

TANTANGAN DAN ADAPTASI PRAMUKAMAR DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEBERSIHAN PADA MASA NEW NORMAL DI FAVE HOTEL PANTAI LOSARI MAKASSAR

Challenges and Adaptions of Housekeeping in Providing Cleaning Services in the New Normal Era at Fave Hotel Pantai Losari Makassar

Firda Rahmayanti¹⁾, Indria Widyawan^{2)*}, Yogyana Mulyani³⁾, Nurfina⁴⁾

¹⁾Program Studi Pengelolaan Perhotelan, Politeknik Negeri Balikpapan

²⁾Program Studi Pariwisata, Universitas Matana

³⁾Program Studi Pengelolaan Perhotelan, Politeknik Negeri Balikpapan

⁴⁾Program Studi Pengelolaan Perhotelan, Politeknik Pariwisata Makassar

Diajukan 19 Februari 2025 / Disetujui Tanggal Bulan Tahun

Abstrak

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor yang terdampak signifikan akibat pandemi COVID-19, dengan penurunan drastis tingkat hunian akibat berkurangnya aktivitas perjalanan wisata. Salah satu aspek yang mengalami perubahan besar adalah layanan kebersihan hotel, yang harus beradaptasi dengan standar protokol kesehatan yang lebih ketat untuk meningkatkan kepercayaan tamu. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif untuk menganalisis tantangan dan strategi adaptasi pramukamar di Fave Hotel Pantai Losari Makassar. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi pustaka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi SOP yang ketat membantu meningkatkan kualitas layanan, tetapi masih terdapat kendala dalam pemahaman SOP, efisiensi kerja, serta penggunaan teknologi kebersihan. Pelatihan berkelanjutan dan pengawasan yang efektif diperlukan untuk meningkatkan adaptasi pramukamar terhadap standar kebersihan di era New Normal.

Kata Kunci: pramukamar, pelayanan kebersihan, new normal

Abstract

The hospitality industry is one of the sectors significantly impacted by the COVID-19 pandemic, with a drastic decline in occupancy rates due to reduced tourism activity. One aspect that has undergone major changes is hotel cleaning services, which must adapt to stricter health protocol standards to increase guest confidence. This study uses a qualitative method with a descriptive approach to analyze the challenges and adaptation strategies of housekeeping at Fave Hotel Pantai Losari Makassar. Data were collected through observation, interviews, documentation, and literature studies. The results showed that the implementation of strict SOPs helped improve service quality, but there were still obstacles in understanding SOPs, work efficiency, and the use of cleaning technology. Continuous training and effective supervision are needed to improve housekeeping adaptation to cleanliness standards in the New Normal era.

Keywords: housekeeping, cleaning services, new normal

*Korespondensi Penulis:

E-mail: indria.widyawan@matanauniversity.ac.id

Pendahuluan

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor yang mengalami dampak signifikan akibat pandemi COVID-19, Sebagian besar hotel bergantung pada kerja sama dengan biro perjalanan sebagai sumber utama pendapatan mereka (Purba et al., 2021). Tanpa dukungan dari agen perjalanan, aktivitas pemesanan di hotel mengalami penurunan drastis, mengingat kontribusi mereka terhadap pendapatan hotel mencapai 60% (Saadah et al., 2023). Dalam beberapa tahun terakhir, banyak penelitian telah menyoroti bagaimana sektor ini harus beradaptasi terhadap perubahan kondisi global, terutama dalam hal kebersihan dan keselamatan tamu. Salah satu faktor utama yang memastikan kualitas layanan adalah penerapan standar kebersihan dan kesehatan yang optimal (Gultom et al., 2025). Kebersihan kamar hotel menjadi faktor utama dalam membangun kepercayaan tamu, terutama setelah pandemi yang meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya sanitasi yang baik. Berbagai standar baru pun diterapkan oleh hotel di seluruh dunia, termasuk peningkatan prosedur housekeeping yang lebih ketat dan sistematis.

