

Pengaruh Penggunaan Bahan Pembersih Terhadap Kelancaran Kinerja Room Attendant di Hotel Gran Puri Manado

**Milando Arthurito P. I. Wangol¹, Jemmy R. Pangemanan²,
Hendry M.E Kumaat³**

^{1,2,3} Program Studi Manajemen Perhotelan Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Manado
Penulis Korespondensi: ¹ milandowangol7@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini mengidentifikasi secara mendalam pengaruh penggunaan produk pembersih (chemical) terhadap kelancaran kinerja Room Attendant di Gran Puri Manado. Dalam industri perhotelan yang kompetitif, efisiensi dan kualitas kerja Room Attendant merupakan faktor penentu kepuasan tamu. Pemilihan dan aplikasi chemical yang tidak tepat dapat menghambat produktivitas, bahkan berpotensi menimbulkan risiko kerusakan perbotan. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif, penelitian ini bertujuan untuk menggali perspektif, pengalaman, dan tantangan yang dihadapi Room Attendant terkait interaksi mereka dengan berbagai jenis chemical dalam tugas sehari-hari. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dan observasi langsung di lapangan. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan bagi pengembangan Standard Operating Procedure (SOP) yang lebih efektif dan aman, serta menjadi dasar bagi program pelatihan yang relevan. Implikasi praktis dari studi ini adalah peningkatan efisiensi operasional, pengurangan kerusakan perabotan, dan pada akhirnya, peningkatan kualitas layanan di Gran Puri Manado.

Kata Kunci – Bahan Pembersih, Kinerja Room Attendant, Gran Puri Manado, Industri Perhotelan, Standard Operating Procedure (SOP)

The Influence of Chemical Usage On The Smoothness of Room Attendants Performance at Hotel Gran Puri Manado

Abstract

This study thoroughly identifies the influence of cleaning product (chemical) usage on the smooth performance of Room Attendants at Gran Puri Manado. In the competitive hospitality industry, the efficiency and quality of Room Attendants' work are crucial determinants of guest satisfaction. The improper selection and application of chemicals can hinder productivity and even pose a risk of furniture damage. Utilizing a qualitative approach, this research aims to explore the perspectives, experiences, and challenges faced by Room Attendants concerning their interaction with various types of chemicals in their daily tasks. Data was collected through in-depth interviews and direct field observations. The research findings are expected to contribute significantly to the development of more effective and safer Standard Operating Procedures (SOP), and to serve as a foundation for relevant training programs. The practical implications of this study include increased operational efficiency, reduced furniture damage, and ultimately, enhanced service quality at Gran Puri Manado.

Keywords – Chemical, Room Attendant Performance, Gran Puri Manado, Hospitality Industry, Standard Operating Procedure (SOP)

PENDAHULUAN

Industri perhotelan merupakan sektor yang sangat mengutamakan kebersihan dan kenyamanan sebagai faktor utama dalam memberikan pelayanan terbaik kepada tamu. Kebersihan kamar di hotel menjadi tanggung jawab utama room attendant, yang bertugas memastikan setiap ruangan memenuhi standar kebersihan yang telah ditetapkan. Dalam menjalankan tugasnya, room attendant menggunakan berbagai bahan kimia (chemical) pembersih untuk membersihkan dan mendisinfeksi seluruh area dalam kamar tamu. Penggunaan bahan pembersih atau chemical yang tepat dan efektif sangat penting untuk menjaga kebersihan, namun juga dapat memengaruhi kelancaran kinerja room attendant. Hotel Gran Puri Manado, sebagai salah satu hotel berbintang di Manado, memiliki standar kebersihan yang tinggi untuk memastikan kepuasan tamu. Namun, berdasarkan observasi penulis, terdapat permasalahan bahwa penggunaan chemical pembersih di hotel ini belum sepenuhnya sesuai dengan jenis permukaan yang dibersihkan juga takaran penggunaan bahan pembersih atau chemical. Contoh kasus yang pernah terjadi adalah penggunaan bahan pembersih toilet yang salah, cairan pembersih toilet seperti vanish yang tidak sengaja diaplikasikan pada permukaan cermin kamar mandi, cermin kamar, dan benda yang terbuat dari stainless steel ditoleit.

