



JUIM, Vol 2 No 2 Juli 2020 01-09

e-ISSN: 2809-9419 ; p-ISSN : 2809-9400

Received 14 Mei 2020/ Revised 3 Juni 2020 / Accepted 24 Juni 2020

Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen

<https://jurnal.ugp.ac.id/index.php/JUIM>

PENGARUH KINERJA *ROOM ATTENDANT* TERHADAP TINGKAT KEBERSIHAN KAMAR DI HOTEL HYATT REGENCY YOGYAKARTA

Sugiman

Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta sugimangm@gmail.com

ABSTRAK

Room attendant bertugas menyiapkan kamar untuk dijual oleh departemen pemasaran dan kantor depan. Penelitian menggunakan indikator kecepatan, kedisiplinan, dan pengalaman. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kinerja staf housekeeping dan kebersihan di Hyatt Regency Hotel Yogyakarta. Metode yang digunakan deskriptif kualitatif, observasi, dokumentasi dan metode pengumpulan data dan teknik menggunakan angket. Data yang diperoleh menunjukkan bahwa dampak kinerja housekeeping terhadap kebersihan kamar di Hotel Hyatt Regency Yogyakarta diteliti. Subyek survei adalah 10 orang karyawan Hyatt Regency Yogyakarta Hotel Floor Supervisor dan Housekeeping Assistant Manager. Hasil dari penelitian ini adalah kinerja housekeeping yang meliputi kecepatan, kedisiplinan dan pengalaman merupakan kinerja yang sangat baik dan berpengaruh terhadap kebersihan kamar Hotel Hyatt Regency Yogyakarta. Hal ini dibuktikan dengan 75% responden yang menjawab “ya” dan 80% menjawab “ya” dalam hal kebersihan kamar. Dari sini dapat disimpulkan bahwa kinerja pelayan mempengaruhi kebersihan kamar di Hyatt Regency Hotel Yogyakarta

Kata kunci : *room attendant*, kinerja, kebersihan kamar.

1. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Wilayah Indonesia memiliki ribuan pulau dan sangat luas sehingga disebut sebagai negara kepulauan. Semua itu merupakan salah satu aset paling berharga bagi negara Indonesia yang dapat dijadikan sebagai sumber devisa Indonesia. Modal terdaftar yang melimpah membuka dan membuka kesempatan dan kesempatan kerja bagi warga negara Indonesia, dan jika dikelola secara optimal, akan meningkatkan total pendapatan masyarakat dan dengan demikian pendapatan nasional. Di era globalisasi dunia pariwisata, pariwisata Indonesia berkembang begitu pesat saat itu sehingga memberi warna tersendiri bagi dunia. Hal ini dibuktikan dengan semakin banyaknya restoran, akomodasi, transportasi, forex dan biro perjalanan.

. Ini semua adalah elemen dari industri pariwisata. Oleh karena itu, industri pariwisata Indonesia harus mampu mengembangkan kemungkinan yang ada dan beradaptasi dengan perkembangan teknologi yang semakin canggih dan maju. Bagian penting dari industri pariwisata adalah layanan akomodasi yang terkenal.

Sebagai hotel, wisatawan dari kelas Melati hingga kelas Bintang tidak hanya menggunakan layanan akomodasi tetapi juga makanan dan minuman serta fasilitas hotel untuk memberikan kesan berwisata. Oleh karena itu, pelayanan perhotelan harus mampu berkembang secara profesional dan mengikuti perkembangan wisatawan di seluruh dunia, namun tidak boleh meninggalkan budaya dan ciri khas negara itu sendiri. Keramahan dapat memberikan fasilitas pendukung kepada para wisatawan yang menginap di sana.

