formosa Batam meliputi kegiatan pembersihan kamar, penggantian linen, pemeriksaan perlengkapan kamar, serta pelaporan kerusakan yang terjadi pada fasilitas di kamar. Berdasarkan observasi dan wawancara yang dilakukan dengan karyawan *Housekeeping*, prosedur operasional standar (SOP) untuk *Housekeeping* telah diterapkan di hotel ini. Namun, penerapan SOP tersebut belum sepenuhnya optimal, terutama dalam hal efisiensi waktu dan pemanfaatan teknologi *modern* yang dapat mendukung kinerja para *Room Attendant*. Beberapa area masih memerlukan perbaikan untuk meningkatkan efektivitas pekerjaan.

Tantangan utama yang ditemukan dalam penelitian ini adalah terkait dengan usia sebagian besar karyawan *Housekeeping* yang berjumlah 6 orang, yang sudah berada di atas 35 tahun yaitu sebanyak 5 orang, dan 1 orang berusia di bawah 35 tahun. Hal ini berpengaruh pada stamina dan kecepatan kerja, yang memerlukan perhatian khusus dalam proses pelatihan dan pengembangan karyawan. Stamina yang menurun seiring bertambahnya usia dapat mengurangi produktivitas dalam menyelesaikan tugas-tugas pembersihan dengan efisien. Selain itu, keterbatasan alat pembersih modern juga menjadi hambatan signifikan yang memperlambat kinerja. Penggunaan peralatan yang lebih efisien dan modern dapat membantu meningkatkan produktivitas kerja para *Room Attendant*.

Dari hasil wawancara dengan tamu, kebersihan kamar hotel dinilai baik, namun ada beberapa keluhan yang muncul terkait dengan keterlambatan dalam penyediaan kamar saat proses check-in. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun standar kebersihan tercapai, masih ada aspek efisiensi waktu yang perlu

diperbaiki untuk meningkatkan pengalaman tamu secara keseluruhan. Secara keseluruhan, data lapangan menunjukkan bahwa meskipun kebersihan kamar sudah sesuai standar, efisiensi kerja masih menjadi tantangan yang perlu diperbaiki agar pelayanan dapat lebih optimal dan memberikan kepuasan yang lebih tinggi bagi tamu.

Sedangkan hasil kuesioner dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 3. Jawaban Kuesioner

No	Pertanyaan	Responden												Rata-rata
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1	Kebersihan kamar mandi	4	5	3	4	5	4	3	5	4	5	3	5	4.16
2	Kebersihan lantai mandi	4	5	3	4	5	4	3	5	4	5	3	5	4.16
3	Kebersihan tempat tidur	4	5	3	4	5	4	3	5	4	5	3	5	4.16
4	Kecepatan <i>Room Attendant</i>	3	4	2	3	4	3	2	4	3	4	2	5	3.25
5	Kelengkapan fasilitas kamar	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	5	4.16
6	Kelengkapan Alat mandi	4	3	3	4	5	4	3	4	4	4	3	5	3.83
7	Ketersediaan alat tulis & informasi	4	3	3	4	5	4	3	4	4	4	3	5	3.83
8	Ramah & sopan sikap <i>Room Attendant</i>	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4.75
9	Responsif <i>Room Attendant</i>	4	5	4	5	5	4	3	5	4	5	3	5	4.33
10	Profesional <i>Room Attendant</i> menjelaskan fasilitas	3	4	3	4	5	4	3	5	4	5	3	5	4
11	<i>Room Attendant</i> menjelaskan fasilitas kamar	3	4	3	4	5	4	3	5	4	5	3	5	4
12	Kenyamanan dengan pelayanan <i>Room Attendant</i>	4	5	3	5	5	4	3	5	4	5	3	5	4.25

1. Pertanyaan dengan Nilai Tertinggi

a) Ramah & Sopan Sikap *Room Attendant*

Nilai rata-rata: 4.75

Responden memberikan skor yang sangat tinggi untuk sikap ramah dan sopan *Room Attendant*. Hal ini menunjukkan bahwa interaksi personal menjadi salah satu kekuatan pelayanan di Hotel Formosa Batam.

b) Responsif *Room Attendant*

Nilai rata-rata: 4.5

Room Attendant dinilai responsif dalam menjalankan tugasnya, mencerminkan kinerja yang tanggap terhadap kebutuhan tamu.

c) Kebersihan Tempat Tidur

Nilai rata-rata: 4.5

Kebersihan tempat tidur, termasuk sprei, selimut, dan bantal, menunjukkan bahwa aspek ini dikelola dengan sangat baik sesuai standar hotel.