Kesalahan ini menyebabkan munculnya noda putih pada permukaan benda tersebut. Contoh kasus lain yang penulis dapatkan saat melakukan observasi ialah penggunaan bubuk poles atau pro marble untuk pembersihan marmer wastafel dengan takaran yang berlebihan yang mengakibatkan permukaan marmer agak memudar dan juga menimbulkan noda. Noda yang muncul ini tidak hanya merusak estetika kamar, tetapi juga mempengaruhi persepsi tamu terhadap kualitas layanan hotel. Tamu yang menemukan kerusakan atau noda pada fasilitas kamar cenderung merasa tidak nyaman dan memberikan penilaian negatif. Masalah penggunaan chemical yang tidak sesuai dengan jenis permukaan ini juga berdampak pada kelancaran kinerja room attendant. Kerusakan fasilitas mengharuskan room attendant menghabiskan waktu tambahan untuk membersihkan noda tersebut. Akibatnya, target pembersihan harian tidak tercapai, dan produktivitas menurun. Selain itu, dengan adanya permasalahan tersebut membuat biaya untuk perawatan pun meningkat, yang dapat mempengaruhi efisiensi operasional hotel secara keseluruhan. Oleh sebab itu berdasarkan temuan permasalahan yang terjadi di area kamar tamu tersebut, maka penulis memutuskan untuk memilih judul skripsi tentang “Pengaruh Penggunaan Bahan Pembersih Terhadap Kelancaran Kinerja Room Attendant di Hotel Gran Puri Manado”.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan mencari data lewat wawancara, observasi dan dokumentasi untuk mengidentifikasi permasalahan

terkait pengaruh penggunaan bahan pembersih terhadap kelancaran kinerja *room attendant* di Gran Puri Hotel Manado, peneliti memilih tempat tersebut karena peneliti pernah melakukan kegiatan *Hotel Intership* selama 4 bulan yang diselenggarakan oleh Jurusan pariwisata Politeknik Negeri Manado. Peneliti melakukan wawancara, kepada 6 informan mulai dari Executive Housekeeper, Supervisor, hingga Room Attendant. Tidak hanya melakukan wawancara peneliti juga melakukan observasi secara langsung untuk mengamati kinerja room attendant dalam membersihkan kamar hotel terlebih khusus dalam pengaruh penggunaan bahan pembersih serta bagaimana dampak dari penggunaan bahan pembersih yang salah. Dokumentasi dilakukan untuk memberikan bukti bahwa penelitian pernah dilakukan oleh peneliti ditempat tersebut tak hanya bukti dokumentasi dilakukan untuk memberikan gambaran mengenai keadaan hotel baik itu fasilitas public area hingga yang ada di kamar hotel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Hasil Observasi

Berikut adalah dua tabel yang berisikan hasil observasi mengenai proses penggunaan *chemical* dan jenis-jenis *chemical* yang digunakan untuk membersihkan kamar. Hasil penelitian ini diambil saat penulis melakukan penelitian di hotel gran puri manado.

Tabel 1. Proses Penggunaan Chemical

No	Objek Yang Diamati	Tabel Proses Penggunaan			
		Selalu	Sering	Jarang	Tidak Pernah
1	Room Attendent menggunakan chemical saat membersihkan room.	✓			
2	Penggunaan <i>chemical</i> tidak sesuai tempatnya.		✓		
3	Room Attendent memakai APD saat menggunakan <i>chemical</i> saat membersihkan room				✓
4	Menggunakan chemical sesuai takarannya		✓		
5	Terjadi kerusakan fasilitas room akibat Penggunaan chemical yang salah.		✓		
6	Cepat dalam mengatasi masalah yang dihadapi akibat penggunaan chemical yang salah.		✓		

Tabel 2. Jenis Penggunaan Chemical

No	Jenis <i>Chemical</i> / Bahan Pembersih	Alat Pembersih	Tempat Penggunaannya	Hasil
1.	<i>Vanish</i>	Botol Sprayer dan kain	Seluruh permukaan kloset.	Kloset jadi bersih
2.	Pro Marble	Pad/Spons kasar	Marmmer ditoilet	Marmmer jadi lebih cerah
3.	Vision	Botol Sprayer dan window squeegee	Semua kaca yang ada di kamar tersebut.	Kaca nampak bersih
4.	Sunlight	Kain dan spons	Pencucian tea cup atau coffee cup serta saucernya	Peralatan minum dikamar jadi bersih.

Hasil Wawancara

Berikut adalah hasil wawancara penulis dengan beberapa staff yang ada di Houskeeping Departement Hotel Gran Puri Manado dimulai dari Executive Housekeeper, Supervisor, hingga room attendant.