Pramukamar (room attendant) memiliki peran penting dalam memastikan bahwa standar kebersihan tetap terjaga dan sesuai dengan ekspektasi tamu. Room attendant merupakan staf yang bertanggung jawab atas kebersihan dan kerapian kamar tamu. Kebersihan kamar harus dijaga setiap hari karena kondisi kamar yang bersih dan nyaman akan memberikan kesan positif serta pengalaman menginap yang berkesan bagi tamu (Sitorus & Sembiring, 2022). Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas layanan housekeeping memiliki dampak langsung terhadap tingkat kepuasan pelanggan (Putra et al., 2023). Dengan meningkatnya tuntutan kebersihan di era New Normal, pramukamar harus mampu menyesuaikan diri dengan berbagai protokol baru yang tidak hanya lebih kompleks tetapi juga lebih ketat. Oleh karena itu, memahami tantangan yang dihadapi oleh pramukamar dalam menjalankan tugasnya menjadi hal yang penting untuk dikaji lebih lanjut.

Meskipun berbagai penelitian telah membahas pentingnya penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam housekeeping, masih terdapat kendala dalam penerapannya di tingkat operasional. Di Fave Hotel Pantai Losari Makassar, misalnya, pramukamar menghadapi berbagai tantangan dalam memahami dan menerapkan SOP secara optimal. Salah satu faktor utama yang mempengaruhi efektivitas mereka adalah ketersediaan peralatan kerja yang sesuai serta pengawasan dari pihak manajemen. Selain itu, disiplin dan efisiensi dalam mengelola waktu kerja juga menjadi aspek krusial yang dapat berdampak pada konsistensi layanan yang diberikan.

Selain faktor internal, perubahan ekspektasi tamu terhadap standar kebersihan juga menjadi tantangan tersendiri bagi pramukamar. Dengan memahami preferensi serta ekspektasi tamu, hotel dapat memberikan pelayanan yang lebih personal dan sesuai kebutuhan, hal ini akan menciptakan pengalaman menginap yang mengesankan serta meninggalkan kesan positif bagi tamu (Geba & Aswan, 2024).

Tamu saat ini semakin selektif dalam memilih hotel berdasarkan standar kebersihannya, sehingga hotel harus berusaha memenuhi ekspektasi yang semakin tinggi. Penggunaan teknologi dalam housekeeping, seperti sistem pencatatan digital dan alat pembersih berbasis teknologi UV, semakin banyak diterapkan untuk meningkatkan efisiensi kerja. Namun, masih belum jelas sejauh mana efektivitas strategi-strategi ini dalam membantu pramukamar mengatasi kendala yang mereka hadapi dalam operasional sehari-hari. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tantangan yang dihadapi pramukamar dalam memberikan pelayanan kebersihan selama masa New Normal di Fave Hotel Pantai Losari Makassar serta mengeksplorasi strategi adaptasi yang diterapkan.

Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode kualitatif diartikan sebagai pendekatan penelitian dalam ilmu sosial yang fokus pada pengumpulan dan analisis data dalam bentuk kata-kata dan tindakan manusia, tanpa mencoba menghitung atau mengkuantifikasikan data tersebut, sehingga tidak melibatkan analisis angka-angka (Afrizal, 2016). Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif untuk menafsirkan prosedur serta kualifikasi room attendant dalam menyiapkan kamar tamu di Fave Hotel Pantai Losari Makassar. Metode ini bertujuan untuk menggambarkan fenomena yang diamati tanpa menarik kesimpulan yang lebih luas. Teknik pengumpulan data yang digunakan mencakup observasi terhadap kinerja room attendant pada masa new normal, wawancara dengan staf housekeeping, dokumentasi melalui pengumpulan arsip dan data terkait, serta studi pustaka untuk memperoleh referensi tambahan. Teknik analisis data dilakukan melalui beberapa tahap, yaitu pengumpulan data dengan mencatat dan mengorganisir informasi dari berbagai sumber, reduksi data dengan menyaring data yang relevan, penyajian data dalam bentuk tabel dan deskripsi, serta penarikan kesimpulan dengan merangkum temuan penelitian.