2. Pertanyaan dengan Nilai Terendah

a) Kecepatan *Room Attendant* Menyiapkan Kamar

Nilai rata-rata: 3.25

Meskipun tidak serendah rekomendasi, kecepatan dalam menyiapkan kamar menjadi area yang memerlukan perbaikan. Beberapa responden

mengeluhan waktu persiapan kamar yang kurang efisien, terutama saat check-in.

b) Ketersediaan Alat Tulis dan Informasi di Kamar

Nilai rata-rata: 3.5

Ada beberapa keluhan mengenai kelengkapan alat tulis atau informasi di kamar, yang dapat meningkatkan kepuasan jika diperbaiki.

Tabel 1. Jawaban Kuesioner

	Masukan Responden	Usia Responden	Rekomendasi Responden
Responden 1	Mungkin perlu ditingkatkan alat kebersihannya agar lebih efisien.	30	Ya
Responden 2	Pelayanannya sudah baik, pertahankan!	45	Ya
Responden 3	Waktu persiapan kamar saat check-in terlalu lama.	37	Tidak
Responden 4	<i>Room Attendant</i> ramah, tetapi perlu lebih cepat dalam bertindak.	34	Ya
Responden 5	Semua sudah sesuai harapan, terus pertahankan.	32	Ya
Responden 6	Pelayanan ramah, tetapi perlengkapan kamar perlu diperiksa lebih baik.	50	Ya
Responden 7	Kamar mandi masih terasa kurang bersih.	55	Tidak
Responden 8	Pelayanan profesional dan sangat memuaskan.	35	Ya
Responden 9	Staf sangat membantu, tetapi waktu persiapan kamar perlu diperbaiki.	45	Ya
Responden 10	Pelayanan sangat baik dan ramah.	30	Ya
Responden 11	Staf ramah, tetapi kebersihan lantai perlu diperhatikan.	37	Tidak
Responden 12	Tidak ada komentar, semuanya sempurna.	32	Ya

Secara keseluruhan, data ini menunjukkan bahwa meskipun pelayanan *Room Attendant* sudah baik dalam aspek keramahan dan responsivitas, ada kebutuhan untuk meningkatkan efisiensi dan melengkapi fasilitas kamar guna menciptakan pengalaman yang lebih memuaskan bagi semua tamu.

2) Pembahasan

Hasil analisis menunjukkan bahwa peran *Room Attendant* memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas layanan Hotel Formosa Batam. Analisis SWOT berikut merangkum kondisi internal dan eksternal hotel :

Tabel 6. Analisis Swot

Aspek SWOT	Rincian Faktor SWOT	Implications for Action (Langkah Tindakan)
Strengths (Kekuatan)	1. Pengalaman tinggi karyawan <i>Housekeeping</i> dengan rata-rata masa kerja lebih dari 10 tahun.	Memberikan penghargaan dan pelatihan rutin kepada karyawan untuk Melaksanakan motivasi dan meningkatkan keterampilan.