Fasilitas yang ada ditawarkan sesuai dengan kelas hotel itu sendiri, dan semakin tinggi kelasnya, semakin banyak fasilitas yang tersedia. Semua ini dimaksudkan untuk memuaskan dan mengesankan tamu selama menginap di hotel. Jika semua ini dikelola secara profesional dan terstruktur, akan sangat bermanfaat: Food and Beverage, Front Office, Housekeeping, Marketing, Engineering, Human Resources, Accounting

. Salah satu departemen yang paling penting dari sebuah hotel adalah departemen rumah tangga. Departemen ini bertanggung jawab untuk menyediakan kamar yang mencakup kebersihan, keindahan, integritas dan kesehatan di semua area hotel. Room attendant juga harus dapat memberikan layanan profesional yang disesuaikan dengan pekerjaan rumah tangga hotel mereka melalui kinerja melayani tamu. Dengan Room attendant profesional, tamu hotel akan senang dengan layanan yang sangat baik. Peran room attendant profesional sangat penting dalam meminimalisir keluhan tamu tentang kualitas pelayanan kamar hotel. Dalam karya ini, penulis berusaha untuk mengetahui pengaruh kinerja housekeeping terhadap kebersihan kamar Hyatt Regency Yogyakarta. . Layanan termasuk kecepatan pembersihan kamar dan pembersihan kamar cepat. Tentu saja, tamu hotel yang bersih sangat nyaman dan disambut dengan pembersihan kamar yang cepat yang siap pada saat kedatangan. Kinerja juga termasuk kedisiplinan pembantu untuk mempersiapkan peralatan dan terus menggunakan bahan kimia untuk tujuan tersebut. Kinerja mencakup pengalaman sebagai pengurus rumah tangga yang berpengalaman dan diharapkan dapat mengatur waktu dan tata graha. Hotel Hyatt Regency Yogyakarta adalah pilihan akomodasi yang baik bagi wisatawan. Hyatt Regency Yogyakarta Hotel berusaha untuk memberikan yang terbaik dalam layanan kamar, serta kamar biasa, dalam menyediakan akomodasi di Hyatt Regency Yogyakarta. Hotel.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar Belakang yang sudah diuraikan maka penulis merumuskan rumusan masalah yang akan di bahas sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh kecepatan yang dimiliki room attendant terhadap tingkat kebersihan kamar di Hotel Hyatt Regency Yogyakarta?
2. Bagaimana pengaruh kedisiplinan room attendant terhadap tingkat kebersihan kamar di Hotel Hyatt Regency Yogyakarta?
3. Bagaimana pengaruh pengalaman room attendant terhadap tingkat kebersihan kamar di hotel Hyatt Regency Yogyakarta?

2. TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengertian *Hotel*

Definisi kata hotel memiliki banyak arti yang disampaikan oleh suatu institusi atau institusi individu. Berikut definisi hotel berdasarkan peraturan Menteri Pariwisata, Cipta Karya dan Ekonomi (PM.106/PW.006/MPEK/2011). Hotel ini menawarkan akomodasi harian dalam bentuk satu kamar. Bangunan yang terhubung dengan katering, minuman, kegiatan hiburan dan fasilitas lainnya.

B. *Department Housekeeping*

Disebut juga Housekeeping Department atau Tataglah, merupakan salah satu departemen Hotel yang mengurus hal-hal yang berkaitan dengan kebersihan, keutuhan, ketertiban, dan pemeliharaan semua kamar dan area publik lainnya di Hotel . Ya, tujuannya untuk menyambut tamu dan karyawan . Untuk merasa nyaman dan aman di hotel. Housekeeping bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan, ketertiban, keindahan dan kenyamanan seluruh area hotel. (Rumekso, 2001: 1)

C. *Pengertian Room Attendant*

Room Attendant adalah karyawan yang selalu berhubungan langsung dengan tamu. Oleh karena itu, Room attendant perlu bertindak dan berbicara dengan hati-hati, termasuk menjaga kebersihan dan ketertiban seragam (care). Kewajiban dan tanggung jawab housekeeping adalah sebagai berikut:

- a. Manajemen kamar. Ini adalah tanggung jawabnya dan berarti menjaga kebersihan, ketertiban, kenyamanan dan keutuhan ruangan.
- b. Melayani tamu secara profesional apa pun yang mereka butuhkan
- c. Penyelesaian tugas yang diperintahkan oleh manajer rumah tangga atau supervisor rumah tangga sehubungan dengan tugas sehari-hari tata graha dan persiapan kedatangan tamu hotel atau tugas tambahan.
- d. Bertanggung jawab atas kondisi kamar setiap kamar yang dilaporkan ke kantor housekeeping.
- e. Melaporkan setiap kerusakan yang terjadi di dalam ruangan kepada bagian teknis ke bagian perlengkapan ruangan.
- f. . Kerjasama dengan departemen lain dari house keeping
- g. Melakukan kerjasama dengan departemen lain di dalam satu hotel.

