

## STRATEGI PENINGKATAN SANITASI *ROOM ATTENDANT* UNTUK MENCIPTAKAN CITRA POSITIF PADA SAHID BATAM CENTER HOTEL & CONVENTION

Nurul Fakhri

Prodi Manajemen Divisi Kamar, Politeknik Pariwisata Batam  
nrlyfi@gmail.com

Supardi

Prodi Manajemen Divisi Kamar, Politeknik Pariwisata Batam  
supardimm14@gmail.com

Arina Luthfini Lubis

Prodi Manajemen Divisi Kamar, Politeknik Pariwisata Batam  
a.luthfinilubis@gmail.com

### ABSTRACT

Sanitation, which encompasses the maintenance of both personal and environmental cleanliness, serves as a pivotal measure in preventing the spread of diseases, particularly in communal settings such as the Sahid Batam Center Hotel & Convention. Within the context of this establishment, the focus of this study lies in investigating the sanitation management strategies employed by room attendants to bolster the hotel's favorable perception. Employing qualitative methodologies, the research involved in-depth interviews with key personnel from the housekeeping department, including the executive housekeeper, housekeeping supervisor, and room attendant, alongside soliciting feedback from a guest. The findings underscore the meticulous adherence to sanitation protocols and cleanliness standards as outlined in the Standard Operating Procedures (SOP). It becomes apparent that such stringent adherence not only mitigates the occurrence of undesirable incidents but also fosters an environment conducive to promoting positive perceptions of the Sahid Batam Center Hotel & Convention. Notably, guests' responses affirm the efficacy of these efforts, citing the establishment's commendable hygiene standards and the exemplary warmth exhibited by its staff towards patrons. This confluence of factors underscores the hotel's commitment to not only maintaining optimal cleanliness but also cultivating a hospitable ambiance that enhances its overall image.

**Keywords:** Strategy, Sanitation, Room Attendant, Positive Image, Hotel

### PENDAHULUAN

Sanitasi dalam konteks public health sanitation atau di tempat-tempat umum adalah upaya preventif untuk mencegah penularan penyakit yang menekankan pada pemeliharaan kebersihan dan kesehatan lingkungan di area yang melayani masyarakat umum. Hal ini melibatkan aktivitas dan tindakan-tindakan yang bertujuan untuk memastikan kebersihan dan kesehatan tempat-tempat umum secara menyeluruh, baik dari segi fisik maupun psikologis, guna mencegah penularan penyakit, kecelakaan, serta memperhatikan aspek estetika yang dapat memengaruhi penghuni, pengguna, dan masyarakat sekitarnya. Tempat-tempat umum, termasuk area publik yang dikelola secara komersial, atau yang memiliki tingkat kunjungan yang tinggi, seperti hotel, pasar, mal, tempat rekreasi, kolam renang, terminal, bandara, bioskop, pelabuhan laut, dan berbagai jenis usaha lainnya, wajib menjaga sanitasi lingkungannya untuk mencegah penyebaran penyakit dan meningkatkan kesejahteraan umum (Firdanis *et al.*,

2021). Dalam konteks makanan, sanitasi merujuk pada praktik atau upaya untuk menerapkan dan mempertahankan kondisi yang dapat menghindari kontaminasi makanan atau mencegah terjadinya penyakit yang disebabkan oleh konsumsi makanan (*foodborne illness* atau *foodborne disease*), (Mularsari, 2022).

Sanitasi merupakan ilmu yang memfokuskan pada penyediaan fasilitas dan layanan yang aman untuk pembuangan limbah, seperti feses dan urine. Dengan sistem sanitasi yang baik, kesehatan masyarakat dapat terjaga dengan mencegah kontak langsung manusia dengan kotoran dan bahan buangan berbahaya lainnya. Selain itu, sanitasi juga memberikan pemahaman tentang pentingnya mencuci tangan dengan sabun sebagai salah satu praktik higienitas yang penting. Tujuan utama dari sanitasi adalah untuk melindungi kesehatan manusia dengan menciptakan lingkungan yang bersih, sehingga penularan penyakit, terutama melalui jalur fekal-oral, dapat dihentikan. Salah satu contoh dampak positif dari sanitasi yang memadai adalah mengurangi risiko

terjadinya diare, yang merupakan penyebab utama malnutrisi dan hambatan pertumbuhan pada anak-anak. Keberadaan penyakit menular seperti askariasis, kolera, hepatitis, poliomielitis, schistosomiasis, dan trakoma dapat dicegah dengan tingkat sanitasi yang memadai di masyarakat (Wikipedia, 2023).

Sanitasi lingkungan memiliki implikasi yang sangat luas dalam kehidupan manusia. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh WHO, ditemukan bahwa tingkat kematian (mortalitas), tingkat penyakit (morbiditas), dan kejadian epidemi penyakit lebih tinggi di daerah yang sanitasi dan kebersihan lingkungannya rendah, seperti daerah yang banyak dihuni oleh lalat, nyamuk, dan terdapat banyak sampah (Mulyadi, Muhlisah and Mustafa, 2020).

Hygiene, menurut Departemen Kesehatan Indonesia, merupakan upaya pencegahan penyakit dengan menjaga dan melindungi kebersihan individu. Contohnya, mencuci tangan untuk mempertahankan kebersihan diri, dan membuang bagian makanan yang telah rusak untuk menjaga keseluruhan keutuhan makanan. Sanitasi makanan adalah salah satu strategi pencegahan yang memfokuskan pada tindakan-tindakan yang diperlukan untuk mencegah risiko-risiko yang dapat mengganggu kesehatan, mulai dari tahap produksi hingga konsumsi oleh masyarakat atau konsumen. Tujuan sanitasi makanan adalah untuk melindungi konsumen dari berbagai penyakit, memastikan keamanan dan kebersihan makanan, serta mengurangi pemborosan makanan. Dalam pengelolaan makanan, terdapat dua prinsip yang harus ditekankan, yaitu sanitasi dan hygiene (Mularsari, 2022).