	2. Lokasi hotel yang strategis, memudahkan akses bagi tamu.	Lokasi hotel yang strategis dapat dimaksimalkan dengan menyediakan paket promosi yang menarik, seperti layanan penjemputan dari pelabuhan atau bandara, yang akan meningkatkan daya tarik hotel.
	3. SOP yang sudah dirancang untuk Melaksanakan kebersihan kamar sesuai standar.	SOP yang telah dirancang sesuai standar tinggi perlu diaudit secara berkala untuk memastikan pelaksanaannya tetap konsisten
Weaknesses (Kelemahan)	1. Kurangnya pelatihan berkelanjutan untuk meningkatkan efisiensi kerja.	mengembangkan program pelatihan rutin berbasis teknologi. Langkah ini memungkinkan karyawan untuk meningkatkan keterampilan tanpa mengganggu operasional.
	2. Alat pembersih yang kurang modern menghambat kecepatan dan kualitas kerja.	penggunaan alat pembersih modern dapat meningkatkan efisiensi kerja serta kualitas kebersihan kamar. Dengan memperbarui peralatan, pekerjaan menjadi lebih cepat dan hasilnya lebih maksimal.
	3. Usia tenaga kerja yang mayoritas di atas 35 tahun, memengaruhi stamina.	Usia karyawan yang mayoritas di atas 35 tahun, meskipun menjadi tantangan dari segi stamina, dapat dimanfaatkan sebagai kekuatan melalui pengalaman mereka. Karyawan senior dapat menjadi mentor bagi karyawan baru, menciptakan lingkungan kerja yang kolaboratif dan mendukung.
Opportunities (Peluang)	1. Permintaan pasar yang terus meningkat untuk layanan hotel berkualitas di Batam.	peluang pasar yang terus berkembang di Batam membuka kesempatan bagi hotel untuk meningkatkan daya saingnya
	2. Dukungan teknologi baru di bidang <i>Housekeeping</i> yang dapat meningkatkan efisiensi.	Dukungan teknologi baru, seperti alat pembersih otomatis atau sistem manajemen kebersihan berbasis digital, dapat meningkatkan efisiensi operasional dan mengurangi beban fisik pada tenaga kerja yang sudah berusia lebih matang.
	3. Kesempatan memperluas pangsa pasar melalui promosi digital.	Memanfaatkan promosi digital untuk menarik lebih banyak tamu internasional.
Theats (Ancaman)	1. Persaingan dengan hotel lain di kawasan Batam.	persaingan yang semakin ketat di industri perhotelan Batam dan keluhan tamu yang berpotensi

		merusak reputasi layanan hotel harus ditanggapi dengan serius.
	2. Keluhan tamu yang dapat menurunkan reputasi layanan hotel.	hotel harus dapat menindaklanjuti setiap keluhan tamu dengan cepat dan profesional, serta berupaya memperbaiki segala kekurangan yang ada.
	3. Ketergantungan pada ulasan tamu untuk menarik pelanggan baru.	Hotel Formosa Batam dapat meningkatkan kualitas layanan dan tetap menjadi pilihan utama bagi tamu yang menginginkan pengalaman menginap yang memuaskan.

Sebagai pelengkap dari hasil analisis SWOT, penting untuk menekankan bahwa meskipun Hotel Formosa Batam memiliki sejumlah kekuatan internal yang signifikan, seperti pengalaman tinggi karyawan dan lokasi strategis, masih terdapat beberapa area yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan. Salah satu langkah penting yang perlu dilakukan adalah memperbaiki kelemahan yang ada, seperti kurangnya pelatihan berkelanjutan dan penggunaan alat pembersih yang lebih modern. Dengan adanya pelatihan rutin, karyawan tidak hanya dapat memperbarui keterampilan mereka, tetapi juga dapat lebih efisien dalam menyelesaikan tugas-tugas mereka, yang pada gilirannya akan meningkatkan kecepatan dan kualitas layanan kebersihan kamar.

Selain itu, peluang pasar yang terus berkembang di Batam membuka kesempatan bagi hotel untuk meningkatkan daya saingnya. Dukungan teknologi baru, seperti alat pembersih otomatis atau sistem manajemen kebersihan berbasis digital, dapat meningkatkan efisiensi operasional dan mengurangi beban fisik pada tenaga kerja yang sudah berusia lebih matang. Penggunaan teknologi ini dapat mempermudah para *Room Attendant* dalam melaksanakan tugas-tugas mereka dengan lebih cepat dan efisien, sambil tetap mempertahankan standar kebersihan yang tinggi.

Namun, ancaman dari persaingan yang semakin ketat di industri perhotelan Batam dan keluhan tamu yang berpotensi merusak reputasi layanan hotel harus ditanggapi dengan serius. Untuk itu, hotel harus dapat menindaklanjuti setiap keluhan tamu dengan cepat dan profesional, serta berupaya memperbaiki segala kekurangan yang ada. Melalui strategi yang terencana dengan baik, seperti pemberian penghargaan kepada karyawan, pengadopsian alat modern, dan promosi digital, Hotel Formosa Batam dapat meningkatkan kualitas layanan dan tetap menjadi pilihan utama bagi tamu yang menginginkan pengalaman.

