

EFEKTIVITAS *MAKING BED* DENGAN TEKNIK *THREE SHEETS* UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS KENYAMANAN KAMAR DI HOTEL PRAMESTHI SUKOHARJO

Sugiman

Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta
Email Korespondensi : sugimangm@gmail.com

Abstract. *This study aims to determine the effectiveness of making beds with the three sheets technique to improve the quality of room comfort at the Pramesthi Sukoharjo Hotel. The effectiveness of the three sheets making bed can be judged from the skill and perseverance of the roomboy who does a good and appropriate job to achieve the quality of comfort in the room. This study used descriptive qualitative method. Data collection techniques include observation, interviews, and documentation. Then, triangulation is used as a data analysis technique, which includes collecting, presenting, and drawing data and conclusions. The variables used in this study are the independent variable (X), the effectiveness of the bed arrangement, and the dependent variable (Y) is the quality of room comfort. From the results of research and studies, information is obtained that the effectiveness of bed making with the three sheets technique can improve the quality of room comfort at the Pamesthi Sukoharjo Hotel.*

Keywords: *Effectiveness of making bed, quality of comfort.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektifitas *making bed* dengan teknik *three sheets* untuk meningkatkan kualitas kenyamanan kamar di Hotel Pramesthi Sukoharjo. Keefektifan *three sheets making bed* dapat dinilai dari keterampilan dan ketekunan *roomboy* yang melakukan pekerjaan dengan baik dan tepat untuk mencapai kualitas kenyamanan di dalam kamar. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan datanya meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Kemudian, triangulasi digunakan sebagai teknik menganalisis data, yang meliputi pengumpulan, penyajian, dan penarikan data serta kesimpulan. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel bebas (X), efektifitas penataan tempat tidur, dan variabel terikat (Y) adalah kualitas kenyamanan kamar. Dari hasil penelitian dan kajian diperoleh informasi bahwa efektifitas *bed making* dengan teknik *three sheets* dapat meningkatkan kualitas kenyamanan kamar di Hotel Pamesthi Sukoharjo.

Kata Kunci : Efektivitas *making bed*, kualitas kenyamanan.

Received November 30, 2019; Revised Desember 2, 2019; Januari 22, 2020

* Sugiman

PENDAHULUAN

Sejalan dengan tempat tinggal modern telah berevolusi untuk memenuhi kebutuhan lain, seperti makanan, minuman, rekreasi, olahraga, dan lain-lain, daripada perumahan sementara untuk pelancong. Perkembangan pariwisata sangat cepat di era globalisasi saat ini. Salah satu daya tarik wisata utama adalah hotel. Hotel adalah suatu tempat penginapan yang dioperasikan secara komersial yang ditujukan bagi semua orang untuk menerima pelayan, penginapan, serta makanan dan minuman. Hotel dapat disimpulkan dari beberapa definisi seperti tersebut di bawah ini :

1. Jenis akomodasi yang menggunakan sebagian atau seluruh fasilitas akomodasi untuk pelayanan akomodasi, makan dan minum, dan jasa lainnya bagi masyarakat umum yang dikelola secara komersial.
2. Bangunan yang dikelola secara komersil dengan memberikan fasilitas penginapan untuk masyarakat umum dengan fasilitas sebagai berikut :
 - a. Jasa Penginapan
 - b. Pelayanan makanan, minum
 - c. Pelayanan barang bawaan
 - d. Pencucian pakaian
 - e. Penggunaan fasilitas didalamnya.

Salah satu hotel yang ada di daerah Sukoharjo adalah Hotel Pramesthi Sukoharjo. Seperti halnya pada umumnya, Hotel Pramesthi Sukoharjo memiliki beberapa departement dengan tugas dan fungsinya masing-masing. Salah satu *Department* dalam penelitian ini *Housekeeping Department*.

Dalam hotel ada *Housekeeping Department* yang bertanggung jawab atas keindahan, ketertiban, kebersihan, keutuhan dan kesehatan semua kamar tamu dan area umum lainnya untuk memastikan bahwa semua tamu dan karyawan memiliki masa inap dengan aman dan nyaman di hotel. Dalam operasionalnya bekerja di bagian kamar terjadi *full booking (stayover)* atau *check out (dueout)* tentu banyak mengalami kendala ataupun permasalahan yang dialami seorang *Room Boy* ketika mengerjakan sebuah kamar tamu yang statusnya isi atau *occupied (stayover)* maupun *check-out (due-out)*.

