



OPTIMALISASI PENGELOLAAN TROLI UNTUK MENINGKATKAN EFISIENSI OPERASIONAL ROOM ATTENDANT DI PP HOTEL BATAM

M. Faredz Falky¹, Supardi², Arina Luthfini Lubis^{3*}, Zahara Fatimah³, Andri Wibowo⁵

¹Prodi Manajemen Divisi Kamar, Batam, Indonesia, Email: faredzfalky@gmail.com

²Prodi Manajemen Divisi Kamar, Batam, Indonesia, Email: supardimm14@gmail.com

^{3*}Prodi Manajemen Divisi Kamar, Batam, Indonesia, Email: a.luthfinilubis@gmail.com

⁴Prodi Manajemen Divisi Kamar, Batam, Indonesia, Email: zaravirgo2579@gmail.com

⁵Prodi Manajemen Divisi Kamar, Batam, Indonesia, Email: andreewibowo.pku85@gmail.com

Naskah Masuk: 27 Januari 2025 Direvisi: 03 Februari 2025 Diterima: 10 Februari 2025

ABSTRAK

Industri perhotelan menuntut efisiensi dalam operasional housekeeping untuk menjaga kualitas layanan dan kepuasan tamu. Salah satu aspek penting dalam efisiensi kerja room attendant adalah pengelolaan troli, yang berfungsi sebagai alat utama dalam membawa perlengkapan kerja. Namun, di PP Hotel Batam, ditemukan bahwa pengelolaan troli yang kurang optimal menyebabkan keterlambatan tugas, penurunan produktivitas, dan peningkatan beban kerja staf. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengelolaan troli dan dampaknya terhadap efisiensi operasional room attendant serta merumuskan strategi optimalisasi. Menggunakan metode kualitatif, data dikumpulkan melalui observasi, wawancara dengan tiga informan (Executive Housekeeping, Supervisor Housekeeping, dan Staff Housekeeping), serta dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa jumlah troli yang tidak mencukupi, kondisi fisik troli yang kurang baik, serta penataan barang yang tidak terstandarisasi menghambat kinerja room attendant. Selain itu, lokasi penyimpanan troli yang jauh dari area kerja utama serta kurangnya kesadaran staf terhadap pengelolaan troli turut memperburuk efisiensi operasional. Pembahasan menegaskan bahwa kendala ini dapat diminimalkan melalui strategi peningkatan jumlah troli, perawatan berkala, penerapan SOP penataan barang, reposisi lokasi penyimpanan troli, serta pelatihan staf. Dengan implementasi rekomendasi ini, diharapkan efisiensi operasional room attendant meningkat, waktu kerja lebih efektif, dan kualitas layanan hotel lebih optimal. Kesimpulannya, pengelolaan troli yang baik memiliki peran signifikan dalam mendukung efisiensi housekeeping dan meningkatkan kepuasan tamu di industri perhotelan.

Kata Kunci: Pengelolaan Troli, Efisiensi Operasional, Room Attendant, Housekeeping

OPTIMIZATION OF TROLLEY MANAGEMENT TO ENHANCE OPERATIONAL EFFICIENCY OF ROOM ATTENDANTS AT PP HOTEL BATAM

ABSTRACT

The hospitality industry demands efficiency in housekeeping operations to maintain service quality and guest satisfaction. One crucial aspect of room attendant efficiency is trolley management, which serves as the primary tool for transporting work supplies. However, at PP Hotel Batam, inefficient trolley management has led to task delays, decreased productivity, and increased staff workload. This study aims to analyze trolley management and its impact on room attendant operational efficiency while formulating optimization strategies. Using a

qualitative method, data was collected through observations, interviews with three informants (Executive Housekeeping, Housekeeping Supervisor, and Housekeeping Staff), and documentation. The findings indicate that insufficient trolleys, poor trolley conditions, and the lack of standardized item arrangements hinder room attendant performance. Additionally, distant trolley storage locations and staff unawareness of proper trolley management further reduce operational efficiency. The discussion confirms that these issues can be mitigated by increasing the number of trolleys, conducting regular maintenance, implementing SOPs for item organization, relocating trolley storage areas, and providing staff training. Implementing these recommendations is expected to enhance room attendant efficiency, optimize working time, and improve hotel service quality. In conclusion, effective trolley management plays a significant role in supporting housekeeping efficiency and enhancing guest satisfaction in the hospitality industry..

Keywords : *Trolley Management, Operational Efficiency, Room Attendants, Housekeeping Operations*

Copyright ©2025. UHN IGB Sugriwa Denpasar. All Right Reserved

PENDAHULUAN

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor utama yang mendukung pertumbuhan pariwisata di Indonesia, terutama di kota-kota strategis seperti Batam. Sebagai pintu masuk wisatawan domestik maupun internasional, hotel-hotel di Batam berperan penting dalam memberikan pengalaman menginap yang nyaman dan berkesan bagi tamu. Dalam operasional hotel, Housekeeping Department memegang peranan sentral untuk memastikan kebersihan, kerapian, dan kenyamanan kamar serta area publik lainnya. Salah satu alat kerja utama yang digunakan oleh room attendant, yang bertugas membersihkan dan merapikan kamar, adalah troli. Troli menjadi perangkat esensial dalam mendukung kelancaran operasional sehari-hari. Namun, troli yang dikelola dengan kurang baik dapat menyebabkan gangguan dalam alur kerja, keterlambatan penyelesaian tugas, dan pada akhirnya, berkurangnya kepuasan tamu.

Optimalisasi penggunaan troli menjadi penting karena alat ini berperan besar dalam mendukung efisiensi kerja room attendant. Troli yang terorganisir dengan baik dapat mempercepat waktu kerja, meminimalkan hambatan dalam pencarian perlengkapan, dan mengurangi stres kerja bagi karyawan. Sebaliknya, troli yang tidak dikelola dengan baik dapat memperpanjang waktu pengerjaan tugas, meningkatkan risiko kesalahan, dan memengaruhi kualitas pelayanan. Dalam industri perhotelan, di mana waktu adalah faktor krusial, pengelolaan troli yang efisien dapat memberikan dampak signifikan terhadap produktivitas staf dan kepuasan tamu. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki dampak signifikan terhadap tingkat kepuasan tamu (Sipahutar, Fatimah, & Lubis, 2024) (Jeniffer, Fatimah, & Lubis, 2024). Selain itu, saat tingkat hunian hotel meningkat, kebutuhan akan pengelolaan troli yang lebih efektif menjadi semakin mendesak untuk menghindari hambatan operasional.

Room attendant adalah karyawan yang bertugas menjaga kebersihan dan kerapian kamar hotel, mengganti perlengkapan tamu, serta memastikan ketersediaan fasilitas yang diperlukan untuk kenyamanan tamu. Penelitian (Fatimah, Lubis, & Sitorus, 2024) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh room attendant memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan tamu hotel. Mereka juga bertanggung jawab memberikan pelayanan yang ramah dan profesional agar tamu merasa dihargai selama menginap. Dalam melaksanakan tugasnya, room attendant sangat bergantung pada troli sebagai alat bantu untuk membawa perlengkapan seperti linen, perlengkapan mandi, dan bahan pembersih. Efisiensi operasional room attendant sangat dipengaruhi oleh ketersediaan dan kondisi troli. Penempatan troli di

lokasi strategis, pengelolaan barang di dalam troli, dan rutinitas perawatan troli menjadi faktor penting yang harus diperhatikan oleh manajemen hotel.

Permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini berfokus pada bagaimana pengelolaan troli di PP Hotel Batam memengaruhi efisiensi operasional room attendant, terutama saat tingkat hunian hotel tinggi. Berdasarkan observasi awal yang dilakukan selama lima hari operasional berturut-turut, dari tanggal 10 hingga 14 November 2024, ditemukan bahwa pengelolaan troli yang kurang optimal sering kali menyebabkan waktu kerja yang tidak efisien, peningkatan tekanan kerja pada staf, dan penurunan kualitas pelayanan kepada tamu. Observasi dilakukan pada dua shift utama, yaitu pagi (07.00–15.00) dan siang (15.00–23.00), yang merupakan periode dengan beban kerja tertinggi bagi room attendant, terutama saat tingkat hunian hotel mencapai 90–95%.

Selama periode observasi, 10 room attendant diamati secara langsung dalam menjalankan tugasnya, dengan fokus pada penggunaan troli, waktu yang dihabiskan dalam mengambil dan mengembalikan troli, serta efisiensi kerja saat mencari perlengkapan di dalam troli. Data yang diperoleh menunjukkan bahwa rata-rata room attendant mengalami keterlambatan 15–20 menit per shift akibat harus menunggu giliran menggunakan troli karena jumlah yang tidak mencukupi. Selain itu, kerusakan pada roda troli mengakibatkan pergerakan lebih lambat, yang menambah waktu operasional hingga 5–7 menit per kamar.

Ketidakteraturan dalam penataan barang di troli juga menjadi faktor yang memperpanjang waktu kerja. Berdasarkan catatan waktu, setiap room attendant menghabiskan rata-rata 5 menit per kamar hanya untuk mencari perlengkapan yang bercampur dalam troli, yang seharusnya bisa diminimalkan dengan sistem penataan yang lebih efisien. Akumulasi dari berbagai kendala ini menyebabkan penyelesaian tugas per shift menjadi lebih lama dari standar operasional yang ditetapkan oleh hotel, yaitu maksimal 30 menit per kamar.

Temuan ini mengindikasikan perlunya strategi pengelolaan troli yang lebih baik, termasuk peningkatan jumlah troli, perawatan berkala, serta penerapan standar penataan perlengkapan agar operasional dapat berjalan lebih efisien dan mendukung kelancaran pelayanan kepada tamu. Berikut adalah data terkait ketidakefektifan pengelolaan troli yang ditemukan:

Tabel 1. Indikator Ketidakefektifan Pengelolaan Troli

Indikator	Masalah yang Ditemukan	Dampak Operasional
Ketersediaan Troli	Hanya tersedia 7 troli untuk 10 room attendant, sehingga ada staf yang harus menunggu giliran menggunakan troli.	Penundaan tugas hingga 15-20 menit per giliran, menyebabkan keterlambatan penyelesaian pembersihan kamar.
Organisasi Barang di Troli	Barang-barang seperti linen, perlengkapan mandi, dan alat pembersih tidak tertata rapi dan bercampur.	Waktu pencarian barang meningkat hingga 5 menit per kamar, menurunkan efisiensi kerja.
Kondisi Fisik Troli	3 dari 7 troli memiliki roda yang tidak lancar dan pegangan yang longgar.	Membuat pergerakan troli sulit, menguras tenaga staf, dan memperlambat mobilitas di area kerja.
Pemeliharaan Troli	Tidak ada jadwal pemeliharaan rutin; kerusakan troli sering dibiarkan hingga memperburuk kondisi.	Troli rusak harus diambil alih manual oleh staf, mengakibatkan kelelahan dan menurunkan produktivitas.
Penempatan Troli	Lokasi penyimpanan troli tidak strategis, jauh dari area kerja utama seperti kamar tamu yang sering dibersihkan.	Membutuhkan waktu tambahan 10-15 menit untuk mengambil dan mengembalikan troli, mengurangi waktu kerja efektif.
Pengembalian Troli Setelah Dipakai	Banyak staf yang lupa mengembalikan troli ke tempat penyimpanan setelah digunakan.	Troli menjadi sulit ditemukan saat diperlukan, menyebabkan

Indikator	Masalah yang Ditemukan	Dampak Operasional
		kebingungan dan keterlambatan tugas.
Sumber: Peneliti, 2024		

Namun, dalam praktiknya, hotel berbintang seperti PP Hotel Batam sering kali menghadapi berbagai kendala dalam menempatkan troli secara ergonomis. Salah satu faktor utama adalah keterbatasan ruang penyimpanan di area operasional housekeeping. Dengan luas bangunan yang sudah ditata berdasarkan desain awal, area penyimpanan troli sering kali tidak mendapatkan prioritas dibandingkan dengan fasilitas lain, seperti ruang pelayanan tamu atau ruang peralatan. Selain itu, faktor efisiensi operasional juga menjadi pertimbangan utama, di mana desain interior hotel lebih difokuskan pada estetika dan pengalaman tamu dibandingkan dengan kelancaran operasional housekeeping. Penempatan troli yang strategis juga dapat terhambat oleh kebijakan standar hotel yang mengutamakan kebersihan dan kerapian lorong-lorong kamar tamu, sehingga troli tidak dapat ditempatkan di sembarang tempat untuk menghindari kesan berantakan atau mengganggu kenyamanan tamu. Selain itu, keterbatasan anggaran dalam investasi infrastruktur dan alat kerja juga berperan dalam kurangnya perhatian terhadap ergonomi penyimpanan troli, karena prioritas utama sering kali diberikan kepada perawatan fasilitas utama yang lebih berdampak langsung pada pengalaman tamu. Kendala lainnya adalah kurangnya koordinasi antara pihak manajemen dan staf housekeeping dalam merancang sistem penyimpanan troli yang efisien, sehingga keputusan mengenai lokasi penyimpanan sering kali tidak mempertimbangkan aksesibilitas dan kebutuhan operasional harian room attendant. Oleh karena itu, optimalisasi pengelolaan troli membutuhkan pendekatan yang lebih menyeluruh, termasuk perencanaan ulang tata letak operasional, penyesuaian kebijakan housekeeping, serta investasi dalam fasilitas penyimpanan yang lebih ergonomis dan strategis.

Manfaat penelitian ini terbagi menjadi dua, yaitu manfaat teoritis dan praktis. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur mengenai manajemen operasional di industri perhotelan, khususnya terkait pengelolaan peralatan kerja seperti troli. Secara praktis, penelitian ini dapat memberikan panduan bagi manajemen hotel dalam mengoptimalkan pengelolaan troli, meningkatkan produktivitas room attendant, serta mendukung pencapaian tingkat kepuasan tamu yang lebih tinggi. Dengan demikian, penelitian ini diberi judul "Optimalisasi Pengelolaan Troli untuk Meningkatkan Efisiensi Operasional Room Attendant di PP Hotel Batam."