Hasil Dan Pembahasan

Pelaksanaan Tugas dan tanggung jawab pramukamar pada masa *New Normal* di Fave Hotel Makassar

Dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya selama masa New Normal, pramukamar di Fave Hotel Pantai Losari Makassar menerapkan berbagai prosedur dalam pelaksanaan pekerjaannya, Salah satu cara yang menunjang lancar dan seragamnya suatu pelaksanaan tugas dan tanggung jawab pramukamar adalah melalui penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP). Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan serangkaian pedoman atau aturan yang telah dirancang secara sistematis untuk menjadi acuan dalam melaksanakan tugas dan menyelesaikan pekerjaan secara efektif dan efisien (Hidayat & Hayati, 2019). Dengan adanya standar operasional prosedur kebersihan kamar pramukamar tidak lagi mempunyai persepsi yang berbeda tentang tata cara langkah langkah dalam prosedur kerja sehingga dalam kebersihan kamar dapat seragam sebaliknya apabila seorang

pramukamar kurang memperhatikan dan menerapkan prosedur didalam bekerja sehingga tamu tidak puas atas hasil kebersihan tersebut. Oleh karena itu seorang pramukamar harus memperhatikan dan memahami standar operasional prosedur kebersihan kamar tamu yang ditetapkan agar pramukamar dapat melaksanakan pekerjaannya dengan baik. Hal ini di maksud agar dalam pembersihan kamar tamu nantinya berjalan dengan lancar dan sesuai dengan standar prosedur

Tabel 1. Tanggapan Supervisor Terhadap Pelaksanaan Tugas Dan Tanggung Jawab Pramukamar Pada Fave Hotel Pantai Losari Makassar

No	Penilaian	Jumlah	Presentase
1	Sangat baik	–	–
2	Baik	1	20
3	Cukup baik	4	80
4	Tidak baik	–	–
Total		5	100

Pelaksanaan tugas dan tanggung jawab pramukamar di Fave Hotel Pantai Losari Makassar menunjukkan hasil yang cukup baik. Dari lima pramukamar yang dievaluasi, satu orang (20%) telah menjalankan tugasnya dengan baik, sementara empat lainnya (80%) masih memiliki ruang untuk peningkatan dalam memenuhi standar yang diharapkan. Dari hasil tersebut, dapat disimpulkan beberapa hal berikut:

- 1. Peluang untuk peningkatan pemahaman tugas**
Dengan pelatihan dan pendampingan yang tepat, pramukamar dapat semakin memahami tugas dan tanggung jawab mereka sesuai dengan standar operasional yang berlaku di Fave Hotel Pantai Losari Makassar.
- 2. Meningkatkan kualitas pelayanan tamu**
Dengan adanya evaluasi ini, hotel dapat lebih fokus pada peningkatan pelayanan kamar agar dapat memenuhi harapan tamu dan meningkatkan kepuasan mereka.
- 3. Optimasi kinerja pramukamar**

Meskipun masih terdapat beberapa kendala dalam hal ketersediaan peralatan dan perlengkapan kerja, dengan perencanaan dan manajemen yang lebih baik, efektivitas kerja pramukamar dapat terus ditingkatkan guna mendukung kualitas layanan yang lebih optimal.

Tabel 2. Tanggapan Pramukamar Terhadap Peralatan Kerja Di Bagian *Housekeeping* Pada Fave Hotel Pantai Losari Makassar

No	Penilaian	Jumlah	Presentase
1	Sangat baik	0	0
2	Baik	0	0
3	Cukup baik	1	20
4	Tidak baik	4	80
Total		5	100

Berdasarkan data yang diperoleh, mayoritas pramukamar di Fave Hotel Pantai Losari Makassar melihat adanya peluang untuk peningkatan dalam ketersediaan peralatan kerja di bagian *housekeeping*. Sebanyak 80% responden menilai bahwa peralatan kerja masih dapat ditingkatkan, sementara 20% lainnya menilai cukup baik. Untuk mencapai kinerja pramukamar yang lebih optimal, tidak hanya keterampilan individu yang berperan, tetapi juga dukungan dari *supervisor* dalam memastikan bahwa setiap pramukamar bekerja sesuai dengan standar operasional. Pengawasan yang baik dapat membantu memberikan arahan serta evaluasi yang konstruktif, sehingga pramukamar dapat bekerja dengan lebih efektif dan efisien.