Pada saat penelitian di Hotel Pramesthi Sukoharjo ditemukan beberapa kejadian yaitu :

1. Seorang *Room Boy* yang kurang maksimal dalam saat mengerjakan kamar *check-out* karena kurang rapi penataannya lagi.
2. Seorang *Room Boy* yang lama waktu proses penataannya karena keterlambatan linen dari *laundry* saat kamar penuh.
3. *Room Boy* sedikit menambah waktu saat *make-up room*. Karena ada gelas pecah, tempat tidur yang basah dan kurangnya *amenities*.
4. *Room Boy* terburu buru melakukan pembersihan */Make-up room* karena segera dipakai untuk *check-in* tamu selanjutnya sehingga kamar yang dibersihkan tidak keseluruhan.

5. Kurang optimal *Room Boy* mengerjakan kamar yang saat mengerjakan kamar terakhir yang waktu kerjanya sudah habis.
6. Bila terjadi keluhan tamu akan menghambat waktu *room boy* untuk menyelesaikan tugas membersihkan kamar yang menjadi tanggungjawabnya. Keluhan dari tamu biasanya membuat *roomboy* lebih berhati-hati dalam menjalankan tugasnya.
7. Tamu yang memberikan komentar positif akan berdampak kepada *Roomboy* akan mempengaruhi pelayanan *Roomboy*.
8. Tamu dengan status sosial tinggi mempengaruhi pelayanan *Room Boy* kepada tamu tersebut. seperti artis, pemangku kepentingan, dan lain-lain.

Faktor-faktor di atas sering terjadi dalam rutinitas harian *room boy*. Jika insiden ini berulang setiap hari, kualitas layanan akan menurun. Untuk itu, praktik yang lebih baik dan hasil yang optimal memerlukan strategi *roomboy* agar pekerjaan selesai tepat waktu.

TINJAUAN PUSTAKA

Hotel Pramesti ini telah memenuhi Peraturan No. Pm.53/Hm.001/Mpek/2013 Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia tentang Pasal 1 Standar Hotel bintang 2. Tersedia beberapa ruang di dalam suatu bangunan di mana dapat digunakan untuk kegiatan serta makan, minum, kegiatan keluarga, dan/atau fasilitas lainnya dapat disediakan setiap hari untuk tujuan komersial.

Hotel adalah suatu bentuk bangunan yang menyediakan kamar tamu, makanan dan minuman serta fasilitas lain yang diperlukan dan dioperasikan secara profesional untuk tujuan komersial (Rumekso, 2002, Manajemen Hotel, Yogyakarta).

Di sisi lain, menurut Wiyasha (2010:5), "Hotel adalah perusahaan yang mencari keuntungan sebagai hasil akhir dari operasinya". Menurut Wiyasha (2010:5), klasifikasi hotel "menciptakan persaingan bisnis yang sehat, memberikan panduan kepada tamu mengenai harga, fasilitas dan layanan untuk kategori hotel tertentu, dan memberikan nilai hotel saat menginap di hotel pilihan. Hal ini dimaksudkan untuk memberikan panduan kenyamanan menginap.

Oleh karena itu, jika ditinjau dari beberapa pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa hotel adalah fasilitas akomodasi yang menyediakan penginapan, makan, pelayanan umum dan fasilitas lainnya yang memenuhi persyaratan kenyamanan dan kemudahan yang dikelola secara komersial.

Di departemen *housekeeping*, *roomboy* adalah departemen yang menangani masalah *housekeeping*. *Roomboy* adalah petugas tempat tidur selama pembersihan kamar. Hal pertama yang perlu diperhatikan saat memasuki kamar adalah kebersihan tempat tidur. Urutan tempat tidur menentukan kesan pertama dari keseluruhan hotel. Oleh karena itu, kamar harus dipersiapkan dengan rapi sebelum tamu memasuki kamar (Fandy Tjiptono, 1996, Teknik Membuat Tempat Tidur itu diperlukannya teknik *making bed* yang efektif sehingga mampu membuat kamar menjadi rapi. Adapun teknik *making bed* terbagi menjadi 2 yaitu:

1. *Three Sheets*, teknik ini menggunakan tiga lapisan *sheet* yang di susun dengan lipatan sehingga membentuk selimut.
2. Duvet, teknik ini menggunakan selimut langsung.