- Executive Housekeeper Bapak I Gede Wisaharsa

Tabel 3. Hasil Wawancara Executive Housekeeper

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apakah penggunaan chemical atau cairan pembersih berpengaruh dalam kelancaran kinerja room attendant?	Sangat, chemical tentu dapat membersihkan permukaan yang kotor di peralatan yang ada, tetapi terkadang juga dapat membuat kerusakan akibat dari penggunaan yang salah, hingga membuat kinerja room attendant terganggu.
2	Apa saja chemical atau cairan pembersih yang digunakan di area room? Serta dimana saja digunakannya?	Pro marble = polish marmmer Vanish = pembersih toilet Vision = pembersih kaca Sabun sunlight = sabun cuci piring/gelas
3	Berapa biasanya jumlah takaran chemical yang digunakan dalam membersihkan room?	Biasanya kami menggunakan <i>chemical</i> seperti <i>Vanish</i> dan <i>vision</i> yaitu sekitar 1:10 atau 1:5. Dan untuk bubuk <i>pro marble</i> sekitar 1 sendok teh atau 3 gram
4	Jika terjadi kesalahan penggunaan chemical yang tidak sesuai tempatnya, dan terjadi kerusakan, bagaimana cara menanganinya?	Misalnya kerusakannya kecil seperti kaca yang bernoda akibat penggunaan chemical yang salah, maka kami akan memperbaikinya sendiri. Dan jika terjadi kerusakan yang parah maka kami akan memanggil pihak engineering untuk mengganti peralatan tersebut dengan yang baru.

5	Sebutkan salah satu contoh masalah dalam penggunaan chemical?	Penggunaan vanish yang tidak sengaja dipakai dipermukaan kaca sehingga membuat munculnya bercak putih.
6	Apakah penggunaan chemical sudah sesuai sop yang ada?	Sudah.
7	Apakah dalam menggunakan chemical ,anda memakai alat pelindung diri (apd)?	Tidak.
8	Bagaimana anda memastikan semua permukaan yang menggunakan chemical sudah bersih dan tidak ada kerusakan?	Selalu melakukan double check saat selesai membersihkan kamar. Selalu mengingatkan ke staff lain saat morning briefing untuk lebih berhati- hati.
9	Berapa lama biasanya anda membersihkan kamar tamu?	± 20 – 30 menit
10	Bagaimana anda mengatur waktu bekerja anda agar tetap efisien?	Berusaha cepat dalam berkerja namun tetap berhati-hati . Mengutama prioritas kamar yang check out terlebih dahulu agar kamar agar kamar tersebut siap dijual lalu membersihkan kamar yang tamu extend
11	Alat apa saja yang dipakai dengan chemical untuk membersihkan bathroom?	Botol sprayer Sikat toilet Sikat tangan Pad Window squeegee Spons cuci piring

- Supervisor Helwis Salindeho

Tabel 4. Hasil Wawancara Supervisor

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apakah penggunaan chemical atau cairan pembersih berpengaruh dalam kelancaran kinerja room attendant?	Ya
2	Apa saja chemical atau cairan pembersih yang digunakan diarea room? Serta dimana saja digunakannya?	Vanish untuk kloset Vision untuk kaca Leather untuk shampoo carpet
3	Berapa biasanya jumlah takaran chemical yang digunakan dalam membersihkan room?	1:5 Vanish 1:10
4	Jika terjadi kesalahan penggunaan chemical yang tidak sesuai tempatnya ,dan terjadi kerusakan ,bagaimana cara menanganinya?	Bilas dengan air bercampur sabun ke area yang rusak dan gosok area tersebut dengan sikat.

5	Sebutkan salah satu contoh masalah dalam penggunaan chemical?	Rusaknya permukaan wastafel atau lantai
6	Apakah penggunaan chemical sudah sesuai sop yang ada ?	Ya
7	Apakah dalam menggunakan chemical ,anda memakai alat pelindung diri (apd)?	Untuk chemical yang acidnya dominan sebaiknya menggunakan latex dan masker
8	Bagaimana anda memastikan semua permukaan yang menggunakan chemical sudah bersih dan tidak ada kerusakan?	Harus sesuai dengan peruntukan chemical untuk menghindari resiko kerusakan dan gangguan kesehatan
9	Berapa lama biasanya anda membersihkan kamar tamu?	± 20 – 25 menit
10	Bagaimana anda mengatur waktu bekerja anda agar tetap efisien ?	Bekerja profesional dan fokus.
11	Alat apa saja yang dipakai dengan chemical untuk membersihkan bathroom?	Botol sprayer Squeeze Sponge Toilet brush