Dengan adanya perhatian lebih dalam penyediaan peralatan kerja serta pengawasan yang berkelanjutan, kualitas layanan *housekeeping* dapat terus ditingkatkan. Hal ini diharapkan dapat memberikan pengalaman menginap yang lebih nyaman bagi tamu dan memperkuat reputasi hotel dalam memberikan pelayanan terbaik

Tabel 3. Tanggapan Pramukamar Terhadap Pengawasan Supervisor Saat Bekerja

No	Penilaian	Jumlah	Presentase
1	Sangat baik	1	20
2	Baik	1	20
3	Cukup baik	3	60
4	Tidak baik	-	-
Total		5	100

Berdasarkan data yang diperoleh, tanggapan pramukamar terhadap pengawasan supervisor di Fave Hotel Pantai Losari Makassar menunjukkan hasil yang positif. Sebanyak 60% responden menilai pengawasan dalam kategori "cukup baik," sementara 40% lainnya memberikan penilaian "baik" dan "sangat baik."

Hasil ini menunjukkan bahwa pengawasan supervisor telah berjalan dengan baik dan memiliki potensi untuk semakin ditingkatkan guna memastikan setiap pramukamar bekerja lebih optimal sesuai standar yang ditetapkan. Dengan adanya pengawasan yang lebih terarah dan dukungan peralatan kerja yang memadai, kualitas layanan housekeeping dapat terus berkembang.

Selain itu, wawancara dengan *supervisor* mengindikasikan adanya peluang untuk meningkatkan perhatian terhadap aspek *grooming* serta efektivitas pengawasan dari awal hingga akhir *shift*. Dengan peningkatan pada aspek ini, diharapkan kinerja pramukamar semakin baik, menciptakan lingkungan kerja yang lebih produktif, serta memberikan pengalaman menginap yang lebih nyaman dan berkesan bagi tamu hotel.

Dalam pelaksanaan tugas, pramukamar berupaya memenuhi target waktu yang telah ditentukan oleh *housekeeper*. Namun, tantangan seperti beban kerja yang tinggi serta keterbatasan jumlah karyawan perlu dikelola dengan baik agar produktivitas tetap optimal. Untuk meningkatkan kinerja pramukamar, peran pengawasan dari pimpinan sangat penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang mendukung dan meningkatkan semangat kerja karyawan. Dengan kondisi kerja yang lebih kondusif, diharapkan mutu pelayanan dapat terus berkembang sehingga berdampak positif pada kepuasan tamu dan citra hotel secara keseluruhan.

Fasilitas kerja yang memadai juga menjadi faktor pendukung utama dalam meningkatkan produktivitas. Penyediaan fasilitas yang baik tidak hanya membantu karyawan dalam melaksanakan tugasnya, tetapi juga berkontribusi terhadap efisiensi waktu kerja. Dengan pengelolaan waktu yang lebih efektif dalam pembersihan kamar, target kerja dapat dicapai dengan lebih baik dan optimal.

Efektifitas kerja pramukamar pada masa *New Normal* di Fave Hotel Pantai Losari Makassar

Efektivitas adalah tolok ukur keberhasilan suatu organisasi dalam meningkatkan proses kerja guna menyelesaikan tugas dengan lebih optimal (Syam, 2020). Suatu proses dianggap efektif jika tujuan atau sasaran yang telah ditetapkan dapat tercapai. Efektivitas mencerminkan sejauh mana hasil yang diinginkan dapat direalisasikan melalui pelaksanaan pekerjaan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Efektivitas kerja pramukamar sangat penting dalam menjalankan tugas dan fungsinya, terutama dalam menyiapkan kamar. Pramukamar perlu memiliki keterampilan dan kapasitas yang baik untuk melaksanakan setiap tugas yang diberikan oleh *housekeeper*.