Efektivitas Making Bed dengan Teknik *Three Sheets*

Efektivitas dapat diartikan sebagai upaya untuk mencapai tujuan yang optimal seperti yang diharapkan. Sehingga bila dikerjakan dengan kesungguhan cara melakukannya dengan efektif hasilnya tidak akan mengecewakan. Efektivitas diartikan sebagai upaya yang dilakukan secara optimal seperti yang diharapkan, tetapi efektivitas juga dapat diartikan sebagai upaya yang tidak pernah lelah sampai harapan yang diinginkan terpenuhi. Usaha harus benar-benar efektif.

Efektivitas ini sangat bagus untuk dilakukan yang dapat membangun jiwa lebih optimis dan tidak mudah menyerah. Untuk itu, setiap manusia membutuhkan cara kerja yang efektif.

Seseorang dalam melakukan pekerjaan secara efektif. Keefektifan seseorang ditunjukkan dengan keengganannya untuk melepaskan apa yang ingin dilakukannya. (Bawono, 1998, *Efektivitas Tiga Daun*, Jakarta).

Keefektifan tentu saja didasarkan pada teknik yang digunakan *roomboy* dalam kaitannya dengan desain ruangan. Karena spreii lebih tebal dari spreii, maka lebih mudah menggunakan 3 spreii daripada 1 spreii (Busro, 1997, *Makeup Room Efficacy*, Jakarta).

Kualitas kenyamanan kamar. Pengertian kualitas adalah karakteristik dan karakteristik umum dari suatu produk atau jasa dan kemampuannya dapat memenuhi kebutuhan yang diharapkan dan dinyatakan maupun yang tersirat. Istilah persyaratan sebagai spesifikasi yang terdapat dalam kontrak maupun kriteria yang harus ditentukan terlebih dahulu (Fandy Tjiptono, 2005, *Quality Hospitality*).

Hal ini dicapai melalui penggunaan tiga (3) lembar yang nyaman, yang terdiri dari tiga lapis seprai dan selimut yang dilipat untuk menciptakan rasa nyaman.

METODE PENELITIAN

Penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian kualitatif deskriptif, yaitu pendekatan yang digunakan oleh peneliti di lapangan untuk membedakan fenomena yang diamati, suatu metode dengan cara meneliti gambaran atau temuan-temuan variabel di lapangan.

Dalam peneliti ditarik populasi dari *staff Room Boy section* di Hotel Pramesthi Sukoharjo berjumlah 6 orang dengan *random sampling*. Peneliti mengambil sampel random dari populasi *staff Room Boy section* berjumlah tiga orang, satu *Room Supervisor* dan dua orang *staff*.

Data ini dapat digunakan sebagai sumber data yang diperlukan untuk kegiatan penelitian. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data primer dan sumber data sekunder. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dari data tersebut yang diperoleh dianalisis

dengan menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi yang kemudian dianalisa menggunakan teknik triangulasi data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk mengetahui sejauh mana kenyamanan kamar Hotel Pramesti Sukoharjo ditingkatkan dengan membuat tempat tidur menggunakan teknologi tiga lembar, penulis memaparkan hasil penelitian dan pengamatannya sebagai berikut.

Efektivitas penataan tempat tidur menggunakan teknologi tiga lembar untuk meningkatkan kenyamanan kamar di Hotel Pramesti Sukoharjo.

Hanya kebersihan maksimal, suasana nyaman, ruang nyaman dan segar, udara sejuk (tidak pengap) dan pencahayaan yang memadai sehingga tidak terlihat gelap (suasana horor) akan menarik perhatian tamu dan memberikan kesan yang baik. Kamar tamu yang menghadirkan kedamaian dan ketenangan.

Kamar – kamar adalah hal yang mendasar bagi hotel untuk biasa menjual produknya. Karena kamar adalah produk utama yang harus dijual hotel. Dalam membicarakan topik tentang kamar, *Housekeeping Department* memiliki peran penting untuk menjaga kualitas dari kamar yang bisa memenuhi kebutuhan keinginan tamu dan kepuasan para tamu hotel.

Produk utama yang penting adalah kamar sehingga bagaimana sebuah hotel menjual produk utama tersebut sangat diutamakan. Karena kamar adalah produk utama yang harus dijual sebuah hotel. Dalam pembahasan kamar, *housekeeping* berperan penting dalam menjaga kualitas kamar yang memenuhi kebutuhan tamu dan kepuasan tamu hotel.