D. *Pengertian Kinerja Room Attendant*

Kinerja adalah terjemahan dari kinerja. Artinya, pekerjaan pekerja, proses manajemen, atau seluruh organisasi. Hal ini menuntut hasil pekerjaan yang konkrit dan terukur (dibandingkan dengan standar yang diberikan). (Sedarmayanti, 2011: 260) Dari pengertian kinerja di atas, dapat kita simpulkan bahwa kinerja adalah usaha atau kemampuan seorang pegawai dalam hal pekerjaan untuk memenuhi tugas dan tanggung jawabnya. Sertakan indikator kinerja

1. Pahami kecepatan kerja Kecepatan adalah kemampuan sebagian anggota tubuh atau sistem pengungkit tubuh untuk bergerak, atau kecepatan gerakan seluruh tubuh dalam waktu yang singkat (Yuyun Yudiana, dkk, 2011:10).
2. Pengertian disiplin kerja Disiplin kerja adalah alat yang digunakan manajer untuk berkomunikasi dengan tenaga kerja dan bersedia mengubah perilaku mereka serta meningkatkan kesadaran dan motivasi mereka untuk mematuhi semua peraturan. (Rivai 2010: 825)

3. Memahami pengalaman kerja Pengalaman merupakan hasil kontak antara alam dan indera manusia, pengalaman memungkinkan seseorang untuk mengetahui, dan hasil dari mengetahui itu disebut pengetahuan. Seseorang yang memiliki pengetahuan yang cukup dalam bidang tertentu disebut ahli. (Etha Lita, 2009).

E. Prosedur Pembersihan Kamar

Gunakan Formulir Laporan untuk memeriksa kondisi ruangan yang Anda bersihkan. Setelah memeriksa formulir, mulailah membersihkan kamar dalam keadaan keberangkatan. Prosedur untuk membersihkan kamar adalah sebagai berikut:

1. Mengetuk pintu atau membunyikan bel di luar ruangan.
2. Periksa kembali kondisi kamar secara keseluruhan untuk melihat barang-barang tamu yang tertinggal. Setiap sisa barang akan segera dilaporkan ke kantor housekeeping dan supervisor.
3. Pertama, buka tirai di kamar.
4. Bersihkan sampah yang berserakan di sekitar ruangan dan bersihkan sampah yang ada di dalam ruangan.
5. Ganti cucian kotor dan masukkan ke keranjang cucian kotor
6. Ganti seprai bersih, selimut dan sarung bantal untuk membuat tempat tidur.
7. Perhatikan piring yang masih menempel di kamar mandi, bersihkan kamar mandi secara menyeluruh dan bersihkan kamar mandi.
8. Ganti perlengkapan mandi dan ganti linen kotor dengan linen bersih.
9. Pertama, bersihkan seluruh permukaan furnitur di kamar Anda untuk menghilangkan debu yang menempel.
10. Ganti semua fasilitas pendukung di kamar yang digunakan oleh tamu
11. Periksa ruangan lagi dan vakum seluruh ruang tamu. 12. Isi formulir status kamar

Adapun variabel dependent dari tingkat kebersihan kamar terdiri dari :

1. Bersih

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), bersih berarti bersih. Hal ini dapat dideteksi dengan penglihatan, sentuhan dan penciuman. Kebersihan ruangan yang konstan merupakan prasyarat untuk kenyamanan tamu yang sehat saat menggunakan ruangan

Bebas dari kotoran, debu serta serangga-serangga kecil.

2. Wangi

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) wangi berarti berbau sedap dan harum.