LITERATUR REVIEW

Pengelolaan Troli dalam Industri Perhotelan

Troli merupakan peralatan esensial dalam operasional housekeeping di hotel. Fungsi utama troli adalah membantu room attendant membawa perlengkapan kerja seperti linen, perlengkapan mandi, bahan pembersih, dan alat kerja lainnya ke kamar tamu. Pengelolaan troli yang baik mencakup penataan perlengkapan secara sistematis, ketersediaan yang mencukupi, dan kondisi fisik yang terawat. Menurut (Nandha et al., 2023), pengelolaan troli yang terorganisir dapat meningkatkan efisiensi kerja staf hingga 20%, dengan meminimalkan waktu yang dihabiskan untuk mencari perlengkapan dan memaksimalkan produktivitas. Sebaliknya, troli yang tidak terorganisir dapat menyebabkan keterlambatan dalam penyelesaian tugas, meningkatkan tekanan kerja pada staf, dan menurunkan kualitas pelayanan kepada tamu. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa pengelolaan troli yang baik tidak hanya berdampak pada efisiensi operasional tetapi juga pada persepsi tamu terhadap profesionalisme staf housekeeping. Penelitian terdahulu mengungkapkan bahwa profesionalisme pekerja berkontribusi signifikan dalam meningkatkan tingkat hunian (Syaharani, Fatimah, & Lubis,

2024), dan untuk mencapainya diperlukan program magang atau pelatihan serupa yang berfokus pada pengembangan keterampilan (Andriyatno, Lubis, & Fatimah, 2023).

Efisiensi Operasional di Housekeeping Department

Housekeeping department adalah salah satu departemen paling sibuk di hotel, yang tugas utamanya adalah memastikan kebersihan, kerapian, dan kenyamanan seluruh area hotel, terutama kamar tamu. Mengetahui standarisasi kebersihan adalah hal penting bagi setiap karyawan (Supardi, Rais, Lubis, & Fatimah, 2024). Efisiensi operasional di departemen ini sangat dipengaruhi oleh ketersediaan sumber daya yang mencakup staf, alat kerja, dan sistem manajemen. (Suciadi, Kurnia, Simatupang, & Lapotulo, 2024) menyebutkan bahwa tingkat hunian hotel yang tinggi meningkatkan tekanan kerja pada staf housekeeping. Dalam situasi ini, pengelolaan troli yang tidak efektif, seperti kurangnya jumlah troli atau kerusakan pada troli, dapat memperburuk beban kerja staf. Penelitian ini juga menyoroti pentingnya perencanaan jadwal kerja yang fleksibel, pelatihan staf secara berkala (Supardi, Lubis, Fatimah, & Muhammad Haikal, 2024), dan penggunaan teknologi untuk memantau ketersediaan peralatan agar efisiensi operasional tetap terjaga.

Peran Room Attendant dalam Industri Perhotelan

Room attendant adalah ujung tombak dalam operasional housekeeping. Mereka bertanggung jawab langsung atas kebersihan dan kerapian kamar tamu, mengganti linen, mengisi perlengkapan mandi, serta memberikan pelayanan yang ramah dan profesional kepada tamu. (N. D. Putri & Prayogi, 2018) menekankan bahwa keberhasilan room attendant sangat bergantung pada alat kerja yang tersedia, salah satunya adalah troli. Dalam penelitian mereka, ditemukan bahwa troli yang tidak lengkap atau sulit diakses dapat memperpanjang waktu kerja hingga 30%, menurunkan produktivitas, dan meningkatkan risiko kesalahan dalam pelayanan. Selain itu, penelitian oleh (Tauhid, Deffie, & Maulani, 2024) menunjukkan bahwa tamu cenderung memberikan ulasan positif ketika mereka merasakan kebersihan kamar yang baik, yang merupakan hasil langsung dari kinerja room attendant yang didukung dengan alat kerja yang memadai.

Strategi Optimalisasi Pengelolaan Troli

Optimalisasi pengelolaan troli mencakup berbagai langkah strategis, mulai dari penataan barang di dalam troli hingga implementasi teknologi untuk meningkatkan efisiensi. (Institute, 2022) merekomendasikan penataan barang di dalam troli secara sistematis, dengan menempatkan perlengkapan yang paling sering digunakan pada bagian atas dan mudah dijangkau. Selain itu, pelatihan staf tentang cara penggunaan dan perawatan troli yang benar juga dapat meningkatkan efisiensi kerja. Penggunaan teknologi, seperti sistem inventaris berbasis digital, dapat membantu manajemen memantau kondisi troli dan memastikan ketersediaannya setiap saat. Menyediakan jumlah troli yang memadai dan menempatkannya di lokasi strategis dapat secara signifikan mengurangi waktu yang dibutuhkan untuk mengambil troli hingga sekitar 15%.

Kepuasan Tamu dan Kinerja Housekeeping

Kepuasan tamu adalah indikator utama keberhasilan hotel dalam memberikan pelayanan. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa peningkatan pelayanan secara langsung dapat meningkatkan kepuasan tamu (Giovani, Wibowo, & Lubis, 2023) (Morysa & Lubis, 2023). (Sitanggang, Simatupang, Lapotulo, & Kurnia, 2024) menyatakan bahwa pengalaman tamu terhadap kebersihan kamar sangat memengaruhi kepuasan mereka selama menginap. Kebersihan yang baik adalah hasil dari efisiensi operasional housekeeping, yang salah satunya ditentukan oleh pengelolaan troli. Troli yang terorganisir dan dalam kondisi baik memungkinkan room attendant menyelesaikan tugas mereka dengan cepat dan akurat, sehingga meningkatkan pengalaman tamu. (Vierri & Nawangwulan, 2023) juga mencatat bahwa ulasan

tamu sering kali mencerminkan kinerja housekeeping, terutama terkait kebersihan kamar dan ketepatan waktu pelayanan.

Tantangan Operasional pada Tingkat Hunian Tinggi

Tingkat hunian hotel yang tinggi menghadirkan tantangan besar bagi housekeeping department. Beban kerja yang meningkat selama periode ini sering kali menyebabkan tekanan tambahan pada staf dan menurunkan efisiensi operasional. (Asmani, Raksanagara, & Wiramihardja, 2020) mencatat bahwa tanpa strategi manajemen yang tepat, seperti pengelolaan jadwal kerja yang fleksibel, rotasi tugas, dan pengelolaan troli yang efisien, staf housekeeping dapat menghadapi kelelahan fisik dan mental. Selain itu, keterbatasan jumlah troli selama tingkat hunian tinggi dapat menyebabkan keterlambatan dalam penyelesaian tugas, yang berpengaruh pada pengalaman tamu. Penelitian ini merekomendasikan penambahan jumlah troli, perencanaan jadwal yang lebih baik, dan pelatihan intensif untuk mengatasi tantangan tersebut.

Kajian literatur menunjukkan bahwa pengelolaan troli yang baik memiliki dampak langsung terhadap efisiensi operasional room attendant dan kualitas pelayanan kepada tamu. Troli yang terorganisir, dalam kondisi baik, dan tersedia dalam jumlah cukup dapat meningkatkan produktivitas staf, mengurangi waktu kerja yang terbuang, dan meningkatkan kepuasan tamu. Dengan demikian, optimalisasi pengelolaan troli merupakan langkah strategis yang penting untuk mendukung keberhasilan operasional housekeeping di hotel.

METODE

Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk memahami secara mendalam fenomena pengelolaan troli untuk mendukung efisiensi operasional room attendant di PP Hotel Batam. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi pengalaman, pandangan, dan tantangan yang dihadapi oleh pihak-pihak yang terlibat secara langsung dalam operasional hotel, khususnya terkait penggunaan dan pengelolaan troli.