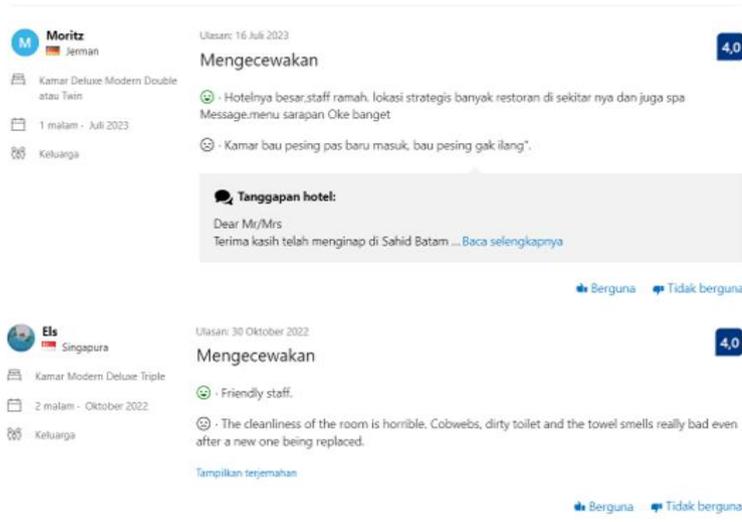
Dari kutipan (Lapotulo *et al.*, 2023) Sanitasi merupakan salah satu elemen penting dalam rantai penularan penyakit melalui lingkungan, yang membutuhkan pengawasan yang ketat (Ehler & Steel, 1979). Fokus sanitasi adalah pada upaya konkret dalam mencapai kondisi kebersihan seperti melakukan pembersihan, sterilisasi, pengaturan ruangan, pengendalian hama, dan sebagainya. Dengan demikian, hygiene menjadi tujuan utama dan sanitasi menjadi langkah konkret untuk mencapai tujuan tersebut. Sanitasi bermakna membersihkan secara menyeluruh atau menciptakan lingkungan yang sehat dan bersih secara keseluruhan (West dkk, 2006). Sanitasi merupakan bagian dari upaya kesehatan yang bertujuan untuk menjaga kebersihan baik dari individu maupun lingkungannya. Ini melibatkan tindakan-tindakan seperti menyediakan tempat sampah yang

sesuai agar sampah tidak dibuang sembarangan (Yulianto dkk, 2020).

Sanitasi merupakan aspek yang vital namun seringkali sulit untuk diwujudkan. Hal ini disebabkan karena menjaga keseimbangan lingkungan bukanlah tugas yang mudah, terutama di tengah banyaknya faktor negatif yang dapat merusak lingkungan. Namun, hal ini bisa dicapai dengan menciptakan lingkungan yang sehat dalam berbagai aspek kehidupan dan memperhatikan keseimbangan lingkungan. Dengan demikian, kita dapat menciptakan lingkungan yang bersih dan sehat di mana komponen biotik dan abiotiknya terjaga kelestariannya. Secara ringkas, sanitasi merupakan upaya untuk mengurangi risiko penyakit yang disebabkan oleh lingkungan yang kotor. Dalam prosesnya, kita harus membudayakan kebiasaan hidup bersih dan sehat agar terhindar dari ancaman kesehatan dari barang-barang yang kotor. Salah satu caranya adalah dengan melakukan sosialisasi, pelatihan standarisasi kebersihan (Supardi *et al.*, 2024) serta praktek langsung proses kebersihan di lingkungan kerja (Lubis *et al.*, 2024). Selain itu, menurut Sri Rejeki & Gunadi Dwi Hantoro dalam buku Sanitasi, Hygiene & Keselamatan Kerja, Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) mendefinisikan sanitasi sebagai usaha untuk mengendalikan semua faktor lingkungan fisik manusia yang berpotensi menimbulkan dampak buruk pada kesehatan fisik dan mental manusia (Gramedia literasi, 2023).

Dari teori – teori yang di temukan betapa pentingnya sanitasi di suatu perusahaan atau tempat tempat umum agar terhidarnya dari penularan penyakit yang tidak di inginkan, apalagi di industri pariwisata khususnya di dunia perhotelan. Dari semua kalangan anak anak hingga orang dewasa melakukan perjalanan atau liburan, dari wisatawan lokal hingga mancanegara sehingga butuh penangan khusus yang di berikan oleh pihak hotel kepada tamu agar bisa memutuskan mata rantai penularan penyakit yang di bawa oleh tamu, pihak hotel harus memiliki sistem sanitasi yang baik agar bisa menjaga dan menjamin kesehatan tamu serta para staf hotel lainnya.

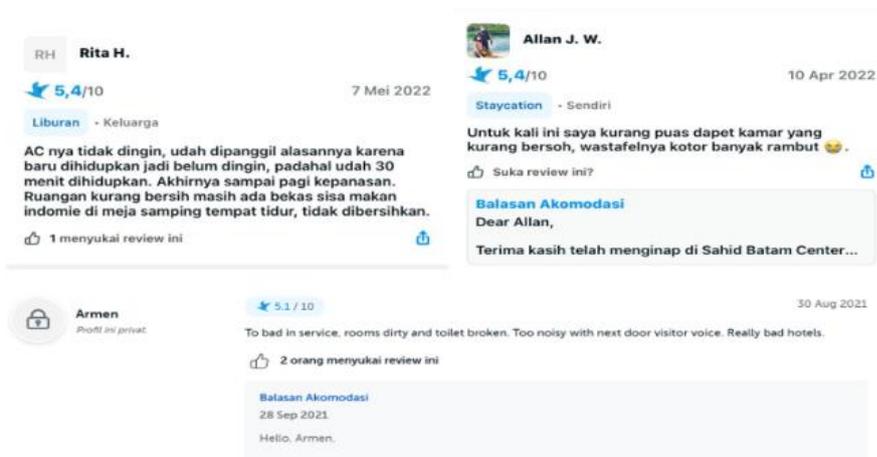
Dari hasil observasi yang dilakukan penulis di *Room Attendant* Sahid Batam Center Hotel & Convention terdapat suatu permasalahan bahwa salah satu tamu yang menginap merasa kurang puas terhadap kualitas kebersihan kamar yang dihuni oleh tamu tersebut, terutama masalah kebersihan sanitasi bathroom. Hal ini dapat dilihat dari komentar atau *Guest comment* diberikan oleh tamu.



Gambar 1. Guest comment (Booking.com, 2023)

Berdasarkan ulasan negatif yang ditemukan oleh peneliti di *Booking.com*, terjadi dua insiden pada tahun 2023. Yang pertama terjadi pada bulan Juli dan yang kedua terjadi pada bulan Oktober. Kedua tamu tersebut berasal dari negara yang berbeda. Mr. Mortiz, yang berasal dari Jerman, mengeluhkan adanya aroma yang tidak sedap di kamar tempatnya menginap.

Sedangkan, Mrs. Els mengeluhkan kurangnya kebersihan di kamar, dengan adanya sarang laba-laba dan aroma yang tidak sedap yang berasal dari toilet serta handuk yang tidak berbau segar. Berdasarkan komentar dari kedua tamu ini, terlihat bahwa masalah kebersihan merupakan salah satu permasalahan yang ada di kamar hotel Sahid.