Mampu menjaga standar kualitas pelayanan yang membuat tamu betah dan terus datang kembali ke hotel. *Room Boy* khususnya memiliki berbagai tugas dan tanggung jawab untuk menjaga hubungan dengan tamu. Pastikan semua peralatan sesuai dan peralatan berfungsi dengan baik. Tidak hanya kebersihan, etika dan sikap, dan perbuatan harus mencerminkan keramahtamahan kepada tamu.

Room Attendant harus mampu merapikan tempat tidur secara efektif dalam melaksanakan tugasnya sehingga dapat menghemat tenaga, waktu dan mengurangi frustrasi kerja. Memastikan kebersihan tamu, kepuasan, efisiensi dan pelayanan prima saat melakukan prosedur pembersihan. Oleh karena itu, reputasi karyawan juga meningkat dan mereka membentuk kepribadian yang baik dalam performa kerja.

Berdasarkan hasil observasi dan pengamatan didapatkan beberapa fakta berdasarkan efektivitas penataan tempat tidur menggunakan teknik tiga lembar untuk meningkatkan kualitas kenyamanan dalam kamar di Hotel Pramesti Sukoharjo, yaitu kecepatan, ketepatan dan ketelitian sehingga pelayan dapat membersihkan kamar secara memadai.

Dari hasil wawancara Pak Agus, dapat disimpulkan bahwa petugas kamar membutuhkan keterampilan dan kecepatan *housekeeping*. Dengan keterampilan tata graha dan kecepatan, pelayan membuat kamar tamu bersih, indah, dan nyaman dengan standar hotel.

Selain keterampilan membersihkan kamar, *room boys* juga butuh kesabaran dan ketelitian. Hal ini didukung oleh pernyataan Agus: “ Hal kecil tidak boleh terlewat, dikarenakan ini terkait dengan kinerja *Room Boy* dan menyangkut akan kualitas kenyamanan yang diberikan kepada setiap tamu yang menginap”.

Berdasarkan hasil penelitian di atas dapat disimpulkan bahwa efektivitas dalam *making bed* dengan teknik *three sheets* untuk meningkatkan kualitas kenyamanan di Hotel Pramesthi Sukoharjo ada tiga ,sebagai berikut :

1. Persiapan peralatan kerja, konfirmasi peralatan dan perlengkapan dalam ruangan.
2. Keterampilan dan kecepatan dalam mempersiapkan dan membersihkan kamar.
3. Memiliki sikap telaten dan teliti dalam membersihkan kamar.

Pengaruh Efektivitas *Making Bed* dengan Teknik *Three Sheet* untuk Meningkatkan Kualitas Kenyamanan Kamar di Hotel Pramesthi Sukoharjo.

Kualitas pelayanan yang baik dari karyawan hotel merupakan sesuatu yang diharapkan oleh setiap tamu yang menginap di hotel. Dan kualitas pelayanan yang baik juga berimbas pada perkembangan hotel tersebut.

Pengaruh efektivitas *making bed* dengan teknik *three sheets* untuk meningkatkan kualitas kenyamanan kamar di Hotel Pramesthi Sukoharjo tentunya memiliki faktor – faktor mendukung dan juga faktor – faktor penghambat dalam proses meningkatkan kualitas pelayanan terhadap tamu.

Faktor pendukung Efektivitas *Making Bed* dengan Teknik *Three Sheets* untuk Meningkatkan Kualitas Kenyamanan Kamar di Hotel Pramesthi Sukoharjo.

Terdapat tiga faktor yang mendukung *Room Boy* dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Hotel Pramesthi Sukoharjo. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Bapak Agus sebagai berikut :

“Faktor yang mendukung dalam tercapainya kualitas kenyamanan adalah faktor SDM, SOP dan Peralatan serta perlengkapan “.

1. Sumber Daya Manusia.

Sumber daya manusia adalah *Room Boy*. *Room Boy* bertugas menyediakan kamar tamu yang bersih, rapi, dan indah untuk kenyamanan para tamunya, sehingga dituntut oleh manajemen untuk memberikan kualitas pelayanan yang setinggi-tingginya kepada para tamu. suasana hati yang bahagia. Oleh karena itu, *Room Boy* harus menyelesaikan tugasnya dengan cepat.