Sumber Data Penelitian

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara dengan tiga informan yang relevan dan memiliki peran kunci dalam operasional housekeeping di PP Hotel Batam. Berikut adalah deskripsi para informan:

Tabel 2. Data Informan

Nama Informan	Jabatan	Deskripsi Pekerjaan	Lama Bekerja
Lis Purbayanti	Executive Housekeeping	Mengelola seluruh operasional housekeeping, termasuk perencanaan, pengawasan, dan evaluasi pengelolaan troli.	8 tahun
Yasep Susilo	Supervisor Housekeeping	Mengawasi pelaksanaan tugas housekeeping harian, memberikan arahan kepada staf, dan memastikan troli tersedia.	5 tahun
Muhammad Ridwan	Staff Housekeeping	Melaksanakan tugas pembersihan kamar tamu, menggunakan troli untuk membawa perlengkapan, dan menjaga kebersihan.	3 tahun

Data sekunder diperoleh dari dokumen pendukung seperti laporan operasional housekeeping, SOP, struktur organisasi, dan literatur terkait pengelolaan housekeeping di industri perhotelan.

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui tiga metode utama. Pertama, observasi dilakukan dengan pengamatan langsung terhadap aktivitas operasional housekeeping, yang mencakup penggunaan troli, penataan barang di dalamnya, lokasi penyimpanan, serta kondisi fisik troli. Observasi ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi pola kerja room attendant dalam menggunakan troli dan kendala yang mereka hadapi. Kedua, wawancara semi-terstruktur dilakukan untuk menggali pandangan, pengalaman, serta tantangan yang dihadapi para informan terkait pengelolaan troli. Dari wawancara ini terungkap bahwa hotel memiliki SOP untuk pekerjaan room attendant dan housekeeping secara umum, tetapi belum ada SOP khusus yang mengatur pengelolaan troli, termasuk standar penataan barang di dalamnya, lokasi penyimpanan yang ideal, atau prosedur pemeliharaan rutin. Ketiga, dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan foto, laporan operasional, serta dokumen pendukung lainnya seperti SOP housekeeping yang sudah ada, guna memahami bagaimana troli diintegrasikan dalam operasional harian dan sejauh mana kebijakan yang diterapkan berpengaruh terhadap efisiensi kerja room attendant.

Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan secara deskriptif untuk memberikan gambaran yang mendalam mengenai pengelolaan troli di PP Hotel Batam. Langkah pertama adalah mengumpulkan data dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data yang telah dikumpulkan kemudian direduksi dengan cara memilih informasi yang relevan dan mengelompokkan data berdasarkan tema penelitian. Data yang telah direduksi disajikan dalam bentuk narasi deskriptif, tabel, atau grafik untuk memudahkan analisis. Langkah terakhir adalah menarik kesimpulan berdasarkan hasil analisis dan memvalidasi temuan dengan triangulasi data dari berbagai sumber.

Lokasi dan Jadwal Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PP Hotel Batam, sebuah hotel berbintang empat yang memiliki aktivitas operasional housekeeping yang kompleks. Lokasi ini dipilih karena memberikan gambaran yang representatif terkait pengelolaan troli dalam mendukung efisiensi operasional di hotel dengan tingkat hunian tinggi. Penelitian berlangsung dari September 2024 hingga Januari 2025, mencakup tahap pengumpulan data, analisis, dan penyusunan laporan penelitian.

I. HASIL DAN PEMBAHASAN

Profil PP Hotel Batam

PP Hotel Batam merupakan hotel berbintang empat yang berlokasi di pusat Kota Batam, Kepulauan Riau. Hotel ini memiliki desain bangunan yang unik, berbentuk seperti kapal pesiar besar, yang didasarkan pada mitologi Yunani, dengan Neptunus sebagai simbol kekuatan laut. Didirikan pada tahun 2007, hotel ini menawarkan suasana yang megah dengan interior berkelas dan fasilitas modern untuk menunjang kenyamanan tamu.

Hotel ini memiliki total 180 kamar yang terbagi dalam berbagai tipe, mulai dari kamar standar hingga suite. Selain itu, hotel ini dilengkapi dengan fasilitas pendukung seperti ballroom, ruang pertemuan, restoran, spa, dan kolam renang. Dengan lokasinya yang strategis, hotel ini menjadi pilihan utama bagi wisatawan domestik dan internasional yang berkunjung ke Batam, baik untuk tujuan bisnis maupun rekreasi. Studi sebelumnya mengungkapkan bahwa lokasi strategis (Winny, Wibowo, & Lubis, 2024) dan kualitas fasilitas memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pengunjung (Sariani & Lubis, 2024).

Sebagai hotel dengan tingkat hunian tinggi, terutama pada musim liburan atau saat berlangsungnya acara besar, PP Hotel Batam berfokus pada penyediaan layanan terbaik kepada tamu. Salah satu departemen penting yang berperan dalam menjaga kualitas layanan adalah

Housekeeping Department. Departemen ini bertanggung jawab memastikan kebersihan, kerapian, dan kenyamanan di seluruh area hotel, khususnya kamar tamu. Mengingat pentingnya peran housekeeping dalam operasional hotel, diperlukan analisis mendalam terhadap keterampilan karyawan (As Shiddiqi, Supardi, & Lubis, 2023), identifikasi aspek layanan yang dapat ditingkatkan (Jefri, Supardi, & Lubis, 2023), peningkatan pengetahuan tentang sanitasi (Fakhri, Supardi, & Lubis, 2024), serta evaluasi dan penguatan kinerja pengawas room attendant untuk memastikan kualitas pelayanan yang optimal (S. P. A. Putri, Wibowo, & Lubis, 2023).

Namun, untuk mendukung operasional yang efisien, pengelolaan peralatan kerja seperti troli menjadi hal yang sangat penting. Troli digunakan oleh room attendant untuk membawa perlengkapan kerja, sehingga kelancaran tugas sehari-hari sangat bergantung pada ketersediaan, kondisi, dan pengelolaan troli tersebut. Profil hotel ini memberikan konteks penting mengenai lokasi dan kondisi operasional yang menjadi fokus penelitian.

Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi yang dilakukan di PP Hotel Batam, ditemukan beberapa temuan utama terkait pengelolaan troli dan efisiensi operasional room attendant. Temuan tersebut dijabarkan sebagai berikut:

1. Ketersediaan Troli

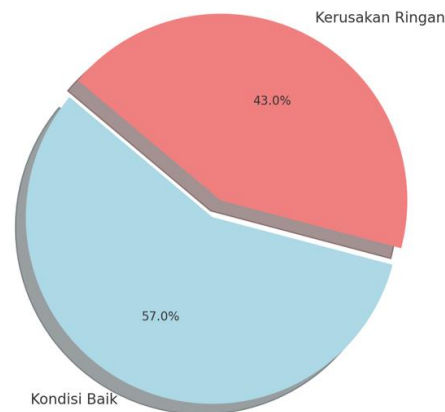
Informan dari Executive Housekeeping menyebutkan bahwa jumlah troli yang tersedia belum memadai untuk mendukung operasional secara optimal, terutama saat tingkat hunian hotel tinggi. Menurut beliau, “Idealnya, setiap room attendant memiliki satu troli, tetapi keterbatasan anggaran membuat kami hanya memiliki tujuh troli untuk sepuluh staf.” Namun, berdasarkan standar operasional housekeeping di industri perhotelan, jumlah troli yang tersedia seharusnya tidak hanya disesuaikan dengan jumlah room attendant, tetapi juga dengan jumlah kamar yang harus dibersihkan dalam satu shift. Dalam praktik terbaik perhotelan, satu troli idealnya dapat melayani 10–12 kamar per shift, tergantung pada ukuran kamar dan tingkat kebutuhan pembersihan.