Gambar 2. Guest comment (Traveloka.com, 2023)

Selain dari aplikasi *Booking.com*, peneliti juga mendapatkan komentar negatif dari tamu melalui aplikasi *Traveloka.com*. Fenomena ini terjadi sepanjang tahun 2022 dan 2021, sebagaimana yang diperhatikan oleh peneliti, menunjukkan bahwa keluhan negatif secara periodik muncul setiap tahun atau beberapa bulan sekali. Kehadiran keluhan tersebut menimbulkan perhatian khusus peneliti terhadap standar sanitasi yang dijalankan di Sahid Batam Center Hotel & Convention. Oleh karena itu, peningkatan kualitas sanitasi menjadi fokus utama dalam upaya untuk meningkatkan pengalaman tamu dan memastikan reputasi hotel yang terjaga dengan baik.

Dengan mengacu pada konteks yang telah diuraikan, penulis bermaksud untuk melakukan

sebuah penelitian yang berjudul “Strategi peningkatan sanitasi *room attendant* untuk menciptakan citra positif pada Sahid Batam Centre Hotel & Convention.”

## KAJIAN PUSTAKA

### Room Attendant

*Room Attendant* memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas layanan di hotel dengan rutin membersihkan kamar setiap hari saat tamu *check-in*, *check-out*, maupun saat kamar kosong (*vacant*), sehingga selalu terjaga kebersihannya dan kenyamanannya. Prioritas utama adalah memastikan kepuasan tamu, yang merupakan hal yang sangat penting dan harus diperhatikan dengan seksama (Perdana, 2021).

*Room attendant* merupakan bagian dari departemen *Housekeeping* yang bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan, keteraturan, kenyamanan, dan kelengkapan dari setiap kamar hotel. Mereka diharapkan memiliki penampilan yang baik dan rapi, termasuk dalam hal perilaku yang jujur dan sopan santun terhadap tamu, atasan, rekan kerja, dan orang lain. Untuk petugas pria, mereka biasa disebut sebagai *Room Boy*, sementara untuk petugas wanita disebut sebagai *Room Maid*. Bagian tata graha, khususnya seksi kamar, memiliki tuntutan untuk memberikan pelayanan yang istimewa kepada tamu melalui kerja sama dengan *room attendant* agar tamu merasa puas selama menginap di hotel, dengan harapan mereka akan menjadi pelanggan tetap hotel tersebut (Dewantara, 2019).

### Sanitasi

Secara umum, sanitasi adalah upaya individu untuk memastikan kondisi lingkungan, terutama aspek fisik seperti tanah, air, dan udara, memenuhi persyaratan kesehatan. Menurut World Health Organization (WHO), sanitasi mencakup pengendalian terhadap semua faktor lingkungan fisik manusia yang memiliki potensi untuk mengakibatkan dampak negatif terhadap kehidupan manusia, baik dari segi fisik maupun mental (Aan Fatahudin, 2018).

Menurut (Bungawati, 2023) sanitasi hotel adalah proses pembersihan dan pengelolaan kebersihan hotel yang bertujuan untuk untuk mencegah terjadinya penyebaran penyakit dan menjaga kesehatan tamu dan karyawan. Sanitasi hotel mencakup berbagai tindakan mulai dari pembersihan kamar, tempat tidur, linen, hingga pengolahan makanan dan minuman di restoran dan bar hotel. Fokus utama dari sanitasi adalah untuk menghambat penyebaran penyakit serta menjaga kesehatan manusia dengan mengurangi risiko yang ditimbulkan oleh lingkungan yang tidak higienis. Praktik sanitasi yang efektif dapat mengurangi insiden penyakit seperti diare, kolera, tifus, dan sebagainya.

### Citra Positif

Kepercayaan positif merupakan salah satu modal terpenting bagi perusahaan atau organisasi yang harus senantiasa diperhatikan dan dijaga. Kepercayaan yang baik merupakan alat yang kuat, tidak hanya untuk menarik minat konsumen dalam memilih produk atau perusahaan, tetapi juga dapat meningkatkan sikap dan kepuasan pelanggan terhadap perusahaan tersebut (Maulyan *et al.*, 2022).

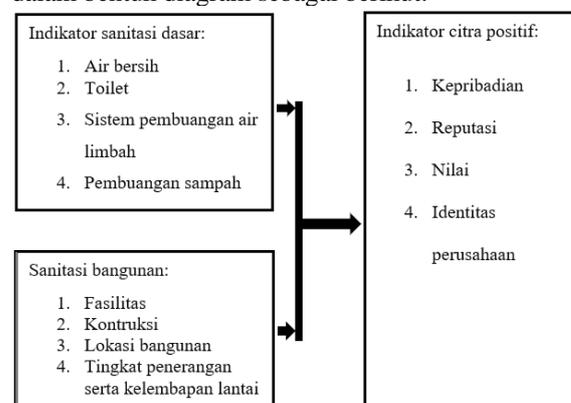
Membangun citra positif adalah hal yang sangat krusial bagi divisi hubungan masyarakat (humas), sehingga citra tersebut dapat diterima dengan baik oleh masyarakat umum dan pemerintah. Komunikasi yang efektif dan keterbukaan merupakan faktor penting dalam upaya membangun citra positif tersebut. Dalam proses membangun citra positif, humas dapat memanfaatkan bantuan media sebagai alat untuk menyampaikan informasi. Media cetak seperti koran dan majalah, media elektronik seperti

radio dan televisi, serta media digital seperti internet merupakan beberapa bentuk media yang bisa dimanfaatkan. Khususnya dalam era globalisasi saat ini, dengan perkembangan teknologi yang pesat, aliran informasi menjadi semakin cepat dan memungkinkan masyarakat untuk dengan mudah mengakses informasi tersebut (Purwo and Puspasari, 2020).

Membangun citra yang baik dapat dicapai dengan memberikan pelayanan yang melampaui harapan tamu atau pelanggan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan loyalitas pelanggan. Peningkatan loyalitas pelanggan harus dimulai dengan pihak hotel menekankan pentingnya kesetiaan dan tanggung jawab karyawan dalam mencapai kesuksesan hotel (Normasari dkk, 2013).

### Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir ini digunakan sebagai panduan berpikir bagi peneliti untuk mengatasi masalah penelitian. Penulis menyajikan kerangka berpikir ini dalam bentuk diagram sebagai berikut:



Gambar 3. Kerangka Berpikir (Data Diolah, 2023)

### METODE

#### Desain Penelitian

Peneliti akan mengadopsi pendekatan kualitatif pada penelitian kali ini. Pemilihan metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif didasarkan pada sifat permasalahan yang akan diselidiki dalam penelitian ini, terkait dengan "Strategi Peningkatan Sanitasi Room Attendant untuk Menciptakan Citra Positif pada Sahid Batam Centre Hotel & Convention". Keputusan ini sejalan dengan konsep penelitian kualitatif yang dinyatakan oleh Danin dalam (Yuri Pradika a, 2023), di mana penelitian kualitatif meyakini bahwa kebenaran bersifat dinamis dan dapat ditemukan melalui penyelidikan terhadap individu melalui interaksi mereka dalam konteks sosial mereka. Pendekatan kualitatif bertujuan untuk memahami fenomena sosial, dan menerapkan strategi interaktif dan fleksibel dalam mengeksplorasi perspektif partisipan.

#### Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder, sesuai dengan (Sugiyono, 2018) disebutkan bahwa:

- 1) Data primer  
Sumber data primer adalah sumber data yang diperoleh langsung oleh peneliti dari sumbernya. Dalam penelitian ini, data primer berasal dari observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti di Sahid Batam Centre Hotel & Convention.
- 2) Data Sekunder  
Sumber data sekunder adalah sumber data yang tidak diperoleh langsung oleh peneliti dari sumbernya, melainkan melalui perantara seperti orang lain atau dokumen. Sumber data sekunder berperan sebagai tambahan yang membantu melengkapi data primer. Dalam penelitian ini, data sekunder yang digunakan diperoleh dari berbagai sumber seperti jurnal, artikel, internet, serta platform-platform lainnya seperti traveloka, agoda, dan sebagainya yang relevan dengan penelitian ini.

Adapun yang menjadi narasumber di bawah ini adalah:

Tabel 1. Subyek Penelitian

No	Nama	Subyek Penelitian	Lama Bekerja / Menginap
1	Sahriel	<i>Executive Housekeeper</i>	6 tahun bekerja
2	Sakek	<i>Housekeeping Supervisor</i>	6 tahun bekerja
3	Khairul Amri	<i>Room Attendent</i>	1 tahun bekerja
4	Rizka	<i>Tamu Hotel</i>	3 hari menginap

Sumber :Data olahan penulis 2023

### Teknik Pengumpulan Data

Metode yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data penelitian ini ada beberapa variasi. Penggunaan pendekatan kualitatif pada penelitian ini memerlukan data yang mendalam dan spesifik, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data seperti observasi, wawancara, dan dokumentasi.

- 1) Observasi  
Marshall (1995) dalam (Wekke, 2019) menjelaskan bahwa observasi merupakan metode untuk memahami sikap individu pada kondisi sosial tertentu dengan mengamati dan mencatat semua gejala atau fenomena yang diteliti. Sugiyono (2016) dalam (Hakim and Saragih, 2019) mengungkapkan bahwa observasi memiliki karakteristik yang khas dibandingkan dengan teknik pengumpulan data lainnya, seperti wawancara dan kuesioner. Berbeda dengan wawancara dan kuesioner yang melibatkan interaksi dengan orang, observasi tidak hanya terbatas pada individu, tetapi juga mencakup objek-objek alam lainnya. Melalui observasi ini, peneliti dapat memperoleh informasi yang akurat dan mendalam mengenai Sahid Batam Centre Hotel & Convention, termasuk pemahaman tentang perilaku orang-orang di dalamnya.

- 2) Wawancara  
Wawancara adalah salah satu bentuk komunikasi verbal yang merupakan percakapan antara peneliti dan subjek penelitian dengan tujuan untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Dalam metode ini, kreativitas pewawancara sangat penting karena hasil wawancara sangat bergantung pada kemampuan peneliti dalam mengajukan pertanyaan, mencatat, dan menafsirkan setiap jawaban (Dr. H. Zuchri Abdussamad, S.I.K., 2021). Herdiansyah (2013:31) dalam (Wekke, 2019) menjelaskan bahwa wawancara adalah proses interaksi komunikasi antara dua atau lebih orang dalam suasana alami, di mana pembicaraan berfokus pada tujuan yang telah ditetapkan dengan membangun kepercayaan sebagai dasar utama dalam memahami informasi. Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan baik secara langsung maupun tidak langsung dengan narasumber, di mana wawancara langsung dilakukan dengan peneliti hadir langsung di Sahid Batam Centre Hotel & Convention, sedangkan wawancara tidak langsung dilakukan melalui media komunikasi sosial. Penelitian ini menggunakan metode wawancara terstruktur, di mana peneliti menyusun daftar pertanyaan yang sesuai dengan informasi yang dibutuhkan dan bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang jelas dan mendalam dari narasumber.

- 3) Dokumentasi  
Dokumentasi, menurut (Sugiyono, 2020) merujuk pada pencatatan peristiwa yang telah terjadi di masa lampau. Dokumen dapat berupa berbagai bentuk, seperti gambar, misalnya foto, gambar bergerak, dan sketsa. (Arikunto, 1998) mendefinisikan metode dokumentasi sebagai upaya untuk mengumpulkan data melalui berbagai sumber seperti catatan, transkrip, majalah, buku, koran, laporan, prasasti, notulen, dan sebagainya. Dalam konteks penelitian kualitatif, teknik pengumpulan data melalui dokumentasi menjadi pendukung utama hasil wawancara dan observasi di Sahid Batam Centre Hotel & Convention. Jenis data yang diperoleh dari dokumentasi dapat berupa bukti fisik seperti dokumen atau pendapat, teori, atau hukum yang terkait dengan objek penelitian.

### Teknik Analisis Data

Tahap ini dilakukan setelah pengumpulan data, di mana data yang telah terkumpul dari observasi, wawancara, dan dokumentasi akan diolah melalui proses analisis. Menurut (Sugiyono, 2020), analisis data merupakan proses sistematis untuk mengidentifikasi, mengorganisir, dan menyusun data yang diperoleh dari wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi. Proses ini melibatkan pengelompokan data ke dalam kategori, penjabaran ke dalam unit-unit yang lebih kecil, sintesis, pembentukan pola, pemilihan informasi yang relevan untuk dipelajari, serta penarikan kesimpulan sehingga hasilnya dapat

dipahami dengan mudah oleh peneliti sendiri maupun orang lain.

- 1) Pengumpulan Data  
Menurut (Sugiyono, 2020) pengumpulan data dilakukan melalui beberapa teknik, seperti wawancara, kuesioner, observasi, dan kombinasi dari ketiganya.
- 2) Reduksi Data  
Menurut (Sugiyono, 2020), Reduksi data melibatkan rangkuman, pemilihan informasi penting, penemuan tema dan pola, serta fokus pada hal-hal yang esensial. Data yang telah direduksi memberikan gambaran yang lebih terperinci dan memfasilitasi proses pengumpulan data berikutnya, serta memudahkan peneliti dalam menemukan data tambahan jika diperlukan. Dalam proses reduksi data, hanya informasi yang relevan dengan permasalahan penelitian yang dipertahankan, sementara informasi yang tidak relevan dibuang. Dengan demikian, reduksi data bertujuan untuk memperdalam analisis, mengelompokkan, memusatkan perhatian pada informasi yang penting, serta mengorganisasi data agar memudahkan penarikan kesimpulan oleh peneliti.
- 3) Penyajian Data  
Tahap berikutnya setelah data hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi direduksi adalah menyajikan data tersebut. Menurut (Sugiyono, 2020) data dapat disajikan dalam berbagai bentuk, seperti narasi singkat, grafik, hubungan antar kategori, diagram alir, dan lain sebagainya. Namun, dalam penelitian kualitatif, penyajian data yang paling umum adalah melalui teks naratif. Penyajian data ini membantu pembaca dalam memahami informasi yang disampaikan.
- 4) Penarikan kesimpulan  
Langkah terakhir adalah penarikan kesimpulan atau verifikasi data. Setelah data dikumpulkan, direduksi dan disajikan, hasil data tersebut ditarik kesimpulan. Menurut (Sugiyono, 2020) kesimpulan dalam penelitian kualitatif dapat memberikan jawaban terhadap rumusan masalah yang telah dirumuskan pada awalnya, namun hal ini tidak selalu terjadi. Hal ini karena masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif cenderung bersifat dinamis dan dapat berkembang seiring dengan perkembangan penelitian di lapangan. Dalam penelitian ini, kesimpulan diperoleh dengan membandingkan teori dan definisi yang telah disajikan dalam landasan teori dengan bukti yang ditemukan di lapangan melalui hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan narasumber dari Sahid Batam Centre Hotel & Convention.

## PEMBAHASAN

Sahid Batam Center Hotel and Convention berada di Pulau Batam, di daerah pusat kota Batam Center. Hotel ini mulai beroperasi pada tanggal 8 Agustus 2016 dan beralamat di Jalan Raja H.

Fisabilillah, Komplek Raffles City Blok E 6-9, Batam Center, Kepulauan Riau, Indonesia. Hotel bintang tiga ini awalnya dipimpin oleh Bapak Thomas sebagai General Manager. Namun, pada bulan Juli 2017, manajemen memutuskan untuk mengganti pimpinan. Sejak saat itu, Sahid Batam Center Hotel and Convention dipimpin oleh Bapak Eriawan Wibowo sebagai General Manager.



**Gambar 4.1** Lobby Sahid Batam Centre Hotel & Convention (Sumber : sahidbatamcentre.com)

Berbagai bentuk teknik pengumpulan data yakni melalui wawancara dan observasi yang telah peneliti lakukan.

## Hasil Temuan Data Melalui Metode Wawancara

Melalui metode wawancara ini akan ada dua indikator untuk mempengaruhi pertanyaan yang akan di tanyakan kepada narasumber yang pertama ada indikator sanitasi dan yang kedua ada indikator citra positif, dari kedua indikator inilah yang menjadi panduan pertanyaan kepada narasumber. Pertanyaan pertama, yaitu Bagaimana menjamin ketersediaan dan kualitas air bersih untuk kebutuhan hosekeeping di hotel Sahid Batam Centre. Menurut Sahriel / *executive hosekeeper* di Sahid Batam Center Hotel & Convention yang telah bekerja selama 6 tahun. Selaku informan pertama, Beliau menjelaskan bahwa untuk menjaga dan menjamin kepada tamu ketersediaan kualitas air bersih pada hotel dengan cara di cek secara berkala seperti ketersediaan dan kualitas air tersebut, dan untuk menjaga kualitas air tersebut pihak hosekeeping bekerjasama langsung dengan PDAM kota Batam. Menurut Sakek / *Supervisor hosekeeping* di Sahid Batam Center Hotel & Convention yang telah bekerja selama 6 tahun. Selaku informan kedua, beliau mengatakan bahwa selalu mengontrol ketersediaan air bersih untuk memaksimalkan pekerjaan *roomboy* ataupun PA (*public area*). Menurut Khairul Amri / *roomboy* atau *room attendant* di Sahid Batam Center Hotel & Convention yang telah bekerja selama 1 tahun di Sahid Batam Center Hotel & Convention. Selaku informan ketiga, untuk melakukan penghematan air bersih dan menggunakannya secara cukup untuk oprasional dan selalu memastikan air yang di gunakan untuk oprasional tersebut tidak berbau atau berwarna

agar hasil dari oprasional itu memiliki kualitas yang baik. Menurut Rizka / *Guest Sahid Batam Centre Hotel & Convention*, selaku informan penulis yang ke empat mengatakan bahwa kualitas air di hotel sahid sangatlah baik tidak berbau ataupun berwarna.

Pertanyaan kedua adalah Bagaimana penentuan jenis toilet yang digunakan oleh tamu dan dengan perawatan seperti apa yang dilakukan untuk menjaga toilet agar tetap bersih dan hygiene. Menurut Sahriel, di hotel ini menggunakan toilet berjenis *American standart* dan untuk perawatannya itu dengan cara di bersihkan setiap hari menggunakan chemical yang aman dan ramah lingkungan. Menurut Sakek, mereka selalu mengontrol kinerja dari room attendant untuk membersihkan toilet secara berkala dan memastikan room attendant menggunakan chemical saat membersihkan toilet. Menurut Khairul Amri, para roomboy selalu membersihkan toilet secara berkala menggunakan chemical sehingga toilet bersih tidak mengeluarkan bau ataupun noda yang tertinggal pada toilet. Menurut Rizka, bahwa untuk area toilet sangat bersih tidak adanya noda tertinggal ataupun berbau yang tidak sedap, dan saya merasa sangat nyaman saat menggunakan toilet.

Pertanyaan ketiga yaitu Bagaimana sistem pembuangan air limbah (SPAL) di hotel sahid. Menurut Sahriel, pihak *engineering* tetap selalu bekerjasama dengan pihak *housekeeping* hanya selalu memastikan tidak adanya penyumbatan pada pipa pembuangan air limbah pada hotel. Menurut Sakek, mereka selalu memeriksa apakah ada penyumbatan pada saluran pembuangan air dan memastikan dalam keadaan baik. Menurut Khairul Amri, mereka selalu memastikan air limbah yang digunakan akan di buang melalui pipa pembuangan air yang dalam kondisi tidak adanya penyumbatan pada pipa pembuangan.

Pertanyaan keempat yaitu Bagaimana pengelolaan sampah pada hotel sahid. Menurut Sahriel, sampah ini adalah masalah yang sangat serius bukan hanya di hotel , industri rumah tangga ataupun perusahaan perusahaan akan selalu memiliki sistem pembuangan sampah secara teratur jika tidak ini akan menjadi masalah yang serius, untuk hotel sahid sendiri selalu memeriksa tempat pembuangan akhir (TPA) yang berada dekat sama hotel jangan sampai mengeluarkan bau yang sangat menyengat hingga para pengunjung dan tamu hotel terganggu bau yang tidak sedap. Selain itu dari pihak hotel telah bekerjasama dengan pihak dinas kebersihan kota Batam itu sendiri, dan dari pihak dinas kebersihan kota Batam tersebut wajib mengambil sampah yang ada di TPA setiap minggunya. Untuk sampah yang berada di dalam hotel itu setiap department bertanggung jawab untuk membuang sampahnya sampai ke TPA. Menurut Sakek, dia selalu mengawasi setiap *roomboy* atau *room attendant* wajib membuang sampah yang di hotel lalu membawa ke TPA, agar tidak terjdinaya penumpukan sampah pada area hotel. Menurut Khairul Amri, setiap *room attendant* di berikan tugas bukanhannya membersihkan kamar hotel saja tapi

setiap *room attendant* itu wajib bertanggungjawab memastikan sampah yang ada di area hotel harus di bawa ke TPA. Menurut Rizka, selama saya menginap disini belum ada terlihat sampah yang berserakan petugas hotel selalu mengambil dan memeriksa sampah yang ada di kamar saya mereka selalu membawa membersihkan kamar saya setiap satu hari sekali.

Pertanyaan kelima yaitu Bagaimana menentukan kualitas dan merawat fasilitas untuk mendukung oprasional di hotel. Menurut Sahriel, merk dan harga itu sangat menentukan kualitas dan untuk di hotel sahid sendiri memiliki fasilitas fasilitas yang memiliki di atas standar dari badnya dan toiletnya menggunakan brend *American standart* dari *pillownya* menggunakan *brand Australian pillow*, jadi untuk kualitas ini selalu yang di utamakan agar memberikan rasanyaman kepada tamu untuk merwat fasilitas ya tentunya kita berihkan secara tertur dan sesuai prosedur. Menurut Sakek, mereka selalu memakai kualitas barang yang unggul agar memberikan yang terbaik buat tamu, dan kami juga selalu memeriksa kondisi dan keadaan barang yang di gunakan itu masih layak di gunakan ke tamu atau tidak jika tidak kami akan mengantinya dengan yang baru, dan kami selalu merwat dan membersihkan fasilitas yang di pakai tamu agar tamu nyaman menggunakan fasilitas hotel. Menurut Khairul Amri, bahwa mereka selalu menjaga kualitas kebersihan fasilitas yang di sediakan oleh tamu dengan cara sesuai prosedur dan menjaminkan kenyamanan kepada tamu. Menurut Rizka, setiap fasilitas hotel yang saya gunakan semuanya dalam keadaan baik dan bersih sehingga saya sangat nyaman saat menggunakan fasilitas yang di sediakan oleh pihak hotel

Pertanyaan keenam yaitu Bagaimana memastikan konstruksi bangunan hotel aman dan nyaman bagi tamu dan karyawan. Menurut Sahriel, kontruksi hotel ini di bangun dalam jangka Panjang kurang lebih 60 tahun untuk meyakinkan kenyamanan tamu hotel selalu mengontrol ketahanan dan keamanan bangunan hotel, untuk mengontrol itu di lakukan setiap bulannya apa bila terjadinya retakan pada tembok atau kerusakan lainnya pihak hotel segera melakukan kontruksi perbaikan. Menurut Sakek, untuk kontruksi bangunan ini di luar kendali dari *supervisor hosekeeping* tetapi kami selalu memberikan rasa keamanan dan kenyamanan ke tamu. Segala bentuk kerusakan pada hotel kami pasti akan memberi tahu kepada pihak *engineering*. Menurut Khairul Amri, mereka selalu memberikan info terkait kerusakan fasilitas maupun bangunan ke pihak *engineering* agar tidak terjadinya hal hal yang tidak di inginkan.

Pertanyaan ketujuh adalah Bagaimana pemanfaatan lokasi bangunan hotel anda untuk meningkatkan daya tarik dan kenyamanan bagi tamu. Menurut Sahriel, hotel sahid sendiri terletak di tengah kota Batam yaitu jantungnya pusat Batam *Center* di samping mempromosikan mmelalui media socialpun tamu tamu selalu berdatangan karena letaknya yang

sangat strategis juga dekat dengan beberapa tempat hiburan dan perbelanjaan. Menurut Sakek, hotel Sahid sendiri ini letaknya sangatlah strategis kami hanya bagaimana cara kami membuat tamu merasanyaman dan senang untuk menginap kembali ke hotel kami jadi kami selalu meningkatkan kualitas kinerja kami. Menurut Khairul Amri, lokasi hotel Sahid sangatlah strategis sehingga itu menjadi daya tarik bagi tamu kami selalu memberikan yang terbaik buat tamu agar tamu selalu menginap kembali kepada hotel kami.

Pertanyaan kedelapan yaitu Bagaimana anda mengatur tingkat penerangan dan kelembapan lantai bangunan hotel untuk menciptakan suasana yang nyaman dan sehat bagi tamu. Menurut Sahriel, ketika lantai bangunan terindikasi atau tidaknya nanti itu ketika terjadinya masalah kelembapan, selagi lantainya belum terjadi masalah berarti kondisi lantai dalam keadaan baik baik saja dan masalah kelembapan lantai juga salah satu program dari engineering yang bernama *maintenance building* program ini selalu di laksanakan setiap tahunnya agar kondisi bangunan tetap dalam keadaan baik dan aman. Untuk penerangan pada hotel Sahid itu sudah memenuhi standart sehingga para tamu tetap merasanyaman dengan penerangan yang baik. Menurut Sakek, kelembapan lantai itu terjadi akibat adanya kerusakan pada lantai itu sendiri entah di akibatkan karena cuaca atau kerusakan yang lainnya sehingga mengakibatkan lantai itu menjadi lembap, dan kami dari pihak *housekeeping* pastinya akan mengontrol itu apabila terjadi permasalahan seperti itu kami langsung menghubungi pihak engineeringnya langsung untuk segera memperbaiki. Dan untuk penerangan di hotel Sahid itu selalu memenuhi standart oprasional hotel. Menurut Khairul Amri, mereka selalu peka terhadap kelembapan lantai apabila lantai itu basah atau lembap kami selalu melakukan pengeringan dengan cara di pela tau di blower apabila dengan cara itu tidak bisa juga kami akan melaporkan ke pihak engineering untuk memperbaiki penyebab kelembapan tersebut. Untuk penerangan di hotel Sahid sangat lah baik sangat memenuhi standart tidak ada tamu yang mengomentari tentang penerangan yang kurang baik, semuanya berjalan sangat baik dan membuat tamu nyaman.

Pertanyaan kesembilan adalah Bagaimana citra positif hotel Sahid Batam *Center* terhadap para tamu yang pernah mengunjungi hotel Sahid Batam *Center*. Menurut Sahriel, tamu selalu merasa nyaman dengan keramah tamahan yang diberikan oleh karyawan Sahid Batam *Centre*, hotel Sahid sendiri memiliki reputasi dan nilai yang baik di mata wisatawan karena hotel memiliki kepribadian dan identitas yang kuat sehingga tamu senang berkunjung ke hotel Sahid Batam *Centre*. Menurut Sakek, mereka selalu memberikan ras nyamn kepada tamu yang menginap di sini kami sering menyapa dan memberikan senyuman kepada tamu tidak jarang tamu sering berbincang bincang hangat Bersama kami, dan itu membuat citra hotel ini selalu baik, di samping itu kami selalu menjaga kualitas dari kinerja kami di

hotel. Menurut Khairul Amri, room attendant sangat dekat sama tamu tiap hari mereka bertrmu tamu memberikan pelayanan yang baik serta meningkatkan kualitas kinerja kami. Menurut Rizka, beliau senang menginap di Sahid di samping fasilitas dan sarana yang baik serta kebersihan yang terjaga, saya juga senang dengan staf disini selalu memberikan sapaan yang hangat dan murah senyum, saya ingin kembali menginap lagi di hotel ini untuk mengisi waktu libur saya, dengan harga yang terjangkau dan berada di pusat kota Batam menurut saya ini sangat cocok buat saya datangi berkali kali.

### Hasil Temuan Data Melalui Teknik Observasi

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara secara langsung peneliti ke beberapa karyawan dan salah satu *guest* di Sahid Batam *Center Hotel & Convention*, dapat dikatakan bahwa pihak *housekeeping* terutama *room attendant* sudah cukup teliti dan telah memenuhi standart dalam bekerja secara maksimal dalam melayani tamu. Namun terdapat beberapa *guest comment* yang ditemukan penulis melalui website *traveloka.com* dan *booking.com* yang memberikan komentar mengenai kurangnya kebersihan dan mencium aroma yang tidak sedap yang di alami oleh tamu, jika ini di teruskan dapat berdampak buruk pada reputasi dan nilai Sahid Batam *Center Hotel & Convention*.

### Analisa Data

Berdasarkan dari hasil temuan data yang peneliti dapatkan dari hasil wawancara dengan salah satu *guest* dan tiga staff *housekeeping* sebagai narasumber secara langsung dan observasi ke lapangan mengenai strategi peningkatan sanitasi *room attendant* untuk menciptakan citra positif pada Sahid Batam *Center Hotel & Convention* ditemukan data bahwa ketiga staf *housekeeping* sebagai narasumber mengatakan penerapan standar sanitasi dan kebersihan sudah dilakukan dan dijalankan dengan sesuai SOP dan teliti untuk menghindari hal yang tidak di inginkan serta membantu setiap individual dalam menerapkan sanitasi yang baik sehingga meningkatkan kualitas kinerja dan penggunaan serta penerapan sistem sanitasi sudah cukup baik karena adanya struktur dan tanggung jawab setiap staff sehingga penerapan sistem sanitasi tersebut bisa di aplikasikan dalam oprasional *housekeeping*, serta dari tanggapan salah satu *guest* menjadi narasumberpun bertanggapan baik tentang sanitasi dan citra positif hotel.

### Pembahasan

Berdasarkan hasil wawancara yang didapatkan melalui tiga narasumber, ditemukan bahwa Sahid Batam *Center Hotel & Convention* telah menerapkan sanitasi dasar dan juga sanitasi bangunan serta telah memenuhi standart oprasional dengai baik, sehingga tamu merasa nyaman saat berada di Sahid Batam *Center Hotel & Convention*. Dari jawaban ketiga narasumber di atas bisa kita simpulkan bahwa sanitasi itu sangat penting untuk kenyamanan tamu. Ini sesuai

dengan menurut pendapat (Rahma, 2020) Sanitasi meliputi 2 aspek yakni sanitasi dasar dan sanitasi bangunan. Sanitasi dasar meliputi; air bersih, toilet, sistem pembuangan air limbah, (SPAL) dan pembuangan sampah. Sedangkan sanitasi bangunan meliputi; fasilitas, konstruksi, lokasi bangunan, tingkat penerangan serta kelembaban lantai bangunan.

Melalui tiga narasumber, ditemukan bahwa Sahid Batam *Center Hotel & Convention* bahwa tamu yang pernah menginap di hotel Sahid Batam *Centre* tamu selalu merasa nyaman dengan keramah tamahan yang diberikan oleh karyawan Sahid Batam *Centre*, hotel Sahid sendiri memiliki reputasi dan nilai yang baik di mata wisatawan karena hotel memiliki kepribadian dan identitas yang kuat sehingga tamu senang berkunjung ke hotel Sahid Batam *Centre*. Dari jawaban ini bisa kita simpulkan pentingnya membangun citra positif kepada tamu agar tamu merasa senang dan nyaman ketika berada di hotel. Ini sesuai dengan menurut pendapat (Normasari dkk, 2013) Dengan memberikan pelayanan yang melebihi harapan tamu, perusahaan dapat membangun citra yang positif dan meningkatkan loyalitas pelanggan. Membangun loyalitas pelanggan membutuhkan karyawan yang loyal dan bertanggung jawab terhadap keberhasilan perusahaan, sehingga hal ini menjadi prioritas bagi manajemen hotel.

Salah satu guest yang bernama ibuk Rizka, bahwasanya ibuk Rizka sangat nyaman ketika berda di hotel Sahid dikarenakan hotel Sahid sendiri telah memiliki standart kebersihan yang baik, dan bukan hanya tentang kebersihan tetapi dari sikap staff hotel terhadap guest begitu hangat dan juga para staff hotel selalu memberikan yang terbaik untuk tamu. Dari jawaban ini bisa kita simpulkan bahwa para staff telah memberikan yang terbaik dari segi kebersihan, keamanan, dan kenyamanan. Ini sesuai dengan menurut pendapat (Rahma, 2020) Sarana umum dan layanan umum harus mengatur sanitasi lingkungan dengan serius, termasuk tempat-tempat yang dikelola secara komersial dan yang dapat menjadi tempat penularan penyakit. Konsep ini juga diperkuat oleh (Normasari dkk, 2013) yang menekankan pentingnya citra yang baik dalam memberikan layanan yang melebihi harapan pelanggan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan loyalitas pelanggan. Untuk mencapai hal ini, manajemen hotel harus menegaskan pentingnya loyalitas dan tanggung jawab karyawan terhadap kesuksesan hotel.

## SIMPULAN

Berdasarkan penelitian diatas, maka dapat kita simpulkan bahwa penerapan strategi sanitasi dasar dan sanitasi bangunan sudah berjalan dengan baik serta sudah memenuhi standar oprasional, juga telah memiliki sistem kinerja yang tersusun dan para semua staff memiliki rasa tanggung jawab untuk memberikan hasil kinerja yang baik, contohnya adanya sistem pembuangan sampah yang teratur setiap room attendant masing masing memiliki tanggung jawab

untuk membuang sampah yang berada di hotel lalu membawa ke tempat pembuangan akhir (TPA) dengan tujuan agar tidak terjadinya penumpukan sampah serta menghindari bakteri atau kuman yang ada pada sampah tersebut. Selain memiliki sistem pembuangan sampah yang baik hotel juga memiliki sistem pembuangan air limbah yang baik, sangat jarang terjadinya kebocoran pada pipa pembuangan karena hotel Sahid sendiri selalu mengontrol dan mengecek secara berkala dengan tujuan meminimalisir kebocoran atau penyumbatan pada pipa pembuangan air limbah yang di hasilkan oleh hotel. Contoh tersebut kita simpulkan bahwa sanitasi yang baik bukan hanya dari mengaplikasikannya saja tapi harus memiliki sistem yang teratur sehingga kita akan mudah menerapkan sanitasi dalam melakukan oprasional sehari hari khususnya departemen *hosekeeping*. Hotel sahid tidak hanya memiliki fasilitas yang bagus dan dalam kondisi baik hotel sahid juga sangat menjaga serta merawat fasilitas dengan seausai SOP (Standar Operasional Prosedur). Hotel Sahid juga selalu berusaha menjaga reputasi dan nama baik hotel. Para staff juga memiliki rasa tanggung jawab yang besar untuk membuat tamu betah ketika berada di hotel, dan para staff hotel juga selalu memberikan senyuman dan sapaan yang hangat kepada tamu sehingga tamu merasa nyaman dan *happy*. Dengan kata lain keterkaitan antara strategi sanitasi dan citra positif itu sangat kuat untuk menjaga nama baik hotel serta meningkatkan kualitas kinerja dan pelayanan hotel Sahid Batam Center itu sendiri.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aan Fatahudin, V. N. (2018) 'Analisis Sanitasi Pasar Ikan Rejomulyo', 6472(519), pp. 14–21.
- Arikunto, S. (1998) *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. 11th edn. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Booking.com (2023) 'guest comment'.
- Bungawati, tjitrowati djaafar & A. (2023) 'Buku referensi sanitasi Tempat-tempat Umum'.
- Dewantara, made H. (2019) 'Analisis Tugas Room Attendant Dalam Menangani Complaint Tamu Deluxe Room The Haven Suites Canggü', *Journey: Journal of Tourismpreneurship, Culinary, Hospitality, Convention and Event Management*, 1(1 Special Edition), pp. 118–145. doi: 10.46837/journey.v1i1.20.
- Firdanis, D. et al. (2021) 'Observasi Sarana Terminal Brawijaya Banyuwangi Melalui Assessment Indikator Sanitasi Lingkungan Tahun 2019', *Sanitasi: Jurnal Kesehatan Lingkungan*, 14(2), pp. 56–65. doi: 10.29238/sanitasi.v14i2.1021.
- Gramedia literasi (2023) 'Sanitasi : Pengertian, Jenis-Jenis, dan Manfaat', pp. 1–36.
- Hakim, L. and Saragih, R. (2019) 'Pengaruh Citra Merek, Persepsi Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Npk Mutiara Di Ud.Bareläng Tani Jaya Batam', *Ecobisma (Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Manajemen)*, 6(2), pp. 37–53. doi:

- 10.36987/ecobi.v6i2.4.
- Lapotulo, N.- *et al.* (2023) 'Penerapan Hygiene Dan Sanitasi Public Restroom Di Beverly Hotel Batam', *Khasanah Ilmu - Jurnal Pariwisata Dan Budaya*, 14(1), pp. 37–42. doi: 10.31294/khi.v14i1.15618.
- Lubis, A. L. *et al.* (2024) 'Praktek Kegiatan Peduli Kebersihan Bersama Para Karyawan di Lingkungan Vitka Holding Diantaranya Vitka Fitness Center, Exelco, Nasi Kapau Pak Nin, RM. Sederhana dan Cafe Momo', *Jurnal Keker Wisata*, 2(1), pp. 46–58. doi: <https://doi.org/10.59193/46>.
- Maulyan, F. F. *et al.* (2022) 'Pengaruh Service Excellent Terhadap Citra Perusahaan Dan Loyalitas Pelanggan: Theoretical Review', *Jurnal Sains Manajemen*, 4(1), pp. 8–17. doi: 10.51977/jsm.v4i1.660.
- Mularsari, A. (2022) *Hygiene dan Sanitasi Hotel, Lembaga Penerbitan Universitas Nasional*.
- Muliyadi, Muhlisa and Mustafa (2020) 'Penerapan Hygiene dan Sanitasi di Hotel Grand Dafam Bella Ternate', *Jurnal Kesehatan Lingkungan: Jurnal dan Aplikasi Teknik Kesehatan Lingkungan*, 17(1), pp. 33–42. doi: 10.31964/jkl.v17i1.212.
- Normasari dkk (2013) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan Survei pada Tamu Pelanggan yang Menginap di Hotel Pelangi Malang', *Jurnal Administrasi Bisnis*, 6(2), p. 77767.
- Perdana, D. S. (2021) 'Peranan Room Attendant Dalam Meningkatkan Pelayanan di Royal Hotel N' Lounge Jember'.
- Purwo, R. H. S. and Puspasari, D. (2020) 'Peran Humas Dalam Meningkatkan Citra Positif Pada Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BPSDM) Provinsi Jawa Timur', *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)*, 8(3), pp. 458–467. doi: 10.26740/jpap.v8n3.p458-467.
- Rahma, S. do (2020) 'Fasilitas Sanitasi Pada Objek Wisata Jiko Malamo Rahma Do Subuh 1 , Fitria Soamole 2', VII(1), pp. 1–9.
- Sugiyono (2018) *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Edited by A. Husnu Abadi, A.Md. Mataram: CV. Pustaka Ilmu Group Yogyakarta.
- Sugiyono (2020) *Metode Penelitian Pariwisata (Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, R&D)*. 1st edn. Bandung: alfabeta cv.
- Supardi *et al.* (2024) 'Sosialisasi dan Pelatihan Standarisasi Kebersihan Public Area di Lingkungan Vitka Holding', *Jurnal Keker Wisata*, 2(1), pp. 102–111. doi: <https://doi.org/10.59193/102>.
- Traveloka.com (2023) 'guest comment'.
- Wikipedia, 2023 (2023) 'Sanitasi', pp. 1–7.
- Yuri Pradika a, S. P. D. (2023) 'Jurnal abdimas kesosi', 6(1).