

PERANAN DEPARTEMEN ROOM ATTENDANT DALAM MEMBANTU MENINGKATKAN PENDAPATAN DI ATANAYA HOTEL

**I Made Nova Mahayana Sukma¹, I Wayan Sugiartana², I Komang Trisna Eka Putra³, Ni
Luh Putu Erma Mertaningrum⁴**

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

madenova1999@gmail.com

Abstract: *The Room Attendant department plays an important role in hotel operations, especially in maintaining the cleanliness and comfort of guest rooms. This study aims to analyze the role of the Room Attendant department in increasing revenue at Atanaya Hotel. The research method used is a qualitative descriptive method with data collection techniques through observation, interviews, and documentation studies. The results of the study indicate that Room Attendant performance has a direct effect on the level of guest satisfaction, which has an impact on the hotel occupancy rate. Good service in terms of room cleanliness, neatness, and quick response to guest requests can increase positive reviews and customer loyalty, which ultimately contributes to increasing hotel revenue. In addition, work efficiency strategies and the use of appropriate equipment by Room Attendant also help optimize operational costs without reducing service quality. The role of Room Attendant is not only limited to cleaning tasks, but also contributes significantly to creating a comfortable stay experience for guests, which has an impact on hotel revenue.*

Keywords: *Room Attendant, Hotel Revenue, Guest Satisfaction, Atanaya Hotel, Hospitality Industry.*

Abstrak: Departemen *Room Attendant* memiliki peranan penting dalam operasional hotel, khususnya dalam menjaga kebersihan dan kenyamanan kamar tamu. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana peranan departemen *Room Attendant* dalam meningkatkan pendapatan di Atanaya Hotel. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja *Room Attendant* berpengaruh langsung terhadap tingkat kepuasan tamu, yang berdampak pada tingkat okupansi hotel. Pelayanan yang baik dalam hal kebersihan kamar, kerapian, serta respon cepat terhadap permintaan tamu dapat meningkatkan ulasan positif dan loyalitas pelanggan, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan pendapatan hotel. Selain itu, strategi efisiensi kerja dan penggunaan peralatan yang tepat oleh *Room Attendant* juga membantu mengoptimalkan biaya operasional tanpa mengurangi kualitas pelayanan. Peranan *Room Attendant* tidak hanya terbatas pada tugas kebersihan, tetapi juga berkontribusi secara signifikan dalam menciptakan pengalaman menginap yang nyaman bagi tamu, yang berdampak pada pendapatan hotel.

Kata Kunci: *Room Attendant, Pendapatan Hotel, Kepuasan Tamu, Atanaya Hotel, Industri Perhotelan.*

I. PENDAHULUAN

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 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*.

Housekeeping dapat diartikan sebagai salah satu departemen yang terdapat pada hotel yang bertanggung jawab terhadap hal-hal yang berkaitan dengan keindahan, kebersihan, kerapian dan seluruh kamar beserta area-area lainnya di dalam maupun yang di luar hotel, sehingga para tamu dan karyawan merasa aman dan nyaman berada di dalam hotel. Karyawan pada departemen *housekeeping* yang bertugas dalam menjaga kebersihan setiap kamar yang ada di hotel adalah *room attendant*, maka dari itu seorang *room attendant* dalam sehari-harinya harus bekerja dengan sebaik-baiknya dan dapat menggunakan waktu seefisien mungkin untuk menjaga produktivitas kerjanya.

Housekeeping memegang peranan penting dalam membantu meningkatkan jumlah pendapatan hotel. Kamar sebagai sumber pendapatan hotel memerlukan petugas *housekeeping* yang terampil dan profesional untuk menangani pembersihan kamar yang memerlukan *housekeeping* departemen. Berarti bagian yang bertugas dan bertanggung jawab menjaga kebersihan, kerapian, keindahan dan kenyamanan di seluruh area hotel, baik di luar gedung maupun di dalam gedung, termasuk kamar-kamar tamu, ruangan-ruangan yang disewa oleh para tamu, *restaurant*, *office* serta toilet.

Atanaya Hotel memiliki 109 kamar yang terdiri dari 4 tipe kamar yaitu 74 kamar *deluxe room*, 24 kamar *executive*, 3 kamar *junior suite* dan 8 kamar *family suite*. Dari jenis - jenis kamar tersebut yang paling banyak diminati tamu adalah *executive suite room*. Kamar ini banyak diminati oleh pebisnis, pejabat pemerintahan dan dinas. Jenis kamar *executive suite*

room memiliki beberapa kelebihan seperti memiliki *bed* dengan ukuran *king size bed*, memiliki *animal towel* bernuansakan angsa bercinta, *mini bar*, *dressing table*, *slippers*, dan fasilitas tambahan berupa sofa *bed* di kamar. Sofa ini digunakan sebagai tempat alas duduk empuk untuk beristirahat. Menghadirkan desain interior yang elegan dan perpaduan warna netral yang hangat dan membuat pengalaman menginap menjadi lebih tenang.

Executive Suite Room mempunyai harga jual yang lebih mahal di antara kamar lainnya karena ruangan memiliki ukuran *bed* yang luas dan memiliki sofa yang membuat harganya mahal sehingga menjadi keunggulan bagi Atanaya Hotel karena hal itu sangat menguntungkan bagi pihak hotel. Kamar *executive suite room* ini diperuntukkan untuk tamu VVIP.

Tamu VVIP atau *Very Very Important Person* merupakan tamu yang dianggap penting dalam sebuah hotel seperti celebrities, pejabat pemerintahan, pimpinan perusahaan, langganan tetap hotel dan lainnya. Tamu VVIP merupakan tamu khusus, maka pihak hotel tentu harus memperlakukan mereka secara khusus juga. Oleh karena itu, pihak Atanaya Hotel menyediakan kamar khusus dengan fasilitas yang lengkap, mewah dan nyaman yaitu *executive suite room*.

Status dan kode kamar merupakan penyebutan atau nama yang diberikan pada suatu kamar berdasarkan kondisi dari kamar