PP Hotel Batam memiliki 180 kamar, dengan rata-rata tingkat hunian tinggi, terutama saat peak season. Dengan asumsi bahwa setiap room attendant bertanggung jawab membersihkan sekitar 12 kamar per shift, maka dalam satu shift operasional dengan 10 room attendant, idealnya hotel membutuhkan setidaknya 10 troli agar setiap staf dapat bekerja tanpa harus menunggu giliran. Namun, kenyataannya, hotel ini hanya memiliki 7 troli, yang berarti ada 3 room attendant yang harus menunggu troli kosong sebelum dapat mulai bekerja. Saat tingkat hunian hotel tinggi, waktu tunggu ini dapat mencapai 15–20 menit per shift, yang pada akhirnya mengurangi produktivitas staf dan memperlambat penyelesaian tugas pembersihan kamar. Dengan perbandingan antara jumlah troli yang tersedia dan jumlah kamar yang harus dibersihkan, dapat disimpulkan bahwa jumlah troli di PP Hotel Batam masih jauh dari standar yang ideal, sehingga berdampak pada efisiensi operasional housekeeping secara keseluruhan.

2. Kondisi Fisik Troli

Supervisor Housekeeping menyoroti bahwa salah satu kendala utama dalam operasional housekeeping di PP Hotel Batam adalah kurangnya perawatan rutin terhadap troli. Beliau menyatakan, “Beberapa troli mengalami kerusakan, seperti roda yang tidak lancar atau pegangan yang longgar, tetapi perbaikan sering tertunda karena prioritas anggaran dialokasikan untuk kebutuhan lain.” Akibatnya, staf housekeeping harus bekerja dengan troli yang tidak dalam kondisi optimal, yang dapat berdampak negatif pada efisiensi kerja dan tingkat kelelahan fisik mereka.

Staff Housekeeping juga mengonfirmasi bahwa troli yang rusak menjadi tantangan tersendiri dalam pekerjaan sehari-hari. Salah satu staf menyampaikan, “Kami sering kesulitan mendorong troli yang rusak, terutama saat membawa banyak perlengkapan.” Berdasarkan hasil observasi, dari tujuh troli yang tersedia, tiga di antaranya mengalami kerusakan, seperti roda yang tidak dapat berputar dengan lancar dan pegangan yang longgar. Masalah ini tidak hanya memperlambat pergerakan staf di lorong hotel tetapi juga meningkatkan risiko kelelahan akibat upaya ekstra yang diperlukan untuk menggerakkan troli dalam kondisi tersebut.



Gambar 3. Persentase Kondisi Troli di PP Hotel Batam

Dalam standar housekeeping perhotelan, troli yang layak pakai harus memenuhi kriteria tertentu untuk memastikan kelancaran operasional dan kenyamanan staf. Berikut adalah perbandingan antara troli yang memenuhi standar dan troli yang mengalami kerusakan di PP Hotel Batam:

Tabel 3. Perbandingan Troli Layak Pakai dan Troli Bermasalah

Kriteria Troli	Troli Layak Pakai	Troli Bermasalah (Ditemukan di Hotel)
Kondisi Roda	Berputar dengan lancar, tidak seret atau macet	Roda macet, sulit dikendalikan
Pegangan Troli	Kokoh, tidak longgar, nyaman digenggam	Pegangan longgar, kurang stabil
Kapasitas Penyimpanan	Dapat menampung semua perlengkapan dengan rapi	Barang sering jatuh atau bercampur
Kebersihan Troli	Bersih, bebas dari noda dan debu	Kotor, tidak rutin dibersihkan
Material Troli	Masih kuat, tidak ada bagian yang aus atau patah	Beberapa bagian retak atau aus
Perawatan Rutin	Diperiksa dan diperbaiki secara berkala	Jarang diperiksa, perbaikan sering tertunda

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa troli yang mengalami kerusakan tidak memenuhi standar kelayakan yang seharusnya diterapkan di hotel berbintang. Hal ini membuktikan bahwa kurangnya perawatan rutin terhadap troli berdampak langsung pada kualitas kerja room attendant. Untuk meningkatkan efisiensi operasional, manajemen hotel perlu menerapkan jadwal inspeksi rutin terhadap troli dan memastikan bahwa setiap unit yang mengalami kerusakan segera diperbaiki atau diganti. Selain itu, alokasi anggaran yang lebih baik untuk peralatan housekeeping perlu dipertimbangkan agar tidak menghambat kinerja staf dalam memberikan layanan terbaik kepada tamu.

3. Penataan Barang di Dalam Troli

Staff Housekeeping mengungkapkan bahwa hingga saat ini belum ada pedoman standar yang mengatur secara spesifik mengenai penataan barang di dalam troli. Meskipun hotel

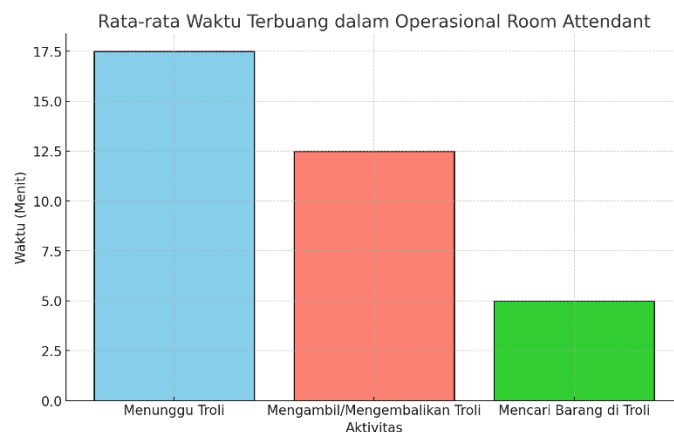
berbintang umumnya memiliki SOP untuk pekerjaan room attendant, SOP tersebut lebih berfokus pada prosedur pembersihan kamar, penggantian linen, dan pelayanan tamu, tanpa memberikan detail teknis mengenai tata letak atau standar pengorganisasian barang di troli. Akibatnya, setiap staf menata troli berdasarkan kebiasaan masing-masing tanpa pedoman baku, sehingga sering terjadi inkonsistensi dalam penyusunan perlengkapan.

Staff Housekeeping menambahkan, “Kami menata troli sesuai cara yang menurut kami paling nyaman, tetapi sering kali barang seperti linen atau perlengkapan mandi tersembunyi di bagian bawah, sehingga membutuhkan waktu lebih lama untuk menemukannya.” Tanpa SOP yang mengatur posisi ideal setiap jenis perlengkapan di dalam troli, barang-barang seperti linen, perlengkapan mandi, dan alat pembersih sering bercampur, menyebabkan waktu pencarian menjadi lebih lama. Berdasarkan hasil observasi, waktu yang diperlukan untuk mencari perlengkapan tertentu dalam troli bisa mencapai 5 menit per kamar, yang berdampak pada efisiensi penyelesaian tugas.