1. Tingkat kemampuan menyesuaikan diri

Kemampuan manusia itu terbatas didalam segala hal, sehingga dengan keterbatasannya tersebut manusia tidak dapat mencapai pemenuhan kebutuhannya melalui kerjasama dengan orang lain. Setiap

organisasi memerlukan kedisiplinan sebagai penunjang bagi pelayanan kepada tamu. Namun apabila disiplin kerja kurang, tentu saja jadi penghambat dalam pelayanan tamu. Jika upaya pembinaan dan bimbingan tidak memberikan hasil yang diharapkan, serta bawahan yang bersangkutan tidak mau atau tidak mampu mengubah perilakunya—misalnya, terus-menerus melakukan kesalahan yang sama—maka perlu diambil tindakan disipliner yang bersifat sanksi (Nurdin, 2019). Disiplin kerja pramukamar masih perlu ditingkatkan, karena meskipun mereka datang dan pulang tepat waktu, pelaksanaan pelayanan belum optimal. Hal ini disebabkan oleh kebiasaan mengobrol dengan rekan kerja dan bersantai saat istirahat, sehingga waktu kerja tidak dimanfaatkan secara efektif. Selain itu, pramukamar di Fave Hotel Pantai Losari Makassar mengalami kesulitan dalam menata linen, handuk, perlengkapan tamu, dan peralatan kebersihan di troli karena harus bergantian.

Perusahaan perlu menyediakan fasilitas kerja yang memadai untuk meningkatkan disiplin kerja sebagai bentuk dukungan terhadap karyawan. Fasilitas yang baik akan membantu meningkatkan kinerja, memenuhi kebutuhan kerja, dan mendorong produktivitas. Dengan fasilitas yang memadai, pramukamar dapat bekerja lebih efisien dalam membersihkan kamar hotel, sehingga target kerja dapat tercapai secara optimal. Pemanfaatan waktu yang efektif juga berperan dalam mengurangi pemborosan selama bekerja. apabila pihak manajemen tidak memperhatikan disiplin kerja maka akan berdampak buruk terhadap income hotel (Ariesni & Asnur, 2021). kedisiplinan pegawai sangat mempengaruhi kinerja pegawai (Parta et al., 2023). Semakin disiplin semakin tinggi produktivitas kerja pegawai.

Menurut informan, kepuasan kerja pramukamar masih kurang karena terdapat kendala dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab mereka. Salah satu faktor penyebabnya adalah keterbatasan peralatan dan perlengkapan kerja yang disediakan hotel, seperti alat kebersihan dan penyedot debu yang masih digunakan secara bergantian. Selain itu, beberapa pramukamar belum sepenuhnya menerapkan standar CHSE selama masa New Normal. Namun, ada juga pramukamar yang sudah mengikuti standar CHSE, seperti mengingatkan tamu untuk mematuhi protokol kesehatan, memastikan kamar telah disanitasi, dan hanya satu karyawan yang mengerjakan satu kamar hingga selesai untuk menghindari kontaminasi. Hal ini membuat pekerjaan lebih efektif. Untuk meningkatkan kepuasan kerja, perusahaan perlu menyediakan fasilitas dan perlengkapan kerja yang memadai, karena fasilitas yang baik akan menunjang kinerja dan meningkatkan produktivitas karyawan. Pekerjaan yang efektif akan membantu mencapai target dengan lebih baik, dan hasil kerja yang optimal mencerminkan prestasi karyawan. Berdasarkan penelitian di Fave Hotel Pantai Losari Makassar, terdapat beberapa room attendant yang menerima sertifikat "The Best Staff of the Month" sebagai bentuk apresiasi atas kinerja mereka. Penghargaan ini juga menjadi indikator efektivitas kerja pramukamar dalam menjalankan tugasnya sesuai standar operasional prosedur. Oleh karena itu, setiap pramukamar harus terus meningkatkan kinerjanya agar hasil pekerjaannya lebih maksimal.