3. Rapi

. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), rapi berarti rapi. Ini bisa dinilai secara visual. Kondisi fasilitas di dalam kamar yang selalu rapi meninggalkan kesan yang menarik bagi kenyamanan para tamu saat menggunakan ruangan tersebut. Terorganisir dan menghibur

F. Kerangka Berpikir

X		Y	
Kinerja	Room	Tingkat	Kebersihan
Attendant		Kamar	

X1 = Kecepatan Y1 = Bersih
X2 = Kedisiplinan Y2 = Wangi
X3 = Pengalaman Y3 = Rapi

3. METODOLOGI PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan dari mulai tanggal 3 Juli 2020 sampai dengan 31 Agustus 2020. Di departemen *Housekeeping* dan dilanjut dengan observasi, dokumentasi, dan kuesioner terhadap *supervisor*, asisten manager dan manager *housekeeping* Hyatt Regency Yogyakarta yang beralamatkan :

Alamat : Jl. Palagan Tentara Pelajar, Sariharjo, Ngaglik, Kabupaten Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta 55581.

B. Jenis Penelitian

Jenis penelitian dengan judul “Pengaruh Kinerja *Room Attendant* terhadap Tingkat kebersihan Kamar di Hotel Hyatt Regency Yogyakarta” menggunakan penelitian deskriptif kualitatif. Jenis data kualitatif adalah data yang berbentuk kata-kata bukan data yang berbentuk angka. Jenis data kualitatif pada penelitian berupa data dari perusahaan dalam bentuk informasi, baik lisan maupun tertulis seperti profil perusahaan, visi dan misi perusahaan, dan struktur organisasi perusahaan. (Sugiono, 2012:17).

G. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik pengumpulan data kualitatif, yang meliputi :

1) Observasi

. Dalam penelitian ini, penulis mengamati kinerja masing-masing pembantu di departemen *housekeeping* untuk menyelesaikan semua tugas yang mereka butuhkan untuk melakukan.

2) Studi Pustaka

Studi literatur digunakan untuk mendukung masalah penelitian. Artinya, digunakan dengan mencari buku dan data baik dari lembaga maupun sumber lain. Artikel ini tersedia di:

- a) Perpustakaan STP Sahid Surakarta
- b) Skripsi dan Jurnal
- c) Internet

3) Kuesioner

Metode pengumpulan data adalah dengan menanyakan kepada responden, dalam hal ini Supervisor Hyatt Regency Hotel Yogyakarta, Assistant Manager, dan Housekeeping Manager untuk daftar pertanyaan. Metode ini dilakukan untuk mendapatkan data tentang dampak kinerja *housekeeping* terhadap tingkat kualitas.

kebersihan kamar di Hotel Hyatt Regency Yogyakarta.

4. HASIL PENELITIAN

A. Pengaruh Kecepatan Terhadap Tingkat Kebersihan Kamar di Hotel Hyatt Regency Yogyakarta

Dari tabel dapat disimpulkan bahwa kecepatan room attendant masih baik dengan mendapatkan nilai prosentase sebesar 54% dari responden yang menyatakan Ya, 20% dari responden yang menyatakan kadang-kadang dan 26% dari responden yang menyatakan tidak. Sehingga dari data tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa kecepatan seorang room attendant dalam membersihkan kamar masih dijaga dengan baik

B. Pengaruh Kedisiplinan Terhadap Tingkat Kebersihan Kamar di Hotel Hyatt Regency Yogyakarta

Dari tabel dapat disimpulkan bahwa 100% responden menyatakan kedisiplinan room attendant menyatakan Ya. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa kedisiplinan room attendant dalam operasional sangat baik dengan kedisiplinan yang baik diharapkan room attendant dapat memberikan kebersihan kamar yang sesuai harapan tamu dan dapat menjaga dengan baik

C. Pengaruh Pengalaman Terhadap Tingkat Kebersihan Kamar di Hotel Hyatt Regency Yogyakarta

Dari tabel dapat disimpulkan data sebanyak 90% responden menyatakan pengalaman memberikan kinerja yang optimal sebagai room attendant, dan terdapat 10% yang menyatakan tidak. Pengalaman memberikan dampak terhadap kinerja room attendant dalam operasional sehingga dapat bekerja secara efisien dan memuaskan.

