

PENGARUH PELAYANAN DAN PENANGANAN FAMILY SUITE ROOM UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU PADA ATANAYA HOTEL

**I Nyoman Jaka Wardhana Sukma¹, I Komang Trisna Eka Putra², I Wayan Sugiartana³,
Aditya Manggala⁴**

^{1,2,3,4}Sekolah Tinggi Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Wira Bhakti Denpasar

jaka.wardana148@gmail.com

Abstract: *This study aims to analyze the effect of Family Suite Room service and handling on guest satisfaction at Atanaya Hotel. Guest satisfaction is an important factor in the hospitality industry, which can be influenced by the quality of service and the effectiveness of room handling. The research method used is qualitative with a descriptive approach. Data were collected by conducting direct interviews with 1 housekeeping manager, 2 housekeeping supervisors, and 9 room attendants. The data analysis technique used tables, images and photographs to determine the extent to which the service and room handling variables contributed to guest satisfaction. The results showed that Family Suite Room service and handling had a positive and significant effect on the level of guest satisfaction. Aspects of cleanliness, comfort, speed of service, and staff responsiveness are the main factors that determine guest satisfaction. The implication of this study is that Atanaya Hotel needs to continue to improve service standards and improve the room handling system to improve the guest's stay experience.*

Keywords: *Service, Room Handling, Guest Satisfaction, Family Suite Room, Atanaya Hotel.*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pelayanan dan penanganan *Family Suite Room* terhadap kepuasan tamu di Atanaya Hotel. Kepuasan tamu merupakan faktor penting dalam industri perhotelan, yang dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan efektivitas penanganan kamar. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data dikumpulkan dengan cara mengadakan wawancara langsung dengan *housekeeping manager* 1 orang, *housekeeping supervisor* 2 orang, dan *room attendant* 9 orang. Teknik analisis data yaitu menggunakan tabel, gambar dan foto-foto untuk mengetahui sejauh mana variabel pelayanan dan penanganan kamar berkontribusi terhadap kepuasan tamu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan dan penanganan *Family Suite Room* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan tamu. Aspek kebersihan, kenyamanan, kecepatan layanan, serta responsivitas *staff* menjadi faktor utama yang menentukan kepuasan tamu. Implikasi dari penelitian ini adalah bahwa Atanaya Hotel perlu terus meningkatkan standar pelayanan dan memperbaiki sistem penanganan kamar untuk meningkatkan pengalaman menginap tamu.

Kata Kunci: Pelayanan, Penanganan Kamar, Kepuasan Tamu, Family Suite Room, Atanaya Hotel.

I. PENDAHULUAN

Industri perhotelan terus berkembang dengan meningkatnya permintaan akan pengalaman menginap yang nyaman dan berkualitas. Salah satu faktor utama yang menentukan kepuasan tamu adalah pelayanan dan penanganan kamar yang diberikan oleh hotel. Atanaya Hotel, sebagai salah satu hotel berbintang, memiliki Family Suite Room yang dirancang untuk tamu keluarga. Oleh karena itu, penting untuk memahami sejauh mana pelayanan dan penanganan kamar tersebut berpengaruh terhadap kepuasan tamu.

Konsep budaya peranakan memang sangat kental di Hotel The Atanaya. "Itu bisa terlihat begitu masuk ke lobby, interior mencerminkan budaya peranakan dengan arsitek perancang yaitu pengelola hotel. Atanaya Hotel pilihan tepat saat mengunjungi Kuta. Lokasi Atanaya bersebelahan dengan Krisna, yang dikenal sebagai pusat belanja oleh-oleh khas Bali. Kombinasi ideal antara harga, kenyamanan dan kepraktisan, tempat ini menawarkan suasana yang romantis dengan fasilitas yang di desain untuk wisatawan. Kenyamanan kamar yang menawarkan tv layar datar, dan mendapatkan internet pada saat menginap karena Atanaya Hotel menawarkan wi-fi gratis, untuk mengemudi tamu tersedia parkir gratis.