- Room Attendant Tony Dumpapa

Tabel 5. Hasil Wawancara Room Attendant

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apakah penggunaan chemical atau cairan pembersih berpengaruh dalam kelancaran kinerja room attendant?	Iya, karena chemical sangat penting dalam pembersihan khususnya bathroom area agar terlihat bersih dari kotoran.
2	Apa saja chemical atau cairan pembersih yang digunakan di area room? Serta dimana saja digunakannya?	vanish, vision digunakan di toilet dan kaca agar terlihat bersih mengkilat
3	Berapa biasanya jumlah takaran chemical yang digunakan dalam membersihkan room?	Takaran 1:10
4	Jika terjadi kesalahan penggunaan chemical yang tidak sesuai tempatnya, dan terjadi kerusakan, bagaimana cara menanganinya?	Dipoles dengan kertas pasir area permukaan yang rusak tersebut.
5	Sebutkan salah satu contoh masalah dalam penggunaan chemical?	Rusaknya permukaan wastafel atau lantai
6	Apakah penggunaan chemical sudah sesuai sop yang ada ?	Iya
7	Apakah dalam menggunakan chemical, anda memakai alat pelindung diri (apd)?	Iya, contoh sarung tangan, masker

8	Bagaimana anda memastikan semua permukaan yang menggunakan chemical sudah bersih dan tidak ada kerusakan?	Akan terlihat dari hasil kerja mengkilat, tidak buram
9	Berapa lama biasanya anda membersihkan kamar tamu?	± 7 menit utk kamar status extand dan stegah jam untuk kamar check out
10	Bagaimana anda mengatur waktu bekerja anda agar tetap efisien?	Membagi waktu yang baik,sesuai sop dengan disiplin dan tanggung jawab
11	Alat apa saja yang dipakai dengan chemical untuk membersihkan bathroom?	Botol sprayer Squeeze Sponge Toilet brush

- Room Attendant Putu Novi

Tabel 6. Hasil Wawancara Room Attendant

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apakah penggunaan chemical atau cairan pembersih berpengaruh dalam kelancaran kinerja room attendant?	Iya,tanpa bantuan bahan pembersih tersebut dapat memperlama kinerja bahkan tidak dapat membersihkan permukaan yang kotor tersebut
2	Apa saja chemical atau cairan pembersih yang digunakan diarea room? Serta dimana saja digunakannya?	vision digunakan untuk kaca, vanish untuk kloset, dan pro marble untuk keramik marmer
3	Berapa biasanya jumlah takaran chemical yang digunakan dalam membersihkan room?	1:10
4	Jika terjadi kesalahan penggunaan chemical yang tidak sesuai tempatnya, dan terjadi kerusakan, bagaimana cara menanganinya?	Mengambil air bersih lalu dituang ke area yang rusak lalu menyikatnya dengan sikat
5	Sebutkan salah satu contoh masalah dalam penguanaan chemical?	Rusaknya permukaan wastafel atau lantai akibat penggunaan bahan pembersih yang tidak sesuai
6	Apakah penggunaan chemical sudah sesuai sop yang ada?	Iya
7	Apakah dalam menggunakan chemical, anda memakai alat pelindung diri (apd)?	Tidak
8	Bagaimana anda memastikan semua permukaan yang menggunakan chemical sudah bersih dan tidak ada kerusakan?	Lakukan double check up
9	Berapa lama biasanya anda membersihkan kamar tamu?	± 20 menit
10	Bagaimana anda mengatur waktu bekerja anda agar tetap efisien ?	Fokus tentunya,cepat dalam bekerja dengan tetap berhati-hati.

11	Alat apa saja yang dipakai dengan chemical untuk membersihkan bathroom?	Botol sprayer Squeeze Sponge Toilet brush
----	---	--