Hal ini menunjukkan bahwa ketiadaan SOP khusus untuk pengelolaan troli bukan sekadar kelalaian administratif, tetapi memiliki dampak nyata terhadap produktivitas staf. Tanpa standar yang seragam, room attendant tidak hanya kehilangan waktu akibat pencarian perlengkapan yang tidak terorganisir, tetapi juga mengalami peningkatan beban kerja, terutama saat hotel dalam tingkat hunian tinggi. Oleh karena itu, diperlukan kebijakan yang lebih terstruktur dalam pengelolaan troli untuk meningkatkan efisiensi kerja dan mengurangi waktu yang terbuang dalam operasional housekeeping.

4. Lokasi Penyimpanan Troli

Informasi dari Supervisor Housekeeping menunjukkan bahwa lokasi penyimpanan troli yang jauh dari area kerja utama menambah waktu perjalanan staf. Lokasi penyimpanan troli berada cukup jauh dari area kerja utama, seperti kamar yang sering dibersihkan. Hal ini menyebabkan waktu tambahan 10–15 menit untuk mengambil dan mengembalikan troli, yang mengurangi waktu efektif dalam operasional.



Gambar 4. Jumlah Waktu Terbuang dalam Operasional Room Attendant

5. Pengembalian Troli

Masalah pengembalian troli juga menjadi perhatian. Staff Housekeeping menyebutkan bahwa troli sering ditinggalkan di lorong setelah digunakan, sehingga staf berikutnya harus mencarinya. Beberapa staf sering lupa mengembalikan troli ke tempat penyimpanan setelah digunakan. Troli yang dibiarkan di lorong atau area lain menjadi

sulit ditemukan oleh staf berikutnya, sehingga menimbulkan kebingungan dan penundaan dalam pelaksanaan tugas.

6. Peran Staf dalam Pengelolaan Troli

Informan menyebutkan bahwa komunikasi dan kerja sama antara room attendant menjadi kunci dalam menjaga efisiensi operasional. Namun, kurangnya edukasi mengenai pentingnya pengelolaan troli yang baik menjadi kendala yang sering dihadapi.

Pembahasan

Pembahasan dalam penelitian ini bertujuan untuk menginterpretasikan hasil temuan terkait pengelolaan troli dalam operasional room attendant di PP Hotel Batam. Temuan ini dianalisis dengan mengacu pada teori dan hasil penelitian sebelumnya untuk memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai hubungan antara pengelolaan troli dan efisiensi operasional. Berdasarkan data yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, pembahasan difokuskan pada aspek ketersediaan troli, kondisi fisik troli, penataan barang di dalam troli, lokasi penyimpanan troli, serta kesadaran staf dalam mengelola troli. Setiap aspek dibahas secara terperinci untuk mengidentifikasi akar masalah dan memberikan rekomendasi solusi yang relevan.

1. Ketersediaan Troli dan Efisiensi Operasional

Ketersediaan troli yang tidak mencukupi menjadi kendala utama dalam mendukung efisiensi kerja room attendant. Jumlah troli yang tidak sesuai dengan kebutuhan operasional dapat mengurangi produktivitas hingga 20%. Hal ini juga dirasakan oleh staf di PP Hotel Batam, di mana keterbatasan jumlah troli menyebabkan penundaan tugas dan meningkatnya tekanan kerja, terutama saat tingkat hunian tinggi. Temuan dari wawancara Executive Housekeeping mempertegas pentingnya penambahan jumlah troli. Dengan hanya tujuh troli untuk sepuluh staf, efisiensi kerja menjadi terganggu karena staf harus menunggu giliran.

2. Kondisi Fisik Troli dan Produktivitas

Kerusakan pada troli seperti roda yang tidak berfungsi dan pegangan yang longgar mengakibatkan mobilitas staf terhambat. Troli jika dalam kondisi baik dapat meningkatkan efisiensi kerja hingga 15%. Kurangnya pemeliharaan rutin di PP Hotel menjadi salah satu penyebab kerusakan troli, yang seharusnya dapat dihindari dengan inspeksi berkala. Kerusakan pada troli, seperti yang dijelaskan oleh Supervisor Housekeeping dan Staff Housekeeping, menghambat mobilitas staf dan menambah kelelahan fisik mereka.

3. Penataan Barang dalam Troli

Hasil wawancara dengan Staff Housekeeping menyoroti pentingnya pedoman standar dalam menata barang di troli. Penataan barang yang tidak terorganisir di dalam troli menyebabkan peningkatan waktu pencarian perlengkapan. Penelitian (Haryadi & Lemadi, 2024) menunjukkan bahwa troli yang terorganisir dengan baik memungkinkan staf untuk menyelesaikan tugas lebih cepat dan mengurangi kelelahan. Dalam kasus ini, kurangnya pedoman standar mengenai tata letak barang di dalam troli menjadi faktor yang perlu diperbaiki. Implementasi standar penataan dapat mengurangi waktu kerja yang terbuang.

4. Lokasi Penyimpanan Troli dan Efisiensi Waktu

Lokasi penyimpanan troli yang jauh dari area kerja utama menambah waktu perjalanan staf untuk mengambil dan mengembalikan troli. Hal ini menunjukkan kurangnya perencanaan dalam penempatan fasilitas yang mendukung efisiensi operasional. Strategi seperti penyediaan lokasi penyimpanan troli yang lebih dekat dengan area kerja utama dapat membantu mengurangi waktu yang terbuang.

5. **Edukasi dan Kesadaran Staf**

Wawancara Supervisor Housekeeping mengungkapkan bahwa lokasi penyimpanan troli yang tidak strategis memperpanjang waktu kerja. Hal ini mendukung temuan observasi bahwa penempatan fasilitas yang tidak tepat dapat mengurangi efisiensi operasional. Kurangnya edukasi mengenai pentingnya pengelolaan troli yang baik menjadi kendala dalam menciptakan efisiensi operasional. Jika pelatihan difokuskan pada pengelolaan troli, maka dapat meningkatkan efisiensi pekerja hingga 10%. Di PP Hotel, pelatihan berkala untuk staf housekeeping dapat menjadi solusi untuk meningkatkan kesadaran dan kerja sama tim dalam menjaga efisiensi. Penelitian sebelumnya menyebutkan bahwa pelatihan efektif dalam meningkatkan kinerja karyawan housekeeping (Parhusip, Wibowo, & Lubis, 2023).

6. **Pengelolaan Troli dan Kepuasan Tamu**

Masalah pengembalian troli, seperti yang dijelaskan oleh Staff Housekeeping, menunjukkan kurangnya kesadaran staf mengenai pentingnya pengelolaan troli yang baik. Pengelolaan troli yang tidak optimal berdampak pada kualitas pelayanan, seperti keterlambatan pembersihan kamar. Hal ini dapat memengaruhi pengalaman tamu dan menurunkan kepuasan mereka. (Paradita & Koerniawaty, 2023) menyatakan bahwa efisiensi operasional housekeeping, termasuk pengelolaan troli, memiliki dampak langsung terhadap kepuasan tamu. Oleh karena itu, pengelolaan troli yang baik menjadi prioritas dalam meningkatkan kualitas pelayanan di hotel.