Strategi yang diusulkan

1. Memberikan penghargaan dan pelatihan rutin kepada karyawan untuk menjaga motivasi dan meningkatkan keterampilan.
2. Mengadopsi alat pembersih modern untuk meningkatkan efisiensi kerja.
3. Memanfaatkan promosi digital untuk menarik banyak tamu internasional.
4. Menindaklanjuti keluhan tamu dengan cepat untuk mempertahankan reputasi layanan.

D. Simpulan

Dari hasil penelitian yang diperoleh maka dapat disimpulkan bahwa peran *Room Attendant* di Hotel Formosa Batam sangat penting dalam melaksanakan kebersihan kamar yang berkontribusi pada kualitas pelayanan hotel. Meskipun standar operasional prosedur (SOP) *Housekeeping* telah diterapkan, terdapat beberapa area yang memerlukan perbaikan, khususnya dalam efisiensi kerja dan penggunaan teknologi modern. Faktor usia rata-rata karyawan yang di atas 35 tahun memengaruhi stamina dan produktivitas mereka, yang menjadi tantangan utama. Selain itu, keterbatasan alat pembersih modern juga berdampak pada kinerja. Namun, kebersihan kamar yang dinilai baik oleh tamu menunjukkan bahwa standar layanan kebersihan telah sesuai, meski ada beberapa keluhan terkait keterlambatan penyediaan kamar saat check-in. Analisis SWOT mengidentifikasi kekuatan hotel, seperti pengalaman karyawan dan lokasi strategis, serta kelemahan berupa kurangnya pelatihan dan alat modern.

E. Ucapan Terima Kasih

Ucapan terima kasih kepada pihak Universitas Nagoya Indonesia dan Hotel Formosa Batam.

F. Referensi

- Akmalia, N., Iqbal Yusuf Conoras, M., & Yulia, Y. (2022). Pengaruh Pengalaman Kerja, Pengetahuan Dan Kemampuan Terhadap Kinerja Karyawan Di Hotel Golden Bay Batam Tahun 2021. In *Journal of Management and Accounting (JMA)* (Vol. 1, Issue 1). <http://ejournal.stienagoyaindonesia.ac.id/ojs/index.php/jma>
- Chrisma Sigarlaki, N., & Walasendow, A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Room Attendant Terhadap Kepuasan Tamu Di Hotel Sintesa Peninsula Manado. *Hospitaliti*, 139–146.
- Dewantara, M. H. (2019). Analisis Tugas Room Attendant Dalam Menangani Complaint Tamu Deluxe Room The Haven Suites Canggü. *JOURNEY*, 1(1), 118–145. <https://doi.org/10.46837/journey.v1i1.20>
- Handayani, R. D., & Iman, A. N. (2021). Peranan Room Attendant dalam Pelayanan Make Up Room Guna Kenyamanan Tamu di Grand Pasundan Convention Hotel Bandung. *Jurnal Kajian Pariwisata*, 3(1), 38–42. <http://ejurnal.ars.ac.id/index.php/JIIP/article/view/510%0Ahttp://ejurnal.ars.ac.id/index.php/JIIP/article/download/510/368>
- Hasibuan, A., Sembiring, D., & Yulia, Y. (2022). Pengaruh Disiplin Kerja, Motivasi, Dan Kompetensi Terhadap Produktivitas Karyawan Di PT. PCI Elektronik Internasional. *Journal of Management and Accounting (JMA)*, 1(1), 81–90. <http://ejournal.stienagoyaindonesia.ac.id/ojs/index.php/jma>
- Hidayat, S., Yulia, Y., & Lucida, R. S. R. (2023). Pengaruh Pelayanan Dan Brand Image Terhadap Minat Pengguna Jasa Angkutan Limbah Medis Di PT. Satalindo Mandiri Batam. *Journal of Management and Accounting (JMA)*, 2(1), 1–11. <http://ejournal.stienagoyaindonesia.ac.id/ojs/index.php/jma>
- Linda, T. (2018). Peranan Room Attendant Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan di Department Housekeeping Pada SWISS-BELHOTEL Harbourbay BAY. *Jurnal*