D. Pengaruh Bersih Terhadap Tingkat Kebersihan Kamar di Hotel Hyatt Regency Yogyakarta

Dari tabel dapat disimpulkan bahwa 100% responden memperhatikan kebersihan dengan baik dengan selalu melakukan pembersihan yang baik dan selalu memeriksa kembali bagian-bagian kamar setelah dibersihkan.

E. Pengaruh Wangi Terhadap Tingkat Kebersihan Kamar di Hotel Hyatt Regency Yogyakarta

Dari tabel dapat disimpulkan bahwa 64% responden menyatakan Ya, 10% responden menyatakan kadang-kadang, dan 24% responden menyatakan tidak. Bahwa kamar yang bersih harus dapat memberikan aroma yang wangi melalui pembersihan yang tepat, sirkulasi udara yang baik serta linen juga harus beraroma wangi.

F. Pengaruh Rapi Terhadap Tingkat Kebersihan Kamar di Hotel Hyatt Regency Yogyakarta

Dari tabel dapat disimpulkan bahwa 90% responden menyatakan kenyamanan memberikan kualitas pelayanan kamar yang baik, dan 10% responden menyatakan kadang-kadang.

G. Perhitungan Analisis Melalui Variabel X dan Variabel Y yang Mempengaruhi Kinerja Room Attendant Terhadap Tingkat Kebersihan Kamar di Hotel Hyatt Regency Yogyakarta

Variabel X

N = 10

Sumber : Hasil

No.	Pertanyaan	Ya		Kadang-kadang		Tidak		Total	
		N	%	n	%	n	%	N	%
1	Kecepatan	5	54	1	20	4	26	10	100
2	Kedisiplinan	10	100	0	0	0	0	10	100
3	Pengalaman	7	70	0	0	3	30	10	100
Total		24	224	1	20	7	56	30	300
Rata-rata %		7	75	1	10	2	15	10	100

Pengolahan Data Kuesioner

Berdasarkan perhitungan tabel 4.7 diatas dapat disimpulkan bahwa keseluruhan data yang diperoleh dari kuesioner diatas sebanyak 75% dari responden menyatakan Ya, 10% dari responden menyatakan kadang-kadang dan 15% responden menyatakan tidak. Dari data tersebut dapat dianalisa bahwa kinerja room attendant di Hotel Hyatt Regency Yogyakarta selalu terjaga dengan baik hal itu didukung dengan variabel X yang meliputi kecepatan, kedisiplinan dan pengalaman Variabel Y

N = 10

No.	Pertanyaan	Ya		Kadang-kadang		Tidak		Total	
		n	%	n	%	n	%	N	%
1	Bersih	10	100	0	0	0	0	10	100
2	Wangi	6	63	1	10	3	24	10	100
3	Rapi	9	90	1	10	0	0	10	100
Total		25	250	2	20	3	30	30	300
Rata-rata %		8	80	1	10	1	10	10	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner

Berdasarkan perhitungan tabel 4.8 di atas dapat disimpulkan bahwa kebersihan kamar masih dalam keadaan yang baik. Hal ini terbukti dari responden yang menyatakan Ya sebanyak 80%, responden yang menyatakan kadang-kadang 10% dan responden yang menyatakan tidak 10%.

H. Implikasi Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian penulis telah mengidentifikasi bahwa kinerja room attendant di Hotel Hyatt Regency Yogyakarta sudah baik menurut hasil jumlah kuesioner 10 responden dengan ditunjukkannya bahwa 75% responden memberikan Ya, 10% kadang-kadang serta 15% responden menyatakan tidak.

Penulis mengidentifikasi bahwa tingkat kebersihan kamar di Hotel Hyatt Regency Yogyakarta terjaga dengan baik kebersihannya menurut hasil kuesioner dengan 80% responden menyatakan ya, 10% responden menyatakan kadang-kadang serta 10% responden menyatakan tidak.