Rekomendasi

Berdasarkan temuan penelitian dan analisis yang telah dilakukan, sejumlah rekomendasi dirumuskan untuk mengatasi permasalahan terkait pengelolaan troli di PP Hotel Batam. Rekomendasi ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi operasional room attendant, memperbaiki kualitas pelayanan housekeeping, serta mendukung pencapaian tingkat kepuasan tamu yang lebih tinggi. Setiap rekomendasi dirancang dengan mempertimbangkan kebutuhan dan kondisi yang ada di hotel, sehingga diharapkan dapat diimplementasikan secara praktis dan efektif.

1. **Penambahan Jumlah Troli**

Berdasarkan temuan bahwa jumlah troli tidak mencukupi untuk memenuhi kebutuhan operasional, manajemen hotel disarankan untuk menambah jumlah troli hingga mencapai rasio 1:1 dengan jumlah room attendant. Penambahan ini akan mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan efisiensi kerja, terutama saat tingkat hunian hotel tinggi.

2. **Pemeliharaan Rutin Troli**

Mengingat beberapa troli dalam kondisi rusak, hotel perlu menetapkan jadwal pemeliharaan rutin untuk memastikan semua troli dalam kondisi optimal. Hal ini meliputi inspeksi rutin roda, pegangan, dan komponen lainnya, serta perbaikan segera jika ditemukan kerusakan.

3. **Penerapan Standar Penataan Barang di Troli**

Untuk mengatasi masalah penataan barang yang tidak terorganisir, perlu disusun standar operasional prosedur (SOP) yang mengatur tata letak barang di dalam troli. SOP ini harus mencakup posisi linen, perlengkapan mandi, dan alat pembersih untuk mempermudah akses dan mengurangi waktu pencarian.

4. **Penempatan Strategis Troli**

Lokasi penyimpanan troli perlu dipindahkan atau ditambahkan di area yang lebih dekat dengan kamar-kamar tamu yang sering dibersihkan. Penempatan strategis ini akan mengurangi waktu perjalanan staf dalam mengambil dan mengembalikan troli, sehingga meningkatkan efisiensi waktu kerja.

5. Edukasi dan Pelatihan Staf

Edukasi dan pelatihan rutin untuk staf housekeeping perlu dilakukan, dengan fokus pada pentingnya pengelolaan troli yang baik dan dampaknya terhadap efisiensi operasional. Materi pelatihan dapat mencakup cara penataan barang di troli, pemeliharaan ringan, dan pentingnya mengembalikan troli ke tempatnya setelah digunakan.

6. Penggunaan Teknologi

Manajemen hotel dapat mempertimbangkan penggunaan teknologi sederhana, seperti sistem inventaris digital, untuk memantau jumlah dan kondisi troli. Teknologi ini memungkinkan manajemen untuk melacak kebutuhan perbaikan atau penambahan troli dengan lebih efisien.

7. Monitoring dan Evaluasi

Untuk memastikan keberhasilan implementasi rekomendasi, perlu dilakukan monitoring dan evaluasi secara berkala. Manajemen dapat mengadakan pertemuan bulanan untuk mengevaluasi efektivitas perubahan dan mendapatkan masukan dari staf housekeeping.

8. Peningkatan Anggaran untuk Housekeeping

Mengingat keterbatasan anggaran menjadi salah satu kendala utama, manajemen perlu mengalokasikan anggaran yang memadai untuk operasional housekeeping, termasuk pengadaan troli baru, perawatan rutin, dan pelatihan staf. Peningkatan anggaran ini dapat memberikan dampak positif jangka panjang pada kualitas pelayanan hotel.

II. SIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengelolaan troli dan pengaruhnya terhadap efisiensi operasional room attendant di PP Hotel Batam. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa pengelolaan troli yang kurang optimal menjadi salah satu penyebab utama menurunnya efisiensi kerja room attendant. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain jumlah troli yang tidak mencukupi, kondisi fisik troli yang kurang baik, penataan barang yang tidak terorganisir, lokasi penyimpanan troli yang tidak strategis, serta kurangnya edukasi staf mengenai pengelolaan troli. Keterbatasan jumlah troli mengakibatkan staf harus bergiliran dalam penggunaannya, sementara kondisi fisik troli yang rusak memperlambat mobilitas staf dan meningkatkan kelelahan fisik. Penataan barang yang tidak terstandarisasi di dalam troli menyebabkan waktu pencarian barang menjadi lebih lama, sedangkan lokasi penyimpanan troli yang jauh dari area kerja utama menambah waktu perjalanan staf. Selain itu, kurangnya kesadaran staf terhadap pengelolaan troli juga menjadi faktor penghambat efisiensi.

Untuk mengatasi masalah tersebut, penelitian ini merekomendasikan beberapa langkah strategis, antara lain penambahan jumlah troli, pemeliharaan rutin troli, penerapan standar penataan barang, penempatan strategis lokasi penyimpanan troli, serta edukasi dan pelatihan rutin bagi staf. Implementasi rekomendasi ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi operasional, mengurangi waktu kerja yang terbuang, dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu. Penelitian ini juga memberikan kontribusi teoritis dalam bidang manajemen operasional perhotelan dengan menekankan pentingnya pengelolaan peralatan kerja, seperti troli, dalam mendukung operasional yang efisien dan pelayanan berkualitas.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada manajemen PP Hotel Batam atas izin dan dukungannya, para informan yang berkontribusi dalam pengumpulan data, serta seluruh tim yang membantu proses penelitian ini. Terima kasih juga kepada pihak-pihak yang memberikan dukungan dana dan konsultasi sehingga penelitian ini dapat diselesaikan.