- Room Attendant Steven

Tabel 7. Hasil Wawancara Room Attendant

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apakah penggunaan chemical atau cairan pembersih berpengaruh dalam kelancaran kinerja room attendant?	Iya
2	Apa saja chemical atau cairan pembersih yang digunakan di area room? Serta dimana saja digunakannya?	Vision, vanish, pro marble
3	Berapa biasanya jumlah takaran chemical yang digunakan dalam membersihkan room?	1:10
4	Jika terjadi kesalahan penggunaan chemical yang tidak sesuai tempatnya, dan terjadi kerusakan, bagaimana cara menanganinya?	Menyikatnya atau mengelapnya
5	Sebutkan salah satu contoh masalah dalam penggunaan chemical?	Vanish digunakan di meja marmer mengakibatkan memudar
6	Apakah penggunaan chemical sudah sesuai sop yang ada?	Iya
7	Apakah dalam menggunakan chemical, anda memakai alat pelindung diri (apd)?	Tidak
8	Bagaimana anda memastikan semua permukaan yang menggunakan chemical sudah bersih dan tidak ada kerusakan?	Dicheck kembali
9	Berapa lama biasanya anda membersihkan kamar tamu?	15 sampai 20 menit
10	Bagaimana anda mengatur waktu bekerja anda agar tetap efisien?	Bekerja dengan teliti
11	Alat apa saja yang dipakai dengan chemical untuk membersihkan bathroom?	Botol sprayer Squeeze Sponge Toilet brush

- Room Attendant Patrick

Tabel 8. Hasil Wawancara Room Attendant

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apakah penggunaan chemical atau cairan pembersih berpengaruh dalam kelancaran kinerja room attendant?	Ya
2	Apa saja chemical atau cairan pembersih yang digunakan di area room? Serta dimana saja digunakannya?	Vanish : untuk toilet Vision : kaca Leather : untuk shampoo karpet
3	Berapa biasanya jumlah takaran chemical yang digunakan dalam membersihkan room?	Secukupnya
4	Jika terjadi kesalahan penggunaan chemical yang tidak sesuai tempatnya, dan terjadi kerusakan, bagaimana cara menanganinya?	Misalnya vanish kena kaca maka harus langsung dibersihkan secepatnya.
5	Sebutkan salah satu contoh masalah dalam penggunaan chemical?	Kaca yang memudar, marmer yang memudar, lantai yang muncul spot.
6	Apakah penggunaan chemical sudah sesuai sop yang ada?	Iya
7	Apakah dalam menggunakan chemical, anda memakai alat pelindung diri (apd)?	Tidak
8	Bagaimana anda memastikan semua permukaan yang menggunakan chemical sudah bersih dan tidak ada kerusakan?	Double check apakah permukaan memudar (muncul spot) atau tidak
9	Berapa lama biasanya anda membersihkan kamar tamu?	± 15 menit
10	Bagaimana anda mengatur waktu bekerja anda agar tetap efisien ?	Fokus & sesuai tahapan
11	Alat apa saja yang dipakai dengan chemical untuk membersihkan bathroom?	Botol sprayer Squeeze Sponge Sikat Kain lap

Pembahasan

Berdasarkan hasil observasi dan hasil wawancara dari penelitian yang dilakukan penulis di hotel Gran Puri Manado, bahwa Room Attendant sudah melakukan pekerjaan yang baik adanya. Namun kadang kala kelancaran kinerja room attendant sedikit terhambat karena terkait dengan permasalahan seperti penggunaan chemical yang salah. Untuk mengetahui lebih dalam tentang hal tersebut maka penulis akan menyimpulkan hasil wawancara dan observasi yaitu sebagai berikut.