Kualifikasi Pramukamar Pada Fave Hotel Pantai Losari Makassar

Kualifikasi adalah instrumen yang digunakan untuk mengklasifikasikan seseorang berdasarkan seperangkat kriteria yang berkaitan dengan tingkat pencapaian tertentu (Indonesia, 2012). Sumber daya manusia (SDM) adalah merupakan hal yang sangat penting diperhatikan oleh sebuah perusahaan karena hal tersebut merupakan penentu keberhasilan yang akan dicapai oleh perusahaan tersebut. Oleh karena itu departemen personalia yang merupakan wadah yang mencari, menyeleksi dan merekrut sumber daya manusia yang ada pada fave hotel pantai losari makassar haruslah menghasilkan atau mendapatkan sumber daya manusia yang sesuai dengan apa yang telah ditetapkan.

Departemen personalia Fave Hotel Pantai Losari Makassar dipimpin oleh manajer personalia, dengan tugas yang dapat dijalankan secara mandiri. Manajemen hotel telah menetapkan standar kualifikasi yang bertujuan untuk meningkatkan profesionalisme seluruh karyawan. Untuk memberikan pelayanan terbaik, pramukamar diharapkan selalu menjaga penampilan, sikap (attitude), keterampilan berkomunikasi, dan rasa memiliki (sense of belonging). Dengan memahami produk dan layanan hotel secara menyeluruh, pramukamar dapat memberikan informasi yang akurat kepada tamu. Selain itu, sikap ramah dan responsif terhadap lingkungan sekitar akan menciptakan pengalaman menginap yang lebih nyaman dan berkesan bagi tamu.

Adapun indikator untuk kemampuan pramukamar pada Fave Hotel Pantai Losari Makassar sebagai berikut:

a. *Skill* (Keterampilan)

Keterampilan merupakan kemampuan seorang pramukamar untuk dapat melaksanakan tugas yang telah ditetapkan oleh pihak manajemen, sehingga mencapai hasil yang diinginkan. Namun yang terjadi pada Fave Hotel Pantai Losari Makassar keterampilan yang dimiliki oleh setiap pramukamar sudah cukup baik dimana seorang pramukamar memiliki keterampilan yang berbeda – beda dari keterampilan yang digunakan dengan kurang baik seperti bidang yang dimiliki oleh pramukamar pada saat bekerja .

b. *Knowledge* (pengetahuan) merupakan sesuatu indikator yang mencerminkan kemampuan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan. Pengetahaun sangat menentukan kualitas pelaksanaan kinerja pramukamar, oleh karena itu seorang pramukamar haru mempunyai keterampilan pelatihan dan pengetahuan supaya dapat bekerja dengan cepat dan memberikan hasil yang memuaskan, sehingga kinerja pramukamar bisa maksimal . dengan latar belakang pendidikan seseorang dianggap akan mampu menduduki suatu jabatan tertentu. Tetapi yang terjadi pada Fave Hotel Pantai Losari Makassar minimnya pengetahuan yang dimiliki seorang pramukamar dalam hal melakukan pekerjaan berupa pengetahuan tentang bahasa asing dan perhotelan, khususnya bagian pramukamar. Apabila ini dilakukan terus-menerus, maka akan berdampak pada image Fave Hotel Pantai Losari Makassar, dimana setiap tamu