Atanaya Hotel merupakan salah satu hotel bintang empat yang ada di kawasan Sunset road no. 88A, Kuta, Kabupaten Badung, Bali 80361 memiliki departemen-departemen yang mempunyai tugas dan tanggung jawab yang berbeda tetapi memiliki satu tujuan yang sama yaitu memberi kenyamanan, keamanan dan kepuasan terhadap tamu yang menginap. Departemen– departemen tersebut di antaranya yaitu *front office department*, *housekeeping department*, *food and beverage department*, *accounting department*, *sales and marketing department*, *security department*, dan *engineering department*. Untuk mencapai suatu hasil yang maksimal semua departemen di atas harus menjalin kerja sama yang erat dalam memberikan pelayanan bagi tamu hotel..

Atanaya hotel dibangun di atas lahan seluas 1.500 meter persegi. Hotel setinggi lima lantai itu memiliki 109 kamar yang terdiri dari 4 tipe kamar yaitu 74 kamar *deluxe room*, 24 kamar *executive suite*, 3 kamar *junior suite* dan 8 kamar *family suite*. Selain itu, hotel yang menyasar kalangan pebisnis itu dilengkapi dengan Kapur Sirih *Restaurant*, Brewu *Coffee Shop*, Anjaya *Meeting Room* (Anjaya 1, 2, dan 3), *Atiharsa Meeting Room*, *Sky Bar/Lounge*, *swimming rooftop pool*, dan akses internet nirkabel disediakan gratis di setiap tempat.

Jenis kamar *deluxe*: menyediakan pilihan *bed* seperti *double bed*, *king bed*, *twin bed*, biasanya yang paling sering di *request* tamu adalah *twin bed* dan *double bed*, kamar tipe ini di jual dengan harga relatif murah. *Junior suite*: jenis kamar yang paling mahal atau istimewa di Atanaya Hotel, kamar ini merupakan kebanggaan hotel, memiliki tempat tidur terpisah yang mengesankan dan ruang tamu yang nyaman. *Executive suite*: Jenis kamar *executive* memiliki ukuran *king size bed*, yang dimiliki lebih luas dari kamar *deluxe* dikarenakan memiliki fasilitas tambahan berupa *sofa bed* di kamar, *sofa bed* ini digunakan sebagai tempat alas duduk empuk untuk beristirahat. *Family suite* adalah jenis kamar yang cocok untuk keluarga besar atau rombongan dan memiliki beberapa kamar tidur. Kamar utama dan kamar anggota keluarga lainnya bersebelahan dan terdapat pintu yang menghubungkan kamar kamar yang disebut *connecting door*. Kamar *family suite room* banyak diminati oleh tamu keluarga dikarenakan *family suite room* memiliki ciri khas dengan dua ruangan yang terpisah dalam satu kamar yaitu ruang tamu dan kamar tidur, terdapat satu ruangan tidur lainnya yang bersebelahan yang dihubungkan dengan *connecting door* yang artinya tembus pintu penghubung yang terletak di dinding pemisah antara dua ruangan yang berhubungan.

Housekeeping adalah bagian atau departemen yang mengatur atau menata peralatan, menjaga kebersihan, memperbaiki kerusakan dan memberi dekorasi dengan tujuan agar hotel tampak rapi, bersih, menarik dan menyenangkan penghuninya. *Housekeeping departemen* adalah bagian dari hotel yang bertanggung jawab atas kebersihan, kerapian dan kenyamanan kamar (*guest room*), ruangan umum, *restaurant* dan *bar*. Fungsi *housekeeping* dalam hotel sangat penting. Kelancaran penyiapan dan pemeliharaan kebersihan kamar dilakukan oleh *housekeeping*. Tugas *housekeeping departemen* terutama membersihkan seluruh area hotel terutama kamar yang akan menjadi sumber pendapatan hotel terbesar yang akan di jual kepada tamu dan area umum serta area karyawan (*locker*), karena mayoritas pendapatan berasal dari penjualan kamar maka pihak *housekeeping departemen* khususnya *room section* harus fokus mempersiapkan kamar untuk di jual kepada tamu terumata yang telah *check out* atau memiliki status kamar *vacant dirty* (kamar dalam keadaan kotor) untuk segera dapat dibersihkan sehingga kamar tersebut dapat di jual kembali dan tentunya meningkatkan pendapatan dan hunian kamar di Atanaya Hotel.