- a). Penggunaan chemical sangatlah berpengaruh terhadap kinerja dan hasil akhir pembersihan, jika tidak dipakai dengan semestinya dapat membuat kerusakan permukaan beda tersebut hingga membuat waktu kerja semakin panjang.
- b). Dengan adanya SOP room attendant dapat bekerja sesuai dengan tugas yang diberikan, hingga menghasilkan hasil yang terbaik dan semestinya.
- c). Chemical yang digunakan sudah sesuai dengan SOP yang ada namun terkadang penggunaannya terkadang salah.
- d). Dengan penggunaan Alat Pelindung Diri (APD), seharusnya dapat mengurangi kecelakaan kerja yang ada.
- e). Berdasarkan hasil penelitian yang ada, penulis menemukan beberapa permasalahan yang ada akibat penggunaan chemical, seperti bercak putih di kaca, keramik serta stainless steel keran wastafel akibat *vanish* tidak sengaja disemprotkan ke permukaan tersebut, penggunaan *pro marble* yang kebanyakan yang justru berakibatkan marmer jadi pudar.
- f). Penggunaan alat pembersih sudah sesuai dengan chemical yang akan digunakan.
- g). Takaran penggunaan chemical sudah sesuai dengan aturan penggunaan produk tersebut walau kadang tetap secara tidak sengaja room attendant memakainya berlebihan.
- h). Penanganan kerusakan sudah dilakukan dengan baik.
- i). Room attendant selalu menggunakan waktu sebaik mungkin dalam bekerja juga, namun jika terjadi kerusakan pekerjaan room attendant molor beberapa menit yang membuat penjualan kamar agak terganggu.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan sebagai jawaban atas rumusan permasalahan dan tujuan penelitian, maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah penggunaan chemical yang salah sangat berpengaruh terhadap kinerja room attendant serta hasil akhir dalam pembersihan kamar di Hotel Gran Puri Manado. Adapun permasalahan serta kerusakan yang timbul akibat penggunaan bahan pembersih atau *chemical* yang tidak tepat oleh *room attendant* antara lain penggunaan *Vanish* pada kaca, keramik, dan keran *stainless steel* yang menimbulkan bercak putih, serta penggunaan *Pro Marble* yang berlebihan dan tidak sesuai takaran sehingga mengakibatkan pudarnya marmer. Dengan terjadinya Permasalahan tersebut pada akhirnya dapat menghambat kinerja room attendant dalam proses bekerja hingga berdampak pada terganggunya penjualan kamar, membuat tamu merasa bosan menunggu terlalu lama, dan akhirnya tamu lebih memilih hotel lain.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diuraikan sebelumnya, maka penulis mengajukan beberapa saran yang diharapkan dapat memberikan manfaat dan menjadi bahan pertimbangan. Bagi pihak hotel, seharusnya room attendant lebih fokus dalam bekerja untuk menghindari hal-hal yang tidak diinginkan, diharapkan pula executive housekeeping dan supervisor dapat melakukan pelatihan berkala terhadap penggunaan chemical guna mengurangi permasalahan yang berhubungan dengan penggunaannya, serta sebaiknya room attendant menggunakan APD lengkap untuk menghindari kecelakaan kerja. Sementara itu, bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat lebih mendalami lagi hal yang telah diteliti penulis, dan karena penelitian ini menggunakan metode kualitatif, peneliti selanjutnya diharapkan dapat menggunakan metode kuantitatif agar hasil yang diperoleh lebih baik lagi ke depannya.

UCAPAN TERIMA KASIH

Pertama-tama penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada Tuhan Yesus Kristus atas segala rahmat dan tuntunannya hingga penulis dapat menyelesaikan seluruh kegiatan penelitian ini dengan begitu baik. Penulis juga mau menyampaikan banyak terima kasih kepada dosen pembimbing yang juga turut serta membantu, memberi arahan, masukan dan kritikan, dalam proses penyusunan skripsi dan artikel ilmiah ini sampai selesai dengan begitu baik. Kiranya Penelitian ini dapat berguna untuk kepentingan dunia pendidikan khususnya dalam dunia perhotelan.

REFERENSI

- [1] Ayu Rakmi Tiara Hamdani dkk. 2025. Pengantar Manajemen Perhotelan., Bandung, Widina Media Utama.
- [2] Aucha Maf'ula 2023, Housekeeping. Malang, Intelegensia Media.
- [3] Hendry M.E Kumaat & Dr. Diane Tangian, SH., M.Si, Modul Housekeeping: Prosedur Pembersihan public area, Manado, Polimdo.
- [4] KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia). Kamus versi online/daring (Dalam Jaringan). di akses pada 06 Juli 2025. www.kbbi.web.id.com
- [5] M. Maruf Abdullah, 2013, Manajemen Bisnis Syariah, ASWAJA, Yogyakarta.
- [6] Nur Fasrinah, 2024, Peran Room Attendant dalam menjaga standar kebersihan kamar di The Sentra Hotel Manado, Manado.
- [7] Nensi Iapotulo, Devid Trinaldo Simatupang, Okki Kurnia, 2024., Manajemen Perhotelan, Banyumas, CV. Arta Media Nusantara.
- [8] Rumekso. 2009. Housekeeping hotel: floor section, Yogyakarta: CV Andi Offset. Bagyono. 2012. Pariwisata & Perhotelan. Bandung: Alfabeta
- [9] Tuwuh Adhistryo Wijoyo, S.E., M.Par. 2023. Operasional Departemen Housekeeping Di Dalam Hotel, Semarang: Badan Penerbit STIEPARI Press.
- [10] Virgianny Galatea Cecilia Palengkahu, 2021, Peranan Housekeeping Staff dan Front Office Staff untuk mencegah kesalahan penjualan kamar di hotel Maleosan Inn Manado