sering berkomunikasi dengan pramukamar, jadi apabila pramukamar itu tidak mengerti apa yang dimaksud oleh tamu tersebut rata-rata pramukamar pada Fave Hotel Pantai Losari Makassar kurang mengerti dan memahami tentang bahasa Inggris. Berdasarkan hasil wawancara kepada salah satu Housekeeper Fave Hotel Pantai Losari Makassar bahwa *“Ada beberapa pramukamar yang belum menguasai bahasa asing dengan benar dan baik namun ada juga yang mengerti sedikit bahasa asing.”*

c. *Experience* (pengalaman)

pengalaman kerja merupakan komponen utama selain pendidikan dan pelatihan yang memberikan pengaruh signifikan terhadap keterampilan karyawan Pada Fave Hotel Pantai Losari Makassar pramukamar belum memiliki pengalaman kerja dibidang pramukamar. Pengetahuan yang dimiliki kurang sehingga dalam melaksanakan tugasnya sebagai pramukamar, mereka banyak mengandalkan kemampuan kerja dengan informasi yang diperolehnya dari *supervisor* sehingga efektifitas kerja pramukamar masih tergolong kurang pelatihan. Berdasarkan hasil wawancara kepada salah satu *Housekeeper* Fave Hotel Pantai Losari Makassar bahwa *“pramukamar pada Fave Hotel Pantai Losari Makassar, masing-masing memiliki pengalaman kerja yang berbeda-beda. Dapat dilihat bahwa karyawan Pramukamar memiliki pengalaman kerja pada bidang perhotelan, dan beberapa pramukamar belum memiliki pengalaman kerja sebelumnya.”* Pendapat informan diatas Yamazaki & Kayez, (Barida, 2018) menyatakan bahwa experiential learning menekankan totalitas proses pembelajaran manusia, dimana pengalaman membentuk fondasi untuk empat mode pembelajaran yaitu merasakan, merefleksikan, memikirkan, dan melakukan. Experiential learning atau pembelajaran berbasis pengalaman menekankan bahwa pengalaman memainkan peran sentral dalam proses pembelajaran.

d. *Training* (pelatihan)

Pelatihan merupakan salah satu usaha dalam meningkatkan mutu sumber daya manusia dalam dunia kerja, karyawan, baik yang baru ataupun yang sudah bekerja perlu mengikuti pelatihan karena adanya tuntutan pekerjaan yang dapat berubah akibat perubahan lingkungan kerja, strategi, dan lain sebagainya. Pramukamar pada Fave Hotel Pantai Losari Makassar pelatihan tidak dilakukan oleh pihak manajemen, dimana mereka seharusnya melakukan pelatihan kepada pramukamar, karena pramukamar itu senantiasa membutuhkan pelatihan-pelatihan dari atasan agar apa yang mereka kerjakan yang salah sebelumnya bisa memperbaiki atau melakukan pekerjaannya yang lebih baik lagi. Apabila tidak dilakukan pelatihan maka akan berdampak pada pramukamar Fave Hotel Pantai Losari Makassar tersebut, dimana seorang pramukamar jika tidak diberikan pelatihan secara berkala maka apa yang dikerjakan pramukamar tersebut setiap harinya tidak akan pernah meningkat dan tidak bisa menghasilkan yang lebih baik dan berkualitas.

Simpulan

Pelaksanaan tugas dan tanggung jawab pramukamar di Fave Hotel Pantai Losari Makassar selama masa New Normal menunjukkan bahwa penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) menjadi faktor kunci dalam menjaga kualitas kebersihan kamar. Evaluasi terhadap kinerja pramukamar menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan telah menjalankan tugasnya dengan cukup baik, meskipun masih ada peluang untuk peningkatan, terutama dalam hal pemahaman terhadap SOP dan efektivitas kerja. Beberapa tantangan utama yang dihadapi pramukamar meliputi keterbatasan peralatan kerja, pengawasan supervisor, serta tingkat kedisiplinan dalam memanfaatkan waktu kerja secara efektif. Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa fasilitas kerja yang memadai dan pengawasan yang lebih ketat dapat meningkatkan produktivitas serta kepuasan kerja pramukamar.