2. Standar Operasional Prosedur.

Standar Operasional Prosedur merupakan prosedur operasi standar pada dasarnya adalah dokumen formal standar yang menentukan pekerjaan atau metode tertentu yang digunakan untuk melakukan pekerjaan atau proses kerja. Setiap hotel memiliki SOP sendiri sesuai standar dan kebijakan hotel. SOP dibuat sesuai dengan kebutuhan dan kebutuhan hotel. *Room Boy* bekerja sesuai dengan SOP, maka hasil yang didapatkan akan maksimal.

3. Peralatan dan perlengkapan

Disemua hotel pada umumnya, *Room Boy* berkerja dalam operasional dibagi dalam *shift time*. Yaitu untuk *morning shift* dan *evening shift*. Untuk memulai pekerjaan, *Room Boy* memiliki kelengkapan berupa data yang di dapat dari *Order Taker*. Data yang didapat meliputi :

- a. *Room Assignment* (pembagian lokasi area kerja)
- b. *Room Status* (status kamar)
- c. *Room Boy Control Sheet* (data lembar kerja *Room Boy*)
- d. *Keys Report* (catatan pengambilan/penerimaan kunci)

Sebelum memulai pekerjaannya, *Room Boy* juga harus mempersiapkan *trolley* dengan berbagai kelengkapan yang digunakan untuk berkerja, diantaranya adalah :

1. *Linens* terdiri dari *bed sheet*, *duvet cover*, *pillow case*, dan *cleaning clothes*.
2. *Towel* terdiri dari *face towels*, *hand towels*, *bath towels*, *bath mats*, dan *bath robes*.
3. *Amenities*
4. *Stationeries*
5. *Cleaning Supplies*
6. *Cleaning Equipments*
7. *Cleaning Chemical*

Room Boy mempersiapkan perlengkapan dan peralatan kerja sebelum memulai pekerjaannya. Apabila perlengkapan dan peralatan kerja sudah lengkap, maka ketika *Room Boy* dalam melaksanakan pekerjaannya akan lebih maksimal. Kamar yang sudah bersih dan lengkap, maka tamu dapat menikmati semua fasilitas yang diberikannya pihak hotel dengan nyaman dan puas.

Faktor penghambat Efektivitas Making Bed dengan Teknik *Three Sheets* untuk meningkatkan kualitas kenyamanan kamar di Hotel Pramesti Sukoharjo.

Ada beberapa faktor penghambat dalam proses meningkatkan kualitas kenyamanan kamar di Hotel Pramesti Sukoharjo, sebagai berikut :

1. Kurang kesadaran akan arti komplain

Terdapat *Room Boy* yang belum peduli akan komplain. Kurang kesadaran *Room Boy* terhadap hotel masih menjadi salah satu penghambat dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap tamu di Hotel Pramesti Sukoharjo.

Hal tersebut dibuktikan masih adanya *guest form* yang mempunyai isi mengenai beberapa komplain dari tamu tentang masalah kebersihan serta kerapian dari kamar yang dikerjakan oleh *Room Boy*.

Dari hasil observasi juga menunjukkan *guest comment form* yang telah diisi oleh tamu kemudian diganti dengan *guest comment form* yang baru, dan *guest comment form* yang telah diisi oleh tamu hanya diletakkan di *trolley*.

2. Terlalu banyak mendapatkan jumlah kamar yang harus dibersihkan.

Jumlah kamar yang ada di Hotel Pramesti Sukoharjo terdapat 50 kamar, dan tidak sebanding dengan jumlah *Room Boy* yang hanya berjumlah 3 – 6 orang saja di tambah beberapa anak *trainee* serta umur yang berkisar antara 45 – 55 tahun kecuali

anak *trainee* yang umurnya masih dikategorikan remaja. Dan apabila keadaan ramai atau *high season* membuat *Room Boy* mendapatkan kamar yang tidak sebanding dengan jumlah kamar yang ada serta kelelahan yang dialami membuat *Room Boy* mudah dalam terkena penyakit.

Berdasarkan penelitian di atas menyimpulkan bahwa jumlah kamar dengan jumlah *Room Boy* tidak sebanding. Oleh karena itu, menyebabkan pelayanan tidak maksimal.