REFERENSI

- Agoda.com. (2022). Gallery of PP Hotel. Retrieved December 2, 2024, from Agoda Company Pte. Ltd. website: <https://www.agoda.com/id-id/pacific-palace-hotel/hotel/batam-island-id.html?cid=1844104>
- Andriyatno, V. D., Lubis, A. L., & Fatimah, Z. (2023). The Influence of Internship on The Professionality of Students Departement of Room Division at Batam Tourism Polytechnic. *Media Wisata*, 21(2), 314–328. <https://doi.org/10.36276/mws.v21i2.535>
- As Shiddiqi, R., Supardi, & Lubis, A. L. (2023). Analisis Keterampilan Pribadi Room Attendant Untuk Meningkatkan Kepuasan Pengunjung the Golden Bay Hotel Batam. *Jurnal Mekar*, 2(1), 28–33. <https://doi.org/10.59193/jmr.v2i1.159>
- Asmani, Raksanagara, A. S., & Wiramihardja, S. (2020). Hubungan Shift Kerja Dengan Tingkat Kelelahan Pada Cleaning Service di Terminal 2D Bandar Udara Soekarno-Hatta. *Jurnal Sistem Kesehatan*, 5(4), 176–183.
- Fakhri, N., Supardi, & Lubis, A. L. (2024). Strategi Peningkatan Sanitasi Room Attendant Untuk Menciptakan Citra Positif Pada Sahid Batam Center Hotel & Convention. *Jurnal Mekar*, 2(2), 78–87. <https://doi.org/10.59193/jmr.v2i2.244>
- Fatimah, Z., Lubis, A. L., & Sitorus, S. W. (2024). The Impact of Room Attendant's Service Quality on Guest Satisfaction at BWP Hotel Batam. *Jurnal Kepariwisataaan*, 23(2), 87–98. <https://doi.org/10.52352/jpar.v23i2.1411>
- Giovani, Wibowo, A., & Lubis, A. L. (2023). Implikasi Tingkat Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Masjid Jabal Arafah Destinasi Kota Batam. *Jurnal Ilmiah Hospitality*, 12(2), 655–666. <https://doi.org/10.47492/jih.v12i2.2984>
- Google Maps. (2020). Map of PP Hotel Batam. Retrieved December 2, 2024, from Google.com website: https://www.google.com/maps/place/Pacific+Palace+Hotel/@1.1505201,103.9994165,16.25z/data=!4m9!3m8!1s0x31d98e3ffffff:0x1f5001b813e21153!5m2!4m1!1i2!8m2!3d1.1514411!4d104.0009001!16s%2Fg%2F11hcdz41_g?entry=tту&g_ep=EgoyMDI1MDEyMi4wIKXMDSoASAFQAw%3D%3D
- Haryadi, A., & Lemadi, G. (2024). Perancangan Alat Bantu Troli Untuk Mengurangi Kelelahan Kerja. *Metrik Serial Humaniora Dan Sains*, 5(1), 47–54. Retrieved from <https://publikasi.kocenin.com/index.php/huma> 47
- Institute, P. H. (2022). *Menata Perlengkapan dan Trolley* (p. 12). p. 12. Cianjur: Puncak Hotel Institute. Retrieved from <https://puncakhotelinstitute.com/wp-content/uploads/2022/01/Menata-Perlengkapan-dan-Trollry.pdf>
- Jefri, Supardi, & Lubis, A. L. (2023). Peranan Room Attendant Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Terhadap Tamu di Hotel Golden View. *Jurnal Mekar*, 2(1), 34–38. <https://doi.org/https://doi.org/10.59193/jmr.v2i1.150>
- Jeniffer, Fatimah, Z., & Lubis, A. L. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengunjung di Maha Vihara Duta Maitreya Batam. *Jurnal Media Bina Ilmiah*, 19(3), 3963–3974. Retrieved from <https://binapatria.id/index.php/MBI/article/view/968>
- Morysa, J., & Lubis, A. L. (2023). Daya Tarik Wisata Puncak Beliung Batam : Pengaruh

- Amenitas , Pelayanan , dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan. *Jurnal Kepariwisata Dan Hospitalitas*, 7(2), 279–292.
- Nandha, Helsawati, Fridewini, A., Rahmi, N., Sari, O. M., Sandi, D. A. D., ... Hafizah, N. (2023). Pelaksanaan Pengelolaan Troli Emergensi di Ruang Rawat Inap Salah Satu Rumah Sakit di Kalimantan Selatan. *Jurnal Inovasi Farmasi Indonesia*, 4(2), 88–97. <https://doi.org/https://doi.org/10.30737/jafi.v4i2.4607>
- Paradita, N. P. D., & Koerniawaty, F. T. (2023). Sistem Operasional Housekeeping Departement di Hotel. *PARIS: Jurnal Pariwisata Dan Bisnis*, 02(12), 2550–2555. <https://doi.org/https://dx.doi.org/10.22334/paris.v2i12> EISSN:
- Parhusip, F. A., Wibowo, A., & Lubis, A. L. (2023). Kinerja Karyawan Departemen Housekeeping Di Swiss-Belhotel Harbor Bay Batam Hasil Pelatihan Kerja. *Jurnal Mekar*, 2(1), 15–20. <https://doi.org/10.59193/jmr.v2i1.153>
- Putri, N. D., & Prayogi, D. (2018). Pengaruh Kelengkapan Peralatan Room Attendant Terhadap Kinerja Housekeeping di Hotel Santika Premiere Malang. *Jurnal Pariwisata Pesona*, 3(1), 69–74. <https://doi.org/10.26905/jpp.v3i1.1406>
- Putri, S. P. A., Wibowo, A., & Lubis, A. L. (2023). Analisis Pengaruh Kinerja Pengawas Kamar Terhadap Kepuasan Tamu di Hotel PP Batam. *Jurnal Mata Pariwisata*, 2(1), 29–33. https://doi.org/https://doi.org/10.59193/terapan_pariwisata_5
- Sariani, T., & Lubis, A. L. (2024). Pengaruh Fasilitas dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pengunjung Masjid Sultan Mahmud Ri'ayat Shah Kota Batam. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 7(3), 1–15.
- Sipahutar, S. E., Fatimah, Z., & Lubis, A. L. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu di Davienna Boutique Hotel. *Jurnal Media Bina Ilmiah*, 19(3), 4161–4172. Retrieved from <https://binapatria.id/index.php/MBI/article/view/984>
- Sitanggang, N. L. C., Simatupang, D. T., Lapotulo, N., & Kurnia, O. (2024). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Kamar Hotel Untuk Meningkatkan Kenyamanan Tamu Dalam Asialink Hotel Batam by Prasanthy. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 7(2), 168–176.
- Suciadi, P. N., Kurnia, O., Simatupang, D. T., & Lapotulo, N. (2024). Analisis Beban Kerja Pada Receptionist Selama High Season PP Hotel Batam. *Journal of Innovation Research and Knowledge*, 4(5), 2871–2886. Retrieved from <https://bajangjournal.com/index.php/JIRK/article/view/8712>
- Supardi, Lubis, A. L., Fatimah, Z., & Muhammad Haikal, C. (2024). Pengembangan Kapasitas Karyawan Restoran Sederhana dalam Hygiene dan Sanitasi Melalui Pelatihan Praktis. *Jurnal Keker Wisata*, 2(2), 182–196. <https://doi.org/10.59193/jkw.v2i2.260>
- Supardi, Rais, S., Lubis, A. L., & Fatimah, Z. (2024). Sosialisasi dan Pelatihan Standarisasi Kebersihan Public Area di Lingkungan Vitka Holding. *Jurnal Keker Wisata*, 2(1), 102–111. <https://doi.org/https://doi.org/10.59193/102>
- Syahrani, N., Fatimah, Z., & Lubis, A. L. (2024). Profesionalisme Front Office Untuk Meningkatkan Tingkat Hunian di Beverly Hotel Batam. *Jurnal Media Bina Ilmiah*,

19(3), 4133–4144. Retrieved from <https://binapatria.id/index.php/MBI/article/view/984>

Tauhid, B., Deffie, R., & Maulani, K. (2024). Kualitas Kebersihan Kamar Tamu Terhadap Kepuasan Tamu Pada Rudang Hotel & Resort Berastagi Di Kabupaten Karo. *Jurnal Darma Agung*, 32(5), 66–76. <https://doi.org/https://dx.doi.org.10.46930/ojsuda.v32i5.4773> P-ISSN:0852-7296

Vierri, K., & Nawangwulan, W. R. S. (2023). Analisis Pengaruh Kinerja Housekeeping Terhadap Kenyamanan Tamu Hotel Pullman Jakarta Central Park. *Jurnal Sosial Dan Sains*, 3(7), 653–659. <https://doi.org/10.59188/jurnalsosains.v3i7.920>

Winny, Wibowo, A. E., & Lubis, A. L. (2024). The Influence of Location on the Decision To Stay at Swiss-Belhotel Harbor Bay. *Jurnal Manajemen Pelayanan Hotel*, 08(01), 302–318. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.37484/jmph.080118> The