Penulis menganalisa bahwa kinerja room attendant dapat berpengaruh terhadap tingkat kebersihan kamar di Hotel Hyatt Regency Yogyakarta. Kinerja yang baik, berpengalaman dan disiplin dapat memberikan tingkat kebersihan yang maksimal dengan tetap melakukan pekerjaan dengan baik.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan di bab sebelumnya, dapat diambil kesimpulan bahwa penelitian mengenai, Pengaruh Kinerja Room Attendant Terhadap Tingkat Kebersihan Kamar di Hyatt Regency Yogyakarta adalah sebagai berikut :

Kecepatan yang dimiliki room attendant dalam pembersihan kamar di Hotel Hyatt Regency Yogyakarta masih terjaga dengan baik. Hal ini terbukti dengan nilai 54% responden menyatakan "Ya" dengan kecepatan yang dimiliki tersebut dapat menghasilkan kinerja yang baik dan mampu memberikan kebersihan kamar yang baik di Hotel Hyatt Regency Yogyakarta tapi cepat saja tidak memperhatikan prosedur yang ada juga belum tentu bersih hal ini dibuktikan dengan 26% responden menjawab "tidak", jadi selain cepat room attendant juga harus memperhatikan prosedur yang ada dan selalu memeriksa kembali kamar yang telah dibersihkan.

Kinerja room attendant dalam hal ini kedisiplinan yang dimiliki room attendant terbukti sangat baik dengan selalu memakai chemical sesuai peruntukannya, datang tepat waktu di saat bekerja dan menggunakan peralatan sesuai standar yang ditetapkan. Hal ini dibuktikan dengan nilai 100% responden menyatakan "Ya" dengan ini dapat memberikan kebersihan kamar di Hotel Hyatt Regency Yogyakarta dengan baik dan memberikan kesan kepada tamu yang menginap.

Pengalaman yang dimiliki room attendant di Hotel Hyatt Regency Yogyakarta sudah baik dan dapat memberikan kinerja yang optimal, efisien dan mengelola waktu dengan baik. Dengan begitu, room attendant dapat memberikan kebersihan kamar yang maksimal bagi tamu di Hotel Hyatt Regency Yogyakarta. Hal ini dibuktikan dengan nilai 75% responden menyatakan "Ya" dalam pengalamannya dan dapat mewujudkan kebersihan kamar yang memuaskan bagi tamu di Hotel Hyatt Regency Yogyakarta.

B. Saran

Dari hasil penelitian dan pembahasan dalam penelitian ini, saran yang bisa diberikan untuk Room Attendant dan Management Hotel Hyatt Regency Yogyakarta dalam meningkatkan kebersihan kamar sebagai berikut :

Memberikan pelatihan kepada room attendant supaya dapat mengelola waktu dengan baik dan mempergunakan waktu semaksimal mungkin.

Peningkatan aroma wangi kamar dengan pemberian pengharum ruangan yang dapat menyala otomatis tapi dengan aroma yang soft tidak membuat sesak tamu, karena kurang wangi.

Penambahan pewangi pada linen yang akan dipakai sehingga membuat tamu nyaman dengan aroma khasnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Darsono, A. 1992. Hotel kantor depan (front office). Jakarta. PT Gramedia
- Widiana Meleong, Lexy J. 2002. Metode **penelitian kualitatif**. Bandung: PT. **Pemuda Ross Dakariya**.
- Peraturan Menteri Pariwisata Ekonomi Kreatif (PM.106/PW.006/MPEK/2011)
- Rivai, Veithzal. 2004. Manajemen **personalia perusahaan** dari **teori** ke **praktik**. Jakarta: PT **Rajagrahin de Persada**.
- Rumekso, 2001. **Pembersihan hotel**. Yogyakarta: **Andy Offset**
- Siheit**, Richard. 2000. **Gimnasium Basiswissen Berufsbildendes dan Diplompä da gogic**. Surabaya: SIC **Sugino**. 2011. **Statistik** untuk **penelitian**. Bandung: **Alpha Beta Sugino**, 2012. Memahami **penelitian kualitatif**. Bandung: **Alfa beta. Zulfajiri**. tahun 2000. **kamus bahasa indonesia lengkap**. Jakarta: **Perusahaan Penerbit Diffa**. **Memahami** [Http://www.wikipedia.co.id](http://www.wikipedia.co.id), **Pengalaman**