Selain itu, kepatuhan terhadap protokol kesehatan CHSE selama masa New Normal juga menjadi aspek penting dalam pelayanan housekeeping. Dengan adanya bimbingan dan pelatihan yang lebih intensif, diharapkan pramukamar dapat lebih disiplin dalam menerapkan standar kebersihan dan kesehatan, sehingga meningkatkan kepuasan tamu dan menjaga citra hotel. Sebagai langkah perbaikan, pihak manajemen hotel perlu meningkatkan ketersediaan peralatan kerja, memperkuat pengawasan supervisor, serta memberikan pelatihan berkala kepada pramukamar. Dengan demikian, efektivitas kerja pramukamar dapat terus ditingkatkan, yang pada akhirnya akan berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan dan kepuasan tamu secara keseluruhan.

Daftar Pustaka

- Afrizal, M. A. (2016). *Metode Penelitian Kualitatif Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif Dalam Berbagai Disiplin Ilmu*. <https://www.rajagrafindo.co.id/produk/metode-penelitian-kualitatif-afrizal/>
- Ariesni, S., & Asnur, L. (2021). Disiplin kerja terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Sains Dan Humaniora*, 5(3), 363–369.
- Barida, M. (2018). Model experiential learning dalam pembelajaran untuk meningkatkan keaktifan bertanya mahasiswa. *Jurnal Fokus Konseling*, 4(2), 153–161.
- Geba, A. S., & Aswan, M. K. (2024). Pengaruh Kualitas Produk Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Di Restoran Hotel Grand Arkenso Semarang. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 6(4), 1508–1515.
- Gultom, J. F., Hutajulu, Y., Sirait, A. T., Nainggolan, G. A., & Pahabol, S. (2025). Pentingnya Edukasi Kebersihan dan Kesehatan untuk Menunjang Layanan yang Berkualitas di Lingkup Pariwisata. *Hukum Inovatif: Jurnal Ilmu Hukum Sosial Dan Humaniora*, 2(1), 244–249.

- Hidayat, R., & Hayati, H. (2019). Pengaruh Pelaksanaan Sop Perawat Pelaksana Terhadap Tingkat Kecemasan Pasien Di Rawat Inap Rsud Bangkinang. *Jurnal Ners*, 3(2), 84–96.
- Indonesia, P. R. (2012). Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia. *Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2012*, 4.
- Nurdin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku aparatur dan komunikasi birokrasi dalam pelayanan publik)*. Media Sahabat Cendekia.
- Parta, I. K. W., Ismail, D., & Wijaya, N. S. (2023). Pengaruh pelatihan dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, 2(8), 1751–1771.
- Purba, J. H. V., Fathiah, R., & Steven, S. (2021). The impact of Covid-19 pandemic on the tourism sector in Indonesia. *Riset: Jurnal Aplikasi Ekonomi Akuntansi Dan Bisnis*, 3(1), 389–401.
- Putra, C. G. A. K., Fatimah, D. P., & Nugraha, R. N. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Front Office Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengelolaan Hotel Horison Bekasi. *Jurnal Daya Saing*, 9(1), 92–104.
- Saadah, S., Shaleh, K., Arwaty, D., Sukmawati, F., Mulyawan, R. F., & Nababan, D. (2023). Analisis sektor industri pariwisata yang terdampak Covid–19 dan upaya pemulihan ekonomi indonesia dari sektor pariwisata. *Jesya (Jurnal Ekonomi Dan Ekonomi Syariah)*, 6(1), 247–257.
- Sitorus, S., & Sembiring, R. C. D. (2022). TINJAUAN TENTANG STANDART OPERASIONAL PROSEDUR PEMBERSIHAN KAMAR DI DEPARTMENT HOUSEKEEPING PADA HOTEL HOLIDAY INN RESORT BATAM. *Jasmien*, 2(03), 378–383.
- Syam, S. (2020). Pengaruh Efektifitas Dan Efisiensi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Banggae Timur. *Jurnal Ilmu Manajemen Profitability*, 4(2), 128–152.