Room attendant merupakan ujung tombak sebuah hotel. Banyaknya tamu yang menginap di hotel sangat dipengaruhi oleh kondisi kamar, yang dikelola oleh *room attendant*. Jika kamar

selalu bersih, rapi, aman, lengkap fasilitasnya, serta nyaman, pasti para tamu yang menginap menjadi senang, dan akhirnya dapat menjadi pelanggan tetap. Bahkan para tamu tersebut akan menjadi pemasar (alat promosi yang efektif, karena akan menceritakan kesan yang menyenangkan selama tinggal di hotel kepada orang lain, sehingga akan mendatangkan banyak tamu untuk menginap di hotel tersebut. Sebaliknya, bila kondisi kamar hotel kotor, tidak rapi, tidak lengkap fasilitasnya, tentu tamu–tamu yang menginap akan mencari hotel lain yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan mereka. Tentu saja *room attendant* ini tidak akan ada artinya bila tidak mendapatkan dukungan dari bagian lain karena selama tamu menginap, tamu tidak hanya tinggal di kamar saja. Mereka memerlukan makan, minum, hiburan, olahraga, maupun fasilitas serta layanan lain. Semua bagian yang ada di dalam hotel saling terkait, sehingga harus saling bekerja sama untuk memberikan layanan yang memuaskan para tamu.

Pada penanganan *family suite room* di Atanaya Hotel setiap *room attendant* harus mampu mempersiapkan kamar dalam waktu yang telah disediakan yaitu 45 menit sama dengan kamar jenis lainnya, oleh karena itu seorang *room attendant* harus tepat waktu, cepat dalam membersihkan kamar *family suite room* meskipun memiliki jumlah ruang yang lebih banyak dibanding kamar jenis lainnya, sehingga ini menjadi tantangan penulis untuk mengangkat judul ini.

Pengertian dari *Family suite room* adalah satu jenis kamar yang cocok untuk keluarga besar atau rombongan tetapi memiliki beberapa kamar tidur. Kamar utama dan anggota keluarga lainnya bersebelahan dan terdapat pintu yang menghubungkan kamar, apabila anggota lainnya ingin ke kamar utama bisa melalui *connecting door*. *Family suite room* memiliki luas *bed* 200 x 200 m², luas kamar 62 m², fasilitas lebih lengkap dari kamar yang lain serta memiliki ruang tamu yang besar dan ada sofa. Keunikan dari kamar *Family suite room* dari kamar yang lain adalah memiliki ruangan yang besar dan memiliki ruang tamu sendiri, memiliki sofa serta interiornya lebih mewah. Cara *making bed* memakai satu *sheet* kemudian di atasnya memakai *duvet*.

Status kamar adalah tanda yang digunakan untuk memudahkan team operasional untuk mengidentifikasi tindakan apa yang harus diterapkan untuk kamar tersebut. Pengertian kamar dengan status *vacant dirty* berarti kamar tersebut merupakan kamar yang kosong dengan keadaan kotor. Kamar kotor tersebut dapat terjadi karena tamu yang sudah *check out*.

Sedangkan kamar dengan status *vacant clean* berarti kamar tersebut merupakan kamar yang kosong dengan keadaan bersih. Kamar ini sudah siap untuk dijual kepada tamu.

Kinerja *room attendant* harus sesuai dengan *Standard Operational Procedure* (SOP) dalam pekerjaannya. SOP *room attendant* merupakan langkah-langkah dalam membersihkan kamar tamu mulai dari mempersiapkan peralatan *trolley*, *making bed*, membersihkan toilet, *vacuum cleaner*, *mopping* hingga selesai. Selain itu, SOP juga menjelaskan tentang tata cara membersihkan kamar yang masih ada tamunya dalam artian belum *check out*. Semua prosedur tersebut harus dilakukan oleh *room attendant* yang melakukan tugasnya dalam membersihkan kamar. Agar kualitas kamar dapat terjaga dengan baik dan dapat memberikan tamu kamar yang bersih, nyaman, indah dan aman sehingga tamu akan kembali lagi lain waktu.