- Ilmiah Skylandsea*, 2(2), 79–84.
- Maghfiroh, S., Sembiring, D., & Yulia, Y. (2022). Pengaruh Pemberian Insentif Terhadap Peningkatan Prestasi Kerja Karyawan Pada Hotel Golden Bay Batam. *Journal of Management and Accounting (JMA)*, 1(1), 1–10. <http://ejournal.stienagoyaindonesia.ac.id/ojs/index.php/jma>
- Ningrum, P. T., Persada, R., & Yulia, Y. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Konsumen Di Kawasan Hunian Villa Panbil Batam. *Journal of Management and Accounting (JMA)*, 2(2), 34–40. <http://ejournal.stienagoyaindonesia.ac.id/ojs/index.php/jma>
- Pramanita, N., Iqbal Yusuf Conoras, M., & Yulia, Y. (2022). Pengaruh Kepuasan Kerja, Motivasi Dan Komitmen Organisasional Terhadap Karyawan PT. Triusula Adijaya Batam Tahun 2022. *Journal of Management and Accounting (JMA)*, 1(2), 36–47. <http://ejournal.stienagoyaindonesia.ac.id/ojs/index.php/jma>
- Purwanti, E. S., Sugiman, S., & Irawan, B. T. (2019). *Analisis Peran Kinerja Room Attendant Terhadap Tingkat Kepuasan Tamu Di Agas Internasional Hotel Surakarta*. 9–25.
- Rainaldi, R. (2019). Peranan Room Attendant Dalam Menangani Higiene Dan Sanitasi Kamar Di Aswin Hotel Dan Spa Makassar. In *Peranan Room Attendant Dalam Menangani Higiene Dan Sanitasi Kamar Di Aswin Hotel Dan Spa Makassar*.
- Ramadhan, R. ferdian, & Jatmiko, H. (2023). Peranan Room Attendant dalam Menunjang Pelayanan Kamar di Ascent Premiere Hotel and Convention Malang. *Jurnal Pariwisata Dan Perhotelan*, 1(2), 1–8. <https://doi.org/10.47134/pjpp.v1i2.1901>
- Simanjuntak, M. K. (2023). Peranan Room Attendant Dalam Penanganan Kebersihan Kamar Selama Masa Pandemi Di Griya Persada Hotel Kaliurang. In *Jurnal Mekar* (Vol. 2, Issue 1).
- Sinaga, H. B. A., & Lapotulo, N. (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>
- Sugiman, S. (2024). Pengaruh Kinerja Room Attendant Terhadap Tingkat Kebersihan Kamar Di Hotel Hyatt Regency Yogyakarta. *Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen*, 5(1), 26–34. <https://doi.org/10.55542/juiim.v5i1.286>
- Sunawan, S., Jazuli, J., & Yulia, Y. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Fisik Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Golden Bay Kota Batam Tahun 2022. *Journal of Management and Accounting (JMA)*, 1(2), 55. <http://ejournal.stienagoyaindonesia.ac.id/ojs/index.php/jma>
- Taviprawati, E., Artina Sembiring, V., & Tarigan, D. E. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Room Attendant Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Hotel Inter-Continental Jakarta Mid Plaza. *Jurnal Ilmiah Pariwisata*, 24(1), 1–11.
- Victori, A., & Sugiman, S. (2023). Peranan Room Attendant Untuk Meningkatkan Pelayanan Kepada Tamu Di The Alana Hotel & Convention Center Solo. *Populer: Jurnal Penelitian Mahasiswa*, 1(3), 209–226. <https://doi.org/10.58192/populer.v1i3.566>
- Zulfahmi Agustiad, Sugiman, S., & Prastowo, I. (2024). Analisis Pemenuhan Standar Waktu Pembersihan Kamar Hotel terhadap Kinerja Room Attendant di Grand

Praba Hotel Bandar Lampung. *NAWASENA: Jurnal Ilmiah Pariwisata*, 3(1), 188-201. <https://doi.org/10.56910/nawasena.v3i1.1720>