Implikasi Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis penulis, efikasi pembuatan tempat tidur menggunakan teknik tiga tempat tidur dilakukan di departemen rumah tangga Hotel Pramesti Sukoharjo khususnya di departemen kamar tamu, untuk mengevaluasi kualitas kenyamanan kamar Pramesti Sukoharjo dapat digambarkan :

1. Efektivitas bisa diartikan sebagai sesuatu yang dapat mencapai tujuan maksimal seperti yang diharapkan. Jika kita ingin melakukan suatu hal, maka kita harus melakukannya secara efektivitas supaya hasil yang dilakukan tidak mengecewakan. Sehingga seorang *Room Boy* mampu mengerjakan dengan cepat, tepat dan teliti ketika melaksanakan tugasnya. Oleh sebab itu, seorang *Room Boy* mampu memberikan kualitas pelayanan kepada tamu di Hotel Pramesti Sukoharjo. Hal ini mengandung implikasi agar kedepannya pihak hotel khususnya *Housekeeping Department* untuk memperhatikan atau memberi training tentang efektivitas making bed dengan teknik *three sheets* untuk meningkatkan kualitas kenyamanan kamar, sehingga tamu merasa puas dan nyaman.
2. Kualitas pelayan baik berarti dalam memberikan pelayanan yang melebihi harapan tamu. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi baik dan kurangnya pelayanan yang diberikan kepada tamu, sehingga mengandung implikasi agar kedepannya pihak hotel untuk menjaga kualitas pelayanan terhadap tamu yang diberikan secara maksimal.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan kepada *Room Boy* Hotel Pramesti Sukoharjo tentang efektivitas pembuatan tempat tidur menggunakan teknologi *3-sheets* untuk meningkatkan kenyamanan kamar di Hotel Pramesti Sukoharjo. Berikut beberapa hal yang dapat dipahami dan didapatkan:

- a. Efektifitas dapat diartikan sebagai mampu mencapai tujuan yang maksimal seperti yang diharapkan. Jika kita ingin melakukan sesuatu, kita harus melakukannya dengan efektif agar hasilnya tidak mengecewakan.
- b. Sehingga seorang *Room Boy* mampu mengerjakan dengan cepat, tepat dan teliti ketika melaksanakan tugasnya. Oleh sebab itu, seorang *Room Boy* mampu memberikan

kualitas pelayanan kepada tamu di Hotel Pramesti Sukoharjo. Hal ini mengandung implikasi agar kedepannya pihak hotel khususnya *Housekeeping Department* untuk memperhatikan atau memberi training tentang efektivitas *making bed* dengan teknik *three sheets* untuk meningkatkan kualitas kenyamanan kamar, sehingga tamu merasa puas dan nyaman.

- c. Pengaruh efektivitas *making bed* dengan teknik *three sheets* untuk meningkatkan kualitas kenyamanan kamar di Hotel Pramesti Sukoharjo, di pengaruhi oleh sumberdaya manusia, *Standar Operating Procedure* dan peralatan dan perlengkapan serta untuk faktor penghambat adalah kurang kesadaran akan arti komplain dan terlalu banyak mendapatkan jumlah kamar yang harus dibersihkan oleh *Room Boy*.

Saran

Dari hasil penyelidikan dan pembahasan dalam penelitian ini, maka usulan yang diajukan adalah sebagai berikut :

- a. Memberikan program pelatihan yang dipusatkan pada *room boy* tentang dampak peningkatan kualitas pelayanan hotel di Hotel Pramesti Sukoharjo terhadap tamu.
- b. Meningkatkan jumlah *roomboy* pada saat *high season* dan jam sibuk agar dapat bekerja sesuai *SOP (Standard Operating Procedure)* dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu Hotel Pramesti Sukoharjo.

DAFTAR PUSTAKA

Bawono. 1998. *Efektivitas Three Sheet*. Jakarta

Busro. 1997. *Efektivitas Make up Room*. Jakarta

Hermawan, Iwan. 2019. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Kuningan: Hidayatul Quran

Hermawan, Sigit dan Amirullah. 2021. *Metode Penelitian Bisnis*. Medan: Medan Nusa Creative

Surendra, I Wayan. 2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif Dalam Ilmu Sosial, Pendidikan, Kebudayaan, dan Keagamaan*. Bali: Nilacakra

Tersiana, Andra. 2018. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia

Tjiptono Fandy. 2005. *Kualitas Hospitality Industri*. Bandung

Tjiptono Fandy. 1996. *Teknik Making Bed*. Jakarta

Tohardi, Ahmad. 2019. *Pengantar Metodologi Penelitian Sosial + Plus*. Pontianak:

Tanjung Pura University Press

Rumekso. 2002. *Hotel Management*. Yogyakarta

Wiyasha. 2010. *Akutansi Perhotelan*. Terbitan: Andi