Family suite room sangatlah mengutamakan kepuasan tamu, karena tamu merupakan *income* dari Atanaya Hotel. Dengan fasilitas yang lengkap di *bath room* seperti : *shower area*, *toilet bowl*, *tooth brush*, *hairdryer* dan di *main area* seperti : *king bed*, TV, *free wi-fi*, ruang kerja/meja, fasilitas pembuat *tea & coffe*, minuman *soft drink* gratis di kamar. *Family suite room* dicirikan dengan dua ruangan yang terpisah dalam satu kamar yaitu ruang tamu dan kamar tidur. Dua ruangan yang bersebelahan dimana dihubungkan dengan *connecting door* (pintu tembus pintu penghubung) yang terletak di dinding pemisah antara dua ruangan yang berhubungan.

Dalam pelayanan dan penanganan kamar yang baik akan membuat tamu merasa puas sehingga terciptalah kesan yang baik dan membuat tamu berkeinginan untuk datang dan menginap lagi di Atanaya Hotel khususnya di family suite room. Agar tamu datang kembali harus menampilkan keramahan yang tulus tidak terkesan di buat-buat dan mengutamakan kesopanan dan empati setiap interaksi. Kamar ini mempunyai harga lebih mahal di antara kamar lainnya karena ruangan dan ukuran bed yang luas, memiliki sofa bed tersendiri, ruang tamu interiornya lebih mewah. Suite room ini khusus untuk keluarga.

Dalam usaha meningkatkan kepuasan tamu di Atanaya Hotel, seorang *room attendant* harus menjalankan *specific prosedur* atau SOP (*Standart Operating Prosedur*) yang menjadi standar pembersihan kamar beserta segala peraturan yang harus mereka taati selama bertugas, sehingga dalam melaksanakan tugasnya tidak ada tamu *complain* dari hasil kerjanya. Kamar yang bersih, nyaman, menarik, tenang dan aman merupakan produk yang dimiliki oleh Atanaya Hotel. Mengutamakan kualitas kamar dari hasil kerja *room attendant* sehingga tamu

yang menginap merasa puas dan nyaman. Dari kepuasan yang didapatkan oleh tamu, maka tidak menutup kemungkinan tamu tersebut akan menceritakan pada teman-temannya tentang liburan di Atanaya Hotel. Tentu hal ini akan membuat pendapatan *family suite room* meningkat.

Hasil Penelitian Ni Wayan Rita Apsari (2022) kajian pelayanan dan penanganan suite room berdasarkan SOP (Standard Operating Procedure) di Atanaya Hotel Bali pada masa Covid-19 sudah dijalankan dengan kurang baik. Terdapat 1 dari 8 prosedur yang memicu banyak *complain* yaitu tepatnya pada suite room. Kedua, kepuasan tamu terhadap pelaksanaan SOP (Standard Operating Procedure) di Atanaya Hotel Bali pada masa Covid-19 dapat dikatakan kurang puas karena terdapat *guest comment* yang menyatakan kekecewaan terhadap pelayanan yang diberikan seperti contoh: bagian *bed cover* masih ada sisa-sisa rambut tamu yang menginap, bagian kamar mandi ada kerak di genggam shower, bath tub dibagian marmernya ada kerak yang sangat membandal. Ketiga, sikap dari Atanaya Hotel Bali dalam membenahi Pelaksanaan SOP (Standard Operating Procedure) di Atanaya Hotel Bali pada masa Covid-19 yaitu melakukan *training* kepada para staff & selalu menyediakan senior dalam membantu trainers baru dalam masa on the job training. Hal ini dilakukan untuk menunjang pemahaman tentang pelayanan dan penanganan suite room service untuk meningkatkan kepuasan tamu.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk mengangkat judul “ Pengaruh pelayanan dan penanganan *Family Suite Room* untuk meningkatkan kepuasan tamu pada Atanaya Hotel

II. TINJAUAN PUSTAKA

1. Konsep Pelayanan dalam Industri Perhotelan

Pelayanan merupakan faktor utama dalam industri perhotelan yang berkontribusi besar terhadap kepuasan tamu. Menurut Kotler & Keller (2016), pelayanan adalah setiap tindakan atau kinerja yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan. Dalam konteks hotel, pelayanan mencakup berbagai aspek, mulai dari proses reservasi, check-in, layanan kamar, hingga fasilitas tambahan yang diberikan kepada tamu (Tjiptono, 2019).

Di Atanaya Hotel, pelayanan yang baik dalam Family Suite Room menjadi elemen penting untuk menciptakan pengalaman menginap yang menyenangkan. Layanan ini

mencakup kebersihan, keramahan staf, fasilitas kamar, serta kemudahan akses terhadap kebutuhan tamu (Lupiyoadi, 2020).

2. Penanganan Family Suite Room dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu

Family Suite Room adalah jenis kamar yang dirancang untuk tamu yang menginap bersama keluarga, dengan fasilitas yang lebih luas dan kenyamanan yang lebih tinggi dibandingkan kamar standar (Law, 2020). Beberapa aspek yang harus diperhatikan dalam penanganan Family Suite Room meliputi: Kebersihan dan Kenyamanan: Kebersihan kamar menjadi faktor utama dalam kepuasan tamu. Studi dari Bitner (2017) menyebutkan bahwa kebersihan kamar hotel berpengaruh langsung terhadap loyalitas pelanggan.

Fasilitas dan Kenyamanan Kamar: Fasilitas seperti tempat tidur yang nyaman, perlengkapan mandi yang lengkap, serta hiburan dalam kamar (TV, Wi-Fi, dan minibar) turut menentukan tingkat kepuasan tamu (Zeithaml & Bitner, 2018).

Pelayanan Staf: Keramahan, respons cepat terhadap keluhan, serta komunikasi yang efektif sangat berperan dalam membangun citra positif terhadap hotel (Parasuraman et al., 2019).

3. Kepuasan Tamu sebagai Indikator Keberhasilan Hotel

Kepuasan tamu merupakan ukuran keberhasilan sebuah hotel dalam memberikan layanan yang sesuai atau melebihi harapan tamu (Oliver, 2019). Menurut Lovelock & Wirtz (2020), kepuasan tamu dalam industri perhotelan dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu:

1. Kualitas layanan (service quality)
2. Persepsi terhadap fasilitas hotel
3. Pengalaman menginap secara keseluruhan
4. Kemudahan dalam proses check-in dan check-out

Kepuasan tamu yang tinggi akan meningkatkan kemungkinan mereka untuk kembali menginap di hotel yang sama serta memberikan rekomendasi positif kepada orang lain, yang pada akhirnya berkontribusi terhadap peningkatan reputasi hotel (Kotler & Keller, 2016).

4. Hubungan antara Pelayanan, Penanganan Family Suite Room, dan Kepuasan Tamu

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan pengelolaan kamar hotel memiliki hubungan erat dengan tingkat kepuasan tamu (Han & Hyun, 2019). Beberapa studi juga menunjukkan bahwa pengalaman tamu dalam Family Suite Room dapat menjadi faktor utama dalam keputusan mereka untuk kembali menginap di hotel tersebut (Choi & Chu, 2020).

Dengan meningkatkan pelayanan dan memastikan penanganan Family Suite Room yang optimal, Atanaya Hotel dapat meningkatkan kepuasan tamu, memperkuat loyalitas pelanggan, dan meningkatkan daya saing di industri perhotelan.

III. METODE PENELITIAN

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan metode survey untuk mengetahui pengaruh pelayanan dan penanganan Family Suite Room terhadap kepuasan tamu di Atanaya Hotel.

2. Teknik Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui:

1. Observasi: Melakukan pengamatan langsung terhadap pelayanan staf hotel dan kondisi Family Suite Room.
2. Wawancara: Dengan manajemen dan staf hotel terkait standar pelayanan dan penanganan kamar.
3. Studi Kepustakaan: Metode Kepustakaan merupakan suatu metode pengumpulan data dengan membaca dan mendapatkan informasi melalui studi pustaka serta merangkum buku-buku yang berhubungan dengan laporan serta mencatat data-data yang diperlukan dari literature

4. Teknik Analisis Data

Teknik analisis yang digunakan dalam penulisan Skripsi ini adalah teknik analisis deskriptif kualitatif yaitu metode menganalisis, menggambarkan, dan meringkas berbagai

kondisi, situasi dari berbagai data yang dikumpulkan berupa hasil wawancara atau pengamatan mengenai masalah yang diteliti yang terjadi di lapangan.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

1. Analisis Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Tamu

Hasil analisis menunjukkan bahwa pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan tamu. Faktor seperti keramahan staf, kecepatan pelayanan, dan kemudahan komunikasi dengan pihak hotel berkontribusi terhadap pengalaman positif tamu.

2. Analisis Pengaruh Penanganan Family Suite Room terhadap Kepuasan Tamu

Penanganan kamar juga memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan tamu. Kebersihan kamar, kelengkapan fasilitas, serta solusi cepat terhadap keluhan tamu menjadi aspek utama dalam meningkatkan pengalaman menginap.

3. Implikasi dan Rekomendasi

Peningkatan Pelayanan: Pelatihan bagi staf hotel agar lebih responsif terhadap kebutuhan tamu dan peningkatan sistem komunikasi internal untuk mempercepat pelayanan.

Peningkatan Penanganan Kamar: Pemeliharaan rutin fasilitas kamar, peningkatan kebersihan, serta sistem feedback tamu untuk mempercepat respons terhadap keluhan.

Pembahasan

Room attendant adalah bagian dari *housekeeping departement* yang bertanggung jawab atas kebersihan, kerapian, dan kenyamanan kamar tamu di Atanaya hotel. Pelayanan yang diberikan oleh *room attendant* memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan tamu dan citra hotel secara keseluruhan. Fasilitas Atanaya Hotel menawarkan berbagai fasilitas untuk kenyamanan tamu, antara lain: kolam renang atap menawarkan pemandangan kota dan area sekitarnya. Restoran menyajikan berbagai hidangan lokal dan internasional. Pusat kebugaran dilengkapi dengan peralatan modern untuk menjaga kebugaran selama menginap.

Pengaruh utama dari pelayanan *room attendant* di Atanaya hotel adalah yaitu kepuasan tamu dalam pelayanan yang baik menciptakan pengalaman menginap yang nyaman bagi tamu. Kamar yang bersih rapi dan wangi meningkatkan kenyamanan tamu selama menginap. Respon cepat terhadap permintaan tamu, seperti tambahan handuk atau peralatan mandi. Tamu yang

puas dengan kebersihan dan pelayanan kamar cenderung memberikan ulasan positif di platform seperti *traveloka*, *google reviews*, *tripadvisor*, *booking.com*. Ulasan positif dapat meningkatkan jumlah pemesanan kamar, sementara ulasan negatif dapat merusak reputasi hotel. Pelayanan yang baik dari *room attendant* dapat membuat tamu merasa dihargai sehingga mereka lebih mungkin untuk kembali menginap di Atanaya hotel. Personalisasi layanan seperti mengingat preferensi tamu tetap dapat meningkatkan loyalitas pelanggan. *Room attendant* yang bekerja dengan standar tinggi dapat meningkatkan efisiensi dalam membersihkan kamar, sehingga kamar lebih cepat siap untuk tamu berikutnya. Manajemen waktu yang baik dalam *housekeeping* membantu mengoptimalkan okupansi kamar. Pelayanan yang diberikan *room attendant* memiliki dampak besar terhadap pengalaman tamu, reputasi hotel dan efisiensi operasional. Oleh karena itu pelatihan yang baik, standar kebersihan yang tinggi, serta sikap profesional dari *room attendant* sangat penting untuk memastikan kepuasan tamu dan kesuksesan bisnis Atanaya hotel.

Adapun hal-hal yang perlu dipersiapkan oleh seorang *room attendant* dalam penanganan kamar yaitu:

- a. Tahap persiapan meliputi: hadir 30 menit lebih awal, melaksanakan absensi, menghadiri *morning briefing*, persiapan perlengkapan (*set up trolley*), persiapan *caddy carry* atau alat-alat pembersih, *chemical*, melengkapi *aminities*, melengkapi alat-alat tulis, serta linen.

Sebagai *room attendant* harus memiliki penampilan baik dan rapi meliputi tingkah laku kejujuran, sopan santun pada tamu, atasan maupun teman sejawat. Selalu tepat waktu dan bila ada halangan diharapkan memberitahu *supervisor*. Tidak boleh memiliki rambut panjang, tidak boleh memiliki kumis dan jenggot serta tidak boleh memiliki kuku panjang. Ramah dalam memberi salam pada tamu serta melayani tamu dengan senang hati.

- b. Tahap pelaksanaan meliputi: memasuki kamar (*entering the room*), menghidupkan lampu (*turn on the light*), menata tempat tidur dan membersihkan kamar mandi.

Tahap akhir atau pengecekan ulang seperti: kegiatan yang sudah dilakukan oleh *room attendant* untuk menyakinkan bahwa kamar yang telah ditangani, dibersihkan benar-benar bersih dan rapi, serta perlengkapan dari kamar mandi, kamar tidur sudah sesuai dengan standar yang telah ditentukan atau ditetapkan

V. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa baik pelayanan maupun penanganan Family Suite Room memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan tamu di Atanaya Hotel. Hotel yang memberikan layanan cepat, ramah, dan responsif serta memiliki penanganan kamar yang baik cenderung mendapatkan tingkat kepuasan tamu yang lebih tinggi.

Saran

1. Atanaya Hotel perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan dengan memberikan pelatihan kepada staf agar lebih ramah dan responsif.
2. Penanganan Family Suite Room perlu ditingkatkan dalam aspek kebersihan, fasilitas, serta respons terhadap keluhan tamu.
3. Implementasi sistem feedback tamu yang lebih efektif untuk mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki guna meningkatkan pengalaman menginap.

DAFTAR PUSTAKA

- Agusnawar, 2000. *Operasional Tata Graha Hotel (Hotel Housekeeping Operation)*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Darsono, Agustinus. 1995. *Tata Graha Hotel Housekeeping*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Departemen Pendidikan Nasional. 2012. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa Edisi Keempat*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Isdarmanto. 2018. *Buku Ajar Hotel Introduction*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarukmo.
- Mutiara and Fajar, A. (2020) 'Peran Housekeeping Dalam Usaha Meningkatkan Kepuasan Tamu Di Hotel', OSF Preprints. doi: 10.31219/osf.io/c4z6x.
- Moenir. 2005. *Manajemen Penanganan dan Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Priantara, E. R. (2019) *Peranan Room Attendant Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Di Royal Hotel N ' Lounge Jember Hotel N ' Lounge Jember*.
- Rumekso. 2002. *Housekeeping Hotel*. Yogyakarta: Andi.
- Rumekso. 2005. *Housekeeping Hotel Floor Section*. Jogjakarta: Andi Offset.

- Sugiyono. 2016 *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif : R & D*. Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. CV. Alfabeta.
- Sulastiyono, Agus. 1994. *Pengelolaan Pelayanan Tata Graha: Managing Housekeeping Services*. Bandung: Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.
- Sulastiyono, Agus. 1999. *Seri Manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata dan Akomodasi: Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Sri Perwani, Yayuk. 1993. *Teori dan Praktek Housekeeping untuk Akademi*
- Syafriani, O. 2016. *Penanganan Keluhan Tamu Oleh Karyawan HouseKeeping Di Grand Rokcy Hotel Bukit tinggi*. Yogyakarta
- Perhotelan: Make Up Room*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Umum.
- Tjiptono, Chandra. 2014. *Service Quality Dan Satisfaction*. Andi: Yogyakarta.
- Waspodo, Sony. 1990. *Housekeeping Manual*, Yogyakarta: Natour Hotel Garuda.
- Wojowarsito, S., Wasito W. Tito, Edisi Baru, 1980, *Kamus Lengkap Inggris -Indonesia, Indonesia – Inggris dengan ejaan yang disempurnakan*, Bandung: Hasta