

ANALISIS *HARD SKILL* DAN *SOFT SKILL* ROOM ATTENDANT HOTEL IBIS GADING SERPONG

Istiqfar Panji Wimast Prakoso¹

Ati Cahayani²

Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya

Ipanjiwp@gmail.com

ati.cahayani@atmajaya.ac.id

Abstrak

Keterampilan merupakan sebuah keahlian yang ada di dalam diri seseorang guna melakukan kegiatan, dan keterampilan sendiri bisa berasal dari dalam diri orang itu sendiri yang biasa disebut bakat, atau keterampilan yang dipelajari dari pihak lain. Ketika orang tersebut bisa memahami suatu keterampilan, nantinya keterampilan itu akan menjadi miliknya dan jika terus dilatih akan dapat digunakan sebagai profesional untuk suatu kegiatan, lalu jika keterampilan itu digunakan untuk bekerja, maka hanya tinggal menyesuaikan dengan keterampilan standar yang telah ditentukan oleh pihak perusahaan. Lalu keterampilan juga dibedakan menjadi 2 bagian, yaitu keterampilan teknis atau *hard skill* dan juga keterampilan kecakapan hidup atau *soft skill*. *Hard skill* adalah sebuah keterampilan teknis yang biasanya digunakan agar dapat menyelesaikan suatu kegiatan yang berhubungan dengan benda mati atau makhluk hidup. Sedangkan *soft skill* adalah keterampilan kepribadian diri yang biasanya digunakan untuk menyelesaikan kegiatan yang berhubungan dengan makhluk hidup saja. Sehingga sangat penting bagi seorang pekerja dapat memiliki keterampilan *hard skill* maupun *soft skill* dengan baik, agar nantinya dapat memberikan hasil maksimal dari pekerjaan yang telah dilakukannya. Penelitian ini akan menganalisis mengenai *hard skill* dan *soft skill* dari seorang pekerja *room attendant* di sebuah hotel untuk mengetahui keterampilan apa saja yang digunakan *room attendant* dalam bekerja.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang menganalisis keterampilan *hard skill* dan *soft skill* yang digunakan dalam bekerja di hotel Ibis Gading Serpong. Untuk memperoleh data peneliti menggunakan beberapa cara, yaitu data primer berupa wawancara, dokumentasi, dan observasi. Untuk data sekunder berupa data kepustakaan, dan data perusahaan. Lalu untuk triangulasi terdapat tiga kategori informan untuk penelitian sebagai objek penelitian, yaitu 2 pekerja *room attendant* sebagai informan utama, 1 atasan dari pekerja *room attendant* (*supervisor department housekeeping*) sebagai informan tambahan, dan 2 orang tamu hotel Ibis Gading Serpong sebagai informan tambahan. Hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis pada tanggal 5 Mei 2021 sampai dengan tanggal 10 Juni 2021 menunjukkan bahwa analisis mengenai indikator *hard skill* yaitu keterampilan bahasa asing, sertifikasi keterampilan, keterampilan *microsoft office*, keterampilan desain dan *soft skill* yaitu keterampilan berkomunikasi, keterampilan kepemimpinan, keterampilan kerjasama tim, keterampilan berdiskusi atau bernegosiasi, keterampilan mengatur waktu, keterampilan percaya diri akan kapasitas kemampuannya, keterampilan profesional yang ditanyakan penulis ketika wawancara terhadap informan menyatakan hampir semuanya penting untuk dimiliki guna menunjang pekerjaan seorang *room attendant*. Meskipun menurut konsumen dan *room attendant* itu sendiri ada keterampilan yang tidak perlu dimiliki karena tidak pernah digunakan, tapi sebenarnya itu juga perlu

untuk dimiliki, dan perbedaan pendapat itu dikarenakan perbedaan pengalaman informan mengenai informasi yang diketahuinya tentang *room attendant*.

Kata Kunci : Keterampilan, Hard skill, Soft skill, Room attendant

Abstract

Skills are skills that exist within a person to carry out activities, and the skills themselves can come from within the person itself which is commonly called talent, or skills learned from other parties. When the person is able to understand a skill, later that skill will become his and if he continues to be trained he will be able to be used as a professional for an activity, then if the skill is used for work, then it only remains to adjust to the standard skills that have been determined by the company. Then skills are also divided into 2 parts, namely technical skills or hard skills and also life skills or soft skills. Hard skill is a technical skill that is usually used in order to complete an activity related to inanimate objects or living things. While soft skills are self-personality skills that are usually used to complete activities related to living things only. So it is very important for a worker to have both hard skills and soft skills well, so that later he can provide maximum results from the work he has done. This study will analyze the hard skills and soft skills of a room attendant worker in a hotel to find out what skills the room attendant uses in work.

This study is a qualitative research that analyzes the hard skills and soft skills used in working at the Ibis Gading Serpong hotel. To obtain data, researchers used several methods, namely primary data in the form of interviews, documentation, and observation. For secondary data in the form of library data, and company data. Then for triangulation there are three categories of informants for research as research objects, namely 2 room attendant workers as main informants, 1 supervisor from room attendant workers (housekeeping department supervisors) as additional informants, and 2 Ibis Gading Serpong hotel guests as additional informants. The results of the research conducted by the author on May 5, 2021 to June 10, 2021 show that the analysis of hard skill indicators, namely foreign language skills, skills certification, Microsoft office skills, design skills and soft skills, namely communication skills, leadership skills, skills teamwork, discussion or negotiation skills, time management skills, confidence skills in their capacity, professional skills asked by the author when interviewing informants stated that almost all of them are important to have in order to support the work of a room attendant. Although according to consumers and the room attendant itself, there are skills that do not need to be possessed because they have never been used, but actually it is also necessary to have, and the difference of opinion is due to differences in the experience of informants regarding the information they know about room attendants.

Keywords : Skills, Hard skills, Soft skills, Room attendant

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam dunia pariwisata terdapat hotel sebagai akomodasi untuk tempat menginap atau tinggal sementara, dan perhotelan sendiri memiliki dua pilar utama yang menjadi bagian terpenting untuk diberikan pada konsumen agar hotel tersebut memiliki citra yang baik, yaitu pelayanan dan juga fasilitasnya. Namun dari dua bagian tersebut yang sangat menarik untuk dibahas adalah bagian pelayanan, karena meskipun hotel tersebut memiliki fasilitas yang sedikit untuk bisa diberikan kepada konsumen, kekurangan itu bisa ditutupi dengan adanya pelayanan yang baik.

Hotel haruslah memiliki citra yang dapat dikatakan baik di mata publik, agar konsumen yang ingin menggunakan jasa untuk menginap dapat percaya pada kualitas dari hotel tersebut. Untuk memenuhi semua kebutuhan konsumen selama menginap, bagian yang memiliki tugas untuk memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen salah satunya adalah departemen *housekeeping*/tata graha, dan penelitian ini akan membahas mengenai *room attendant* dari departemen *housekeeping*/tata graha karena terkait peranan pekerja tersebut dalam menjaga pelayanan hotel agar selalu baik.

Departemen *housekeeping* ini memiliki tugas untuk menjaga seluruh lingkungan hotel baik dari luar maupun dari dalam agar selalu terlihat bersih, baik, dan rapi. *Room attendant* memiliki tugas untuk menjaga seluruh bagian kamar hotel agar selalu bersih rapi dan bagus, *room attendant* harus bisa bekerja dengan cepat dan sesuai standar operasional kerja hotel tersebut, apalagi jika ada pada masa musim liburan. Mobilitas hotel akan sangat cepat dan banyak, sehingga untuk menunjang pekerjaan tersebut tentunya *room attendant* harus memiliki *hard skill* yang bagus agar dapat bekerja dengan cepat dan juga harus memiliki *soft skill* yang baik karena harus menghadapi pelanggan sebagai penyedia produk dan jasa, sekaligus agar tidak terjadi kesalahan komunikasi di dalam tim ketika bekerja.

Menurut Iverson (2001:133) keterampilan membutuhkan pelatihan dan kemampuan dasar yang dimiliki setiap orang agar dapat lebih membantu menghasilkan sesuatu yang lebih bernilai dengan lebih cepat. Karena itu *skill* atau keterampilan adalah kemampuan untuk menggunakan akal, pikiran, ide dan kreatifitas dalam mengerjakan, mengubah maupun untuk membuat sesuatu yang lebih bermakna sehingga menghasilkan sebuah nilai dari hasil pekerjaan tersebut. Penerapan keterampilan harus tepat agar pekerja bisa bekerja dengan maksimal di bidangnya dan dapat memberikan kontribusi yang besar juga untuk perusahaan tersebut. Beberapa dari penelitian terdahulu yang menjadi acuan peneliti dalam memilih topik mengenai keterampilan yang sudah ada menjadi dasar peneliti ingin menggunakan variabel keterampilan / *skill*.

Tabel I Penelitian Terdahulu

JUDUL PENELITIAN	<i>Hard skills</i> dan <i>soft skills</i> pada bagian sumber daya manusia di organisasi industri	Peningkatan kualitas <i>hard skill</i> dan <i>soft skill</i> melalui pengembangan program <i>teaching factory</i> (TEFA) di SMK Model PGRI 1 Mejayan
NAMA PENELITI	M. Untung Manara (2014)	Yunny Erlia Putri, Elva Nuraina, Farida Styaningrum (2019)
VARIABEL YANG DIPAKAI	<i>Hard skill</i> , <i>soft skill</i> , dan HRD.	<i>hard skill</i> , <i>soft skill</i> , <i>Teaching Factory</i> (TEFA)
KESIMPULAN	Terdapat tiga belas <i>hard skills</i> yang dibutuhkan perusahaan dari lulusan perguruan tinggi untuk posisi HRD. Dari ketigabelas <i>HARD SKILLS</i> tersebut terdapat <i>hard skills</i> yang terkait erat dengan lulusan psikologi yaitu rekrutmen dan seleksi, alat tes	Dalam peningkatan <i>hard skill</i> siswa, sekolah menerapkan program pendidikan karakter siswa seperti pengembangan ekstrakurikuler, dan program LDK (Latihan Dasar Kepemimpinan) yang dibina oleh sekelompok tentara 501 setiap tahunnya yang dibekali cukup matang dan bagus. Selain itu juga,

	<p>psikologi, wawancara kerja, pelatihan dan pengembangan karyawan, pengembangan dan struktur organisasi, dan konseling. Terdapat sembilan belas <i>soft skills</i> yang dibutuhkan perusahaan dari lulusan perguruan tinggi sebagai calon karyawan. Sebelas <i>soft skills</i> yang paling sering muncul atau yang paling dibutuhkan adalah kemampuan komunikasi, kemampuan interpersonal, kemampuan bekerja secara tim maupun secara individu, kemampuan bekerja di bawah tekanan, kepribadian yang baik, jujur, motivasi kerja, disiplin, kepemimpinan, ulet atau pekerja keras, dan terakhir teliti dan <i>detail</i>. (Manara, 2014)</p>	<p>sekolah melakukan sebuah tes ketika ada program rekrutmen kerja masing-masing jurusan, mengembangkan dan memperhatikan SDM yang ada, serta meningkatkan hasil belajar siswa. Peningkatan <i>soft skill</i> siswa dapat diukur melalui siswa yang diarahkan menuju kemandirian yang bertujuan untuk melatih berkomunikasi atau berinteraksi dengan baik dengan orang-orang sekitar. Melatih mental dan rasa percaya diri siswa yang sudah dibekali dari awal masuk di SMK, melatih siswa untuk cepat dan tanggap dalam melaksanakan tugas-tugas praktik dan teori, diharapkan siswa akan terbiasa apabila diterjunkan langsung di dunia kerja. (Putri, Nuraina, & Styaningrum, 2019)</p>
<p>PERBEDAAN</p>	<p>Penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti akan menggunakan variabel yang sama dengan yang dipakai pada penelitian terdahulu seperti yang di atas, namun hanya untuk variabel <i>hard skill</i> dan <i>soft skill</i>, dan disini peneliti akan menganalisis keterampilan yang dimiliki oleh <i>room attendant</i> di suatu hotel. Untuk objek penelitiannya akan menggunakan Hotel Ibis Gading Serpong karena kurangnya apresiasi yang tepat untuk meningkatkan kualitas keterampilan para pekerja <i>room attendant</i>.</p>	

Penelitian terdahulu di atas menjadi dasar penelitian ini dibuat. Karena belum ada penelitian yang membahas *hard skill* dan *soft skill* untuk mencari tahu kemampuan yang digunakan *room attendant* ketika bekerja. Hasil penelitian ini akan menjelaskan berbagai keterampilan yang selalu digunakan, agar perusahaan dapat memberikan pelatihan yang tepat guna meningkatkan keterampilan yang dimiliki pekerja *room attendant* dan tidak hanya fokus kepada operasional hotel saja. Berdasarkan penjelasan tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis *hard skill* dan *soft skill* yang dimiliki oleh *Room attendant* yang ada pada hotel Ibis Gading Serpong.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Keterampilan (*Skill*)

Iverson (2001: 133) menyatakan bahwa selain *training* yang diperlukan untuk mengembangkan kemampuan, keterampilan juga membutuhkan kemampuan dasar (*basic ability*) untuk melakukan pekerjaan secara mudah dan tepat.

Menurut Robbins (2000:494-495), keterampilan dibedakan menjadi 4 kategori:

1. *Basic Literacy skill*: merupakan keahlian dasar yang sudah pasti harus dimiliki setiap orang, misalnya membaca, menulis, berhitung, mendengarkan dan lain sebagainya.

2. *Technical skill*: adalah keahlian secara teknis yang diperoleh melalui pembelajaran dalam bidang teknik seperti mengoperasikan komputer maupun alat-alat digital lainnya.
3. *Interpersonal skill*: merupakan keahlian setiap orang dalam berkomunikasi antara satu dengan yang lain seperti mendengarkan seseorang, memberi pendapat, maupun bekerja secara tim.
4. *Problem solving*: adalah keahlian seseorang dalam memecahkan masalah melalui logika maupun perasaan.

Pengertian *Hard skill*

Faizal (2012:27) mengemukakan bahwa: "*Hard skill* adalah pengetahuan dan kemampuan teknis yang dimiliki seseorang. Pengetahuan teknis merupakan pengetahuan yang meliputi pemahaman terkait desain, keistimewaan suatu produk, mengembangkan suatu teknologi, mampu mengatasi masalah-masalah yang terjadi, serta menganalisis kegunaan produk dalam usaha untuk mengidentifikasi ide-ide baru mengenai produk maupun pelayanan tersebut". Sehingga mengartikan bahwa *hard skill* merupakan penguasaan ilmu mengenai pengetahuan terhadap teknologi, dan merupakan keterampilan teknis lainnya yang berhubungan dengan bidang ilmu pengetahuannya.

Suhardjono (2014:49) mengemukakan bahwa: "*Hard skill* berhubungan dengan *technical skill* yang diterjemahkan dalam dua hal yaitu:

1. *Pure technical knowledge or functional skill*, yang artinya pengetahuan teknis murni atau keterampilan fungsional.
2. *Skill to improve the efficiency of technology, that is improvement or problem solving skill*", yang artinya keterampilan untuk meningkatkan efisiensi teknologi, yaitu peningkatan keterampilan atau keterampilan dalam memecahkan masalah".

Alam (2015:14) mengemukakan bahwa: "*Hard skill* adalah pengetahuan dan kemampuan teknis yang dimiliki seseorang. Pengetahuan teknis yang meliputi pengetahuan dibutuhkan untuk profesi tertentu dan mengembangkannya sesuai dengan teknologi, mampu mengatasi masalah yang terjadi serta menganalisis".

Berdasarkan pendapat dari beberapa ahli yang telah disebutkan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa *hard skill* adalah sebuah pengetahuan yang seringkali digunakan sebagai penetapan untuk mengukur individu dalam hal kemampuan teknis yang bisa dilihat dari hal-hal yang dilakukannya dalam memecahkan suatu masalah. Kemampuan teknis tersebut dapat dilihat dari keahlian yang dimilikinya seperti bakat yang biasa disebut pengetahuan teknis murni dan keahlian yang dipelajari menggunakan teknologi atau dikembangkan dengan belajar dari seseorang yang sudah ahli terlebih dahulu.

Dimensi dan indikator *hard skill* menurut Molan (2014:30) yaitu :

1. Kecerdasan angka, indikatornya adalah kemampuan melakukan aritmatika dengan cepat dan akurat
2. Pemahaman verbal, indikatornya adalah kemampuan memahami dengan apa yang dibaca atau didengar
3. Kecepatan persepsi dengan indikator :
 - a. Kemampuan mengidentifikasi kemiripan
 - b. Perbedaan visual secara cepat dan akurat
4. Penalaran induktif, indikatornya adalah kemampuan mengidentifikasi masalah secara logis
5. Penalaran deduktif dengan indikator :
 - a. Kemampuan menggunakan logika

- b. Menilai implikasi dari sebuah argument
6. Visualisasi spasial, indikatornya adalah kemampuan membayangkan sebuah objek bila posisinya akan diubah
7. Daya ingat, indikatornya adalah kemampuan untuk menyimpan

Pengertian *Soft skill*

Elfindri, dkk (2011: 10) mendefinisikan *soft skill* sebagai keterampilan hidup yang sangat menentukan keberhasilan seseorang, yang wujudnya antara lain berupa kerja keras, eksekutor, jujur, visioner, dan disiplin. Untuk lebih lanjutnya yaitu bahwa *soft skill* merupakan keterampilan dan kecakapan hidup yang harus dimiliki baik untuk sendiri, berkelompok, atau bermasyarakat, serta berhubungan dengan Sang Pencipta. *Soft skill* sangat diperlukan untuk kecakapan hidup seseorang. Aribowo dan Sailah (2008:17) mengemukakan bahwa: “*Soft skill* adalah keterampilan seseorang dalam berhubungan dengan orang lain (termasuk dengan dirinya sendiri).

Dari definisi yang telah disebutkan di atas maka dapat disimpulkan bahwa *soft skill* pada dasarnya merupakan kemampuan yang sudah melekat pada diri seseorang, namun hal itu dapat dikembangkan dengan maksimal dan digunakan untuk kebutuhan dalam dunia pekerjaan sebagai pelengkap dari kemampuan *hard skill*. Karena seorang pekerja dapat dikategorikan baik jika telah memiliki *hard skill* dan *soft skill* yang baik juga, sehingga keberadaan antara *hard skill* dan *soft skill* sebaiknya seimbang, seiring, dan sejalan.

Dimensi dan indikator Soft Skill menurut Molan (2014:48) sebagai berikut :

1. Kesadaran Diri, indikatornya adalah bertanggung jawab terhadap pekerjaan yang diberikan
2. Manajemen diri, indikatornya adalah memiliki rasa percaya diri dalam menyelesaikan masalah
3. Motivasi diri dengan indikatornya :
 - a. kemampuan mengatur diri sendiri
 - b. kemampuan mentaati segala peraturan yang berlaku
4. Empati, indikatornya adalah kemampuan dalam membina sosialisasi yang baik antar karyawan
5. Keterampilan sosial, indikatornya adalah berbagi pengetahuan dengan orang lain mengenai pekerjaan.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, teori, serta kerangka pemikiran, maka jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan metode penelitian kualitatif. Penelitian yang bersifat deskriptif adalah sebuah prosedur yang menjelaskan fakta terkini lalu dilakukan analisis untuk memecahkan sebuah masalah penelitian (Surahman, 2016:8).

Saebani (2008:122) mengartikan metode penelitian kualitatif sebagai metode penelitian yang digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen), yaitu peneliti adalah sebagai instrumen kunci teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data berupa induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.

Penelitian kualitatif digunakan dalam penelitian ini untuk mengetahui penjelasan lebih mendalam mengenai *hard skill* dan *soft skill* dari *room attendant* yang harus dimiliki pada hotel Ibis Gading Serpong, dan apakah *room attendant* pada hotel tersebut memiliki dampak yang baik dari

keterampilan yang dimilikinya untuk menunjang kinerja dalam melayani konsumen hotel Ibis Gading Serpong atau tidak.

HASIL PENELITIAN

Pada bagian ini penulis akan menganalisis dari hasil wawancara yang telah dilakukan terhadap informan, lalu penulis akan membahas satu-persatu dari tiap variabel dan indikator yang telah ditanyakan pada *Room attendant*, *Supervisor Housekeeping*, dan juga Konsumen Hotel Ibis Gading Serpong.

Hard skill

Dalam variabel *hard skill* ini, penulis menanyakan kenapa *hard skill* harus dimiliki oleh seorang *room attendant*. Karena pastinya ada alasan yang jelas kenapa *hard skill* harus dimiliki oleh pekerja *room attendant*, dan penulis menggunakan empat indikator untuk variabel *hard skill*. Yaitu keterampilan bahasa asing, sertifikasi, *microsoft office*, dan desain.

Keterampilan Bahasa Asing

Dalam hal keterampilan bahasa asing dari *hard skill* yang harus dimiliki oleh seorang *room attendant* adalah hal yang sangat diperlukan untuk menunjang kinerjanya. Karena keterampilan bahasa asing digunakan ketika harus melayani tamu dari luar negara yang tidak bisa bahasa lokal, dan bahasa asing yang minimal bisa dimiliki adalah bahasa inggris yang menjadi bahasa umum di dunia.

1. Menurut Informan 1

“Perlu, karena tamu hotel yang datang tidak hanya dari Indonesia. Tapi juga dari negara lain”

2. Menurut Informan 2

“Ya, karena untuk menghadapi tamu yang berasal dari luar negara. Seorang *room attendant* harus bisa memahami bahasa asing, yang paling minimal adalah bahasa inggris.”

Sertifikasi Keterampilan

Dalam hal sertifikasi keterampilan dari *hard skill* yang harus dimiliki oleh seorang *room attendant* adalah hal yang penting. Meskipun untuk pekerja *room attendant* baru yang belum memiliki sertifikasi keterampilan, pekerja tersebut harus tetap mencarinya agar mudah nantinya jika ingin mencari pekerjaan baru atau ingin menempati jabatan tertentu untuk peningkatan karir. Karena dapat menjadi bukti bahwa *room attendant* tersebut sudah dinyatakan memiliki kemampuan yang dapat dikatakan ahli. Terutama untuk sertifikasi keterampilan yang sudah diakui negara.

1. Menurut Informan 1

“Perlu, karena itu untuk meningkatkan karir kedepannya agar lebih baik”

2. Menurut Informan 3

“Sangat perlu, karena sekarang ini banyak perusahaan yang ingin mencari tenaga profesional yang sudah bersertifikasi. Terutama yang sudah bersertifikasi dengan legalitas negara.”

Keterampilan *Microsoft office*

Dalam hal keterampilan *microsoft office* dari *hard skill* yang harus dimiliki oleh seorang *room attendant* adalah hal yang penting, meskipun dalam proses pengerjaan tugas kerjanya tidak digunakan, dan untuk pengolahan datanya masih

dilakukan secara manual. Tapi keterampilan *microsoft office* akan sangat diperlukan bagi seorang *room attendant* yang ingin meningkatkan karir kerjanya, dan keterampilan *microsoft office* adalah keterampilan dasar yang memang harus dimiliki oleh semua pekerja di dunia kerja.

1. Menurut Informan 1

“Tidak perlu, karena dalam pelaksanaannya untuk penulisan data masih dilakukan secara manual menggunakan kertas. Lalu baru nanti jika sudah selesai akan di input oleh order taker ke dalam sistem komputer.”

2. Menurut Informan 4

“Sangat setuju, karena keterampilan terkait *microsoft office* adalah keterampilan dasar yang biasa digunakan dalam dunia pekerjaan. Kalaupun seorang *room attendant* tidak menggunakannya ketika bekerja, tapi keahlian itu akan sangat diperlukan jika ingin karirnya bertumbuh.”

Keterampilan Desain

Dalam hal keterampilan *desain* dari *hard skill* yang harus dimiliki oleh seorang *room attendant* adalah hal yang penting, karena meskipun tidak terlihat secara langsung seorang *room attendant* mendesain atau mendekorasi suatu kamar sesuai keinginan tamu. Ternyata keterampilan desain adalah hal penting yang menjadi tanggung jawab dari seorang *room attendant* juga untuk memberikan layanan tambahan berupa dekorasi untuk mendesain ruangan untuk acara *honeymoon*, pernikahan, ulang tahun, dan acara lainnya yang ingin dilakukan di kamar saat tamu menyewa. Seperti membuat kreasi dari handuk atau kreasi dari bunga, tentunya dengan biaya layanan yang lebih.

1. Menurut Informan 2

“Ya, karena terkadang seorang *room attendant* harus menyiapkan kamar untuk pasangan *honeymoon* atau ulang tahun. Jadi kami juga harus bisa mendekorasi kamar sesuai permintaan tamu, namun untuk saat ini saya belum pernah mengerjakan untuk layanan seperti itu.”

2. Menurut Informan 3

“Sangat perlu, karena seorang *room attendant* terkadang harus menyiapkan kamar untuk tamu sesuai dengan permintaan tamu. Seperti membuat dekorasi ruang kamar untuk pernikahan, ulang tahun atau untuk hadiah kejutan dari acara tamu, dan nanti *room attendant* akan menggunakan keahliannya seperti membuat kreasi dari handuk atau bunga mawar.”

Soft skill

Dalam variabel *soft skill* ini, penulis menanyakan kenapa *soft skill* harus dimiliki oleh seorang *room attendant*. Karena pastinya ada alasan yang jelas kenapa *soft skill* harus dimiliki oleh pekerja *room attendant*, dan penulis menggunakan tujuh indikator untuk variabel *soft skill*. Yaitu keterampilan berkomunikasi, kepemimpinan, kerjasama tim, berdiskusi atau bernegosiasi, mengatur waktu, percaya diri akan kapasitas kemampuannya, dan bersikap profesionalisme.

Keterampilan Berkomunikasi

Dalam hal keterampilan berkomunikasi dari *soft skill* yang harus dimiliki oleh seorang *room attendant* adalah hal yang sangat penting, karena keterampilan

berkomunikasi adalah hal utama agar dapat bekerja di dalam tim dengan baik. Terutama karena seorang *room attendant* yang bekerja pada bidang pekerjaan pelayanan, sehingga pastinya akan menghadapi tamu untuk melayaninya agar semua kebutuhannya selama menginap dapat terpenuhi.

1. Menurut Informan 2

“Agar dapat mengkomunikasikan segala hal tentang pekerjaan dengan rekan kerja atau atasan, dan pastinya seorang *room attendant* akan berinteraksi langsung dengan tamu. Jadi kami *room attendant* harus dapat berkomunikasi dengan baik.”

2. Menurut Informan 4

“Sangat penting, karena seorang *room attendant* yang bekerja secara tim dengan *supervisor* dan rekan *room attendant* lainnya. Mereka harus dapat berkomunikasi dengan baik dan mengikuti kesepakatan alur yang telah ditentukan, agar tidak adanya *miss communication* di dalam tim.”

Keterampilan Kepemimpinan

Dalam hal keterampilan kepemimpinan dari *soft skill* yang harus dimiliki oleh seorang *room attendant* adalah hal yang penting, meskipun dalam pelaksanaannya seorang *room attendant* belum memiliki tanggung jawab untuk memimpin dan mengambil keputusan untuk pekerja atau hal lain. Namun keterampilan kepemimpinan harus dimiliki oleh seorang *room attendant* agar bisa digunakan untuk mengatur pekerjaannya sendiri, dan memandu rekannya jika memang harus bekerja bersama dalam satu tugas.

1. Menurut Informan 3

“Sangat perlu, karena seorang *room attendant* yang ingin meningkatkan karir kerjanya harus memiliki keterampilan kepemimpinan. Meskipun dalam pelaksanaan mengerjakan tugas kerjanya belum terlalu dibutuhkan, karena belum memiliki tanggung jawab untuk mengambil keputusan di dalam perusahaan dalam mengerjakan tugas kerjanya.”

2. Menurut Informan 4

“Keterampilan kepemimpinan tidak hanya digunakan untuk memimpin orang yang bekerja sama dengan dia, namun keterampilan kepemimpinan juga diperlukan untuk memimpin dirinya sendiri. Terutama ketika menangani permasalahan dalam pekerjaannya, jadi keterampilan sangat diperlukan karena jika dia bisa melakukannya terhadap dirinya sendiri. Pastinya dia juga akan bisa untuk memimpin rekan kerjanya.”

Keterampilan Kerjasama Tim

Dalam hal keterampilan kerjasama tim dari *soft skill* yang harus dimiliki oleh seorang *room attendant* adalah hal yang sangat penting. Karena pekerjaan seorang *room attendant* berada langsung dibawah departemen *housekeeping*, dan berhubungan langsung dengan rekan sesama *room attendant* dan juga atasan seperti leader dan juga *supervisor*. Pastinya semua pekerjaan harus dikoordinasikan dengan baik agar tidak adanya *miscommunication*, terutama dengan pihak atau departemen lain.

1. Menurut Informan 1

“Sangat perlu, karena jika seorang *room attendant* tidak bisa bekerja sama di dalam tim. Maka operasional hotel tidak akan bisa berjalan dengan baik.”

2. Menurut Informan 2

“Agar dapat saling mengkoordinasikan pekerjaan kami dengan baik, dan tidak menghambat operasional hotel.”

Keterampilan Berdiskusi dan Bernegosiasi

Dalam hal keterampilan berdiskusi atau bernegosiasi dari *soft skill* yang harus dimiliki oleh seorang *room attendant* adalah hal yang sangat penting. Karena keterampilan berdiskusi digunakan oleh seorang *room attendant* untuk membicarakan masalah tugas yang diberikan apakah sudah sesuai dengan kewajiban tugasnya untuk dijalankan, dan terutama ketika menghadapi komplain dari tamu terkait permasalahannya selama menginap. Jadi seorang *room attendant* juga harus bisa menjelaskan apa yang sebaiknya dilakukan untuk mencari jalan keluar dari permasalahan tamu tersebut jika hanya hal kecil, namun jika itu hal besar harus diserahkan kepada atasannya.

1. Menurut Informan 1

“Sangat perlu. Karena dapat menciptakan kepercayaan dari tamu, rekan kerja, dan juga atasan. Berdiskusi mengenai jalan terbaik yang bisa diambil agar dapat melaksanakan tugas dengan kompeten.”

2. Menurut Informan 2

“Untuk memahami segala tugas yang diberikan kepada kita, dan terutama dalam mencari jalan keluar untuk suatu masalah yang dihadapi ketika bekerja.”

Keterampilan Mengatur Waktu

Dalam hal keterampilan mengatur waktu dari *soft skill* yang harus dimiliki oleh seorang *room attendant* adalah hal yang sangat penting. Karena tugas dari seorang *room attendant* bergantung pada seberapa banyak jumlah kamar yang harus dibersihkan, jika harus membersihkan kamar banyak seorang *room attendant* perlu memperhitungkan berapa lama dia harus membersihkan tiap kamar dengan baik agar bisa cepat dan sesuai dengan waktu kerja. Lalu seorang *room attendant* harus bisa memprioritaskan mana kamar yang harus disiapkan terlebih dahulu atau nanti.

1. Menurut Informan 1

“Sangat perlu, karena tugas kerja dari seorang *room attendant* tergantung dari jumlah kamar yang akan dibersihkan. Jika yang dibersihkan sangat banyak berarti harus bisa mengatur waktu dengan baik agar dapat menyelesaikan sebelum waktu pulang kerja.”

2. Menurut Informan 3

“Sangat perlu, terutama dalam proses pengerjaan kamar. Karena ada kamar *check out* yang harus segera disiapkan agar bisa di jual lagi, dan ada kamar tamu yang masih menginap. Jadi seorang *room attendant* harus dapat mengatur waktu dengan baik agar dapat menyesuaikan cara mengerjakan tugasnya dengan efisien, karena dengan waktu kerja yang hanya 9 jam. Harus bisa menyelesaikan banyak kamar yang harus disiapkan dan dibersihkan dengan maksimal tanpa harus terburu-buru.”

Keterampilan Percaya Diri Akan Kapasitas Kemampuannya

Dalam hal keterampilan percaya diri akan kapasitas kemampuannya dari *soft skill* yang harus dimiliki oleh seorang *room attendant* adalah hal yang sangat penting. Agar seorang *room attendant* dapat yakin akan hasil yang telah dikerjakannya, dan tidak terus memikirkan apa yang sudah dikerjakannya. Karena itu akan mengganggu hasil dari kinerja berikutnya.

1. Menurut Informan 1

“Sangat perlu, karena jika seorang *room attendant* tidak percaya diri akan kemampuannya. Dia tidak akan bisa menyelesaikan pekerjaannya dengan cepat, karena terus merasa tidak percaya diri akan kemampuannya.”

2. Menurut Informan 2

“karena jika seorang *room attendant* tidak percaya diri dengan kapasitas kemampuannya, seorang *room attendant* akan terus menetap pada pikirannya sendiri. karena selalu tidak yakin akan apa yang telah dikerjakannya.”

Keterampilan Bersikap Profesionalisme

Dalam hal keterampilan bersikap profesionalisme dari *soft skill* yang harus dimiliki oleh seorang *room attendant* adalah hal yang sangat penting. Agar seorang *room attendant* dapat selalu fokus akan pekerjaannya, meskipun sedang mengalami masalah pribadi dalam keluarga, rekan kerja atau atasannya. Sehingga tetap bisa bekerja dengan memberikan hasil yang maksimal dan tidak mengganggu jalannya operasional hotel.

1. Menurut Informan 1

“Sangat perlu. Agar seorang *room attendant* tidak melibatkan masalah pribadinya kedalam pekerjaan, sehingga bisa fokus terhadap tugasnya, rekan kerja dan juga timnya.”

2. Menurut Informan 2

“Agar urusan pribadinya tidak mengganggu pekerjaannya, sehingga tetap bisa fokus bekerja meskipun ada masalah dengan rekan kerja atau atasannya.”

Keterampilan

Dalam variabel keterampilan ini, penulis menanyakan beberapa pertanyaan tambahan mengenai *hard skill* dan *soft skill* dari seorang *room attendant*. Karena pastinya ada alasan lain yang dijelaskan dari *hard skill* dan *soft skill* yang dimiliki oleh pekerja *room attendant*. Keterampilan utama *hard skill* dan *soft skill* yang harus dimiliki seorang *Room attendant*

1. Keterampilan terkait teknik membersihkan noda dan kotoran, terutama untuk di bagian kamar tidur dan kamar mandi
2. Keterampilan bekerjasama dan berkomunikasi dengan tim secara lebih baik
3. Keterampilan bahasa asing
4. Keterampilan pengetahuan tentang tugasnya dan produk atau layanan yang dimiliki oleh perusahaan

1. Menurut Informan 1

“Keterampilan terkait teknik membersihkan noda atau kotoran di dalam ruangan, khususnya bagian kamar tidur dan juga kamar mandi. Karena teknik

membersihkan, merapikan, dan menyusun adalah tugas yang menjadi beban utama agar dapat menyelesaikan pekerjaan dengan cepat.”

2. Menurut Informan 2

“Keterampilan yang biasa digunakan oleh *room attendant* adalah keterampilan terkait teknik membersihkan noda atau kotoran pada ruangan, khususnya daerah kamar tidur dan juga kamar mandi. Lalu keterampilan pendukung lainnya seperti mengatur waktu, bersikap profesional dan berkomunikasi dengan baik.”

HASIL PENELITIAN DAN DISKUSI

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pihak hotel Ibis Gading Serpong memang memiliki caranya tersendiri untuk meningkatkan *hard skill* dan *soft skill* untuk pekerja *room attendant*, dan dari penelitian ini juga memberitahu bahwa ada banyak hal yang bisa digali mengenai *hard skill* dan *soft skill* dari pekerja *room attendant*. Karena dapat dilihat dari hasil wawancara yang telah dilakukan kepada lima informan, ternyata pekerjaan seorang *room attendant* tidak semudah seperti yang terlihat. Selain itu juga ternyata dari penelitian ini membuktikan bahwa peran dari seorang *room attendant* memberikan manfaat dan juga dampak yang besar bagi rekan kerja, tamu dan untuk hotel. Hal tersebut juga yang pastinya membuat posisi seorang *room attendant* sangat penting dalam bagian di hotel, selain sebagai bagian utama penggerak operasional hotel. Hasil kinerja *room attendant* juga sangat mempengaruhi citra dari nama baik hotel tersebut.

Standar *hard skill* yang harus dimiliki oleh seorang pekerja *room attendant* menjadi salah satu hal yang dilihat oleh pihak hotel ketika mencari seorang karyawan, dan setiap hotel pasti memiliki standar keahlian yang harus dimiliki oleh pekerjanya dalam melaksanakan tugas. Oleh karena itu, pastinya para *room attendant* akan menentukan bagaimana cara mereka mencapai kriteria yang diinginkan oleh pihak hotel dalam menyiapkan kamar yang rapi dan bersih, serta memberikan pelayanan yang baik untuk tamu. Tentunya dengan keterampilan yang dimilikinya agar hasil dari pekerjaan yang dilakukan terlihat seperti profesional. Beberapa *hard skill* yang diperlukan oleh seorang *room attendant* ketika melaksanakan tugasnya:

1. Yang pertama: keterampilan terkait teknik membersihkan noda atau kotoran, seperti bagaimana cara membersihkan perlengkapan yang kotor setelah tamu menginap.
2. Yang kedua: keterampilan terkait teknik merapikan tempat tidur dan kamar mandi, seperti bagaimana cara menyusun spre, selimut, sarung bantal dan sarung guling dengan cepat.
3. Yang ketiga: keterampilan bahasa asing yang digunakan untuk berkomunikasi dengan tamu dari luar negara, seperti mengerti bahasa *english* yang menjadi bahasa utama dunia.
4. Yang keempat: sertifikasi keterampilan yang digunakan untuk menaikkan standar diri karena bisa menunjukkan keahlian yang sesuai dengan standar umum yang biasa digunakan, sehingga bisa dikatakan sebagai profesional.
5. Yang kelima: keterampilan *microsoft office* yang digunakan untuk menyusun data terbaru, sehingga dapat lebih mudah untuk dilihat semua pihak yang terkait guna mempercepat gerak operasional. Namun meskipun dalam kegiatan kerja yang sebenarnya tidak digunakan karena masih menjalankan dengan cara manual, tapi keterampilan dasar terkait *microsoft office* harus dimiliki jika dalam situasi tertentu *room attendant* diberikan tugas harus memasukkan data secara langsung menggunakan *microsoft office*.
6. Yang keenam: keterampilan desain meskipun dalam pelaksanaan kerjanya tidak selalu digunakan, namun dalam situasi tertentu jika seorang *room attendant* memiliki keterampilan

desain seperti membuat kreasi dari handuk atau bunga, dan juga bisa mendekorasi ruangan untuk keperluan *honeymoon* atau ulang tahun. Pasti *room attendant* akan mendapatkan penilaian lebih dari atasannya, karena bisa memenuhi keinginan tamu.

Lalu, begitu pula untuk standar *soft skill* yang harus dimiliki oleh seorang pekerja *room attendant*, namun untuk *soft skill* yang dapat merasakan perkembangannya langsung adalah para individu yang berhubungan dengan *room attendant* itu sendiri. Nantinya penilaian mengenai *soft skill* untuk *room attendant* akan dilihat dari respon tamu dan juga para rekan kerjanya, ditambah dengan kesaksian para atasannya sebagai pengawas yang menangani langsung kinerja *room attendant* tersebut. Untuk menjadi bahan evaluasi, apakah *soft skill* yang dimiliki oleh seorang *room attendant* di Ibis Gading Serpong sudah sesuai dengan standar yang ditentukan oleh pihak hotel atau belum, dan berikut beberapa *soft skill* yang diperlukan oleh seorang *room attendant* ketika melaksanakan tugasnya:

1. Yang pertama: keterampilan berkomunikasi yang digunakan *room attendant* dalam menyikapi rekan kerjanya dan terutama ketika menghadapi tamu apakah sudah baik atau belum, sehingga dapat memberikan kesan yang baik bagi rekan kerja dan juga tamu yang menginap melalui tutur kata.
2. Yang kedua: keterampilan kepemimpinan yang digunakan dalam mengatur diri sendiri agar bisa efektif dan efisien dalam menyelesaikan pekerjaan dan juga mengarahkan rekan kerja jika harus bekerja sama dalam satu tugas yang sama, namun karena *room attendant* belum memiliki tanggung jawab lain untuk mengatur hal lain selain dirinya. Sehingga keterampilan kepemimpinan bisa terus diasah dan dipelajari meskipun belum dapat mengambil keputusan atau mengatur untuk orang lain.
3. Yang ketiga: keterampilan kerjasama tim apakah *room attendant* sudah bisa berkoordinasi dengan baik dengan rekan kerja dan juga dengan bagian yang lainnya yang terlibat dalam tugasnya.
4. Yang keempat: keterampilan berdiskusi dan bernegosiasi dengan atasan atau dengan tamu untuk menyelesaikan masalah yang sedang dialami, apakah sudah dapat dibicarakan dengan cara yang benar atau belum.
5. Yang kelima: keterampilan mengatur waktu pekerjaan dengan baik apakah bisa menyelesaikan pekerjaannya sebelum selesai waktu bekerja atau tidak, dan bagaimana *room attendant* dapat memprioritaskan mana pekerjaan yang harus didahulukan.
6. Yang keenam: keterampilan percaya diri akan kapasitas kemampuan dari seorang *room attendant* itu sendiri, apakah *room attendant* bisa menghasilkan dan juga mengatur tanggung jawabnya dengan baik atau tidak menggunakan keahlian yang dimilikinya.
7. Yang ketujuh: keterampilan bersikap profesionalisme di dalam bekerja apakah sudah bisa dilakukan dengan baik atau belum, seperti tidak melibatkan urusan pribadi dengan urusan pekerjaan. Sehingga bisa tetap fokus dalam bekerja setiap waktunya.

Hal-hal yang telah disebutkan tersebut, tentu saja akan menjadi keterampilan yang sangat diperlukan dalam bekerja sebagai seorang *room attendant*, yang membuat *room attendant* harus bisa selalu mempertahankannya pada saat bekerja. Karena jika tidak, itu akan mengganggu hasil kinerja menjadi tidak maksimal.

KESIMPULAN

Penelitian ini memiliki dua tujuan: (satu) untuk mengetahui *hard skill* apa saja yang harus dimiliki oleh seorang pekerja *room attendant*, (dua) untuk mengetahui *soft skill* apa saja yang harus dimiliki oleh seorang pekerja *room attendant*, dan (tiga) untuk mengetahui apakah seorang pekerja *room attendant* memiliki peranan lain di dalam sebuah hotel. Berdasarkan hasil analisis data yang

dilakukan pada *room attendant* Hotel Ibis Gading Serpong, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Mengenai *hard skill* yang harus dimiliki oleh seorang *room attendant*. Berdasarkan hasil analisa, *hard skill* dari indikator yang digunakan oleh peneliti untuk menjadi pertanyaan wawancara sebenarnya semua sangat penting, namun dalam pelaksanaannya di tempat kerja dari semua indikator yang diajukan untuk menjadi pertanyaan wawancara belum tentu selalu digunakan, namun hanya indikator bahasa asing yang selalu digunakan.
2. Mengenai *soft skill* yang harus dimiliki oleh seorang *room attendant*. Berdasarkan hasil analisa, beberapa keterampilan dalam *soft skill* yang menjadi indikator penulis untuk ditanyakan saat wawancara ternyata sangat penting karena itu harus digunakan secara bersamaan oleh seorang *room attendant* dalam bekerja, dan apabila tidak digunakan dengan baik pastinya akan mengganggu pekerjaan karena ada kesalahan yang membutuhkan waktu lebih dalam penyelesaiannya. Lalu untuk keterampilan kepemimpinan juga sangat penting, meskipun *room attendant* belum memiliki tanggung jawab untuk mengambil keputusan atau mengatur pekerja lainnya. Tapi seorang *room attendant* bisa menggunakan keterampilan untuk digunakan pada dirinya sendiri agar dapat memilih keputusan yang tepat dan cepat dalam menyelesaikan tugas kerjanya, dan juga dapat membimbing rekannya jika harus bekerja bersama dalam satu tugas yang sama.
3. Pekerja *room attendant* memiliki peranan sangat penting dalam dunia perhotelan, karena ternyata selain memiliki tanggung jawab untuk mempersiapkan kamar yang rapi dan bersih. Peranan *room attendant* juga berpengaruh terhadap penilaian konsumen ketika menginap guna nama baik hotel, apakah hotel tersebut layak untuk direkomendasikan terhadap konsumen lain atau tidak. Karena peran seorang *room attendant* ketika menyiapkan dan berkomunikasi secara langsung dengan tamu memberikan kesan yang buruk, maka tamu tersebut akan memberikan komplain langsung terhadap hotel tersebut atau memberikan ulasan yang buruk untuk hotel tersebut melalui media sosial. Hal ini biasanya disebabkan karena kurangnya keterampilan *hard skill* dan *soft skill* yang tidak mumpuni, namun peranan *room attendant* harus tetap dijalankan karena dinilai sangat penting. Maka dari itu pihak hotel harus dapat memeriksa bahwa semua pekerja yang di rekrutnya, semua telah memenuhi standar keterampilan agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik, dan jika semua pekerjaannya belum dapat memenuhi standar keterampilan tersebut. Pihak hotel harus dapat memberikan pengembangan keterampilan untuk meningkatkan *hard skill* dan *soft skill* semua pekerja *room attendant*-nya.

REKOMENDASI DAN KETERBATASAN PENULIS

Berdasarkan hasil penelitian, analisa, dan kesimpulan yang telah dijelaskan di atas, ada beberapa saran yang dapat peneliti sampaikan agar berguna untuk penelitian yang menggunakan topik permasalahan sejenis. Penelitian selanjutnya diharapkan tidak hanya menggunakan metode kualitatif saja, namun juga nantinya dapat menggunakan metode kuantitatif supaya peneliti dapat memperoleh hasil data yang lebih akurat berdasarkan angka. Penelitian ini perlu dikembangkan lagi dan digali lebih dalam bagi penelitian selanjutnya karena penelitian dengan topik analisis *hard skill* dan *soft skill* pada pekerja *room attendant* masih sedikit, dan belum ada yang menggunakan topik perbandingan dengan *room attendant* di hotel lain. Perusahaan sebaiknya dapat mempertimbangkan lagi mengenai hambatan

yang dialami oleh seorang *room attendant* dan dapat mempersiapkan kegiatan *training* secara terpisah untuk meningkatkan keterampilan yang dimiliki oleh *room attendant*.

DAFTAR PUSTAKA

- Alam, N., Tambaru, E., Dan Abdullah, A. (2015). Keragaman Jamur Basidiomycetes Makroskopis Di Kawasan Hutan Pendidikan Universitas Hasanuddin Bengo-Bengo Kecamatan Cenrana Kabupaten Maros. *Jurnal Alam Dan Lingkungan*, 1(1) 1-7.
- Aribowo Dan Illah Sailah. (2008). Pengembangan *Soft Skills* Di Perguruan Tinggi. Jakarta: Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi.
- Elfindri, Dkk. (2011). *Soft Skills* Untuk Pendidik. Jakarta: Baduose Media.
- Faizal Alam Islami Dan Augusty Tae Ferdinand. (2012). Pengaruh *Hard Skill*, *Soft Skill* Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Studi Pada Tenaga Kerja Penjualan PT. Bumiputera Wilayah Semarang. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*. Vol 3. No 4.
- Iverson. (2001). Memahami Keterampilan Pribadi. CV. Pustaka: Bandung.
- Manara, M. U. (2014). *HARD SKILLS* Dan *Soft Skills* Pada Bagian Sumber Daya Manusia Di Organisasi Industri. *Jurnal Psikologi Tabularasa*, 9(1), 37–47.
- Molan, Benyamin. (2014). Perilaku Organisasi Buku 2. Jakarta : Ufuk Timur.
- Putri, Y. E., Nuraina, E., & Styaningrum, F. (2019). Peningkatan Kualitas *Hard Skill* Dan *Soft Skill* Melalui Pengembangan Program Teaching Factory (TEFA) Di Smk Model Pgrri 1 Mejayan. *Jurnal Pendidikan Ekonomi UM Metro*, 7(2), 26–33.
- Robbins. (2000). Keterampilan Dasar. Jakarta: PT Raja Grafindo. Iverson. 2001. Memahami Keterampilan Pribadi. CV. Pustaka: Bandung.
- Saebani, Beni Ahmad. (2008). Metode Penelitian Hukum, Bandung: Pustaka Setia.
- Suhardjono, Dkk. (2014). Penelitian Tindakan Kelas. Jakarta: Bumi Aksara.
- Surahman, Rachmat M. & Supardi, S. (2016). Metode Penelitian. Jakarta: Pusdik SDM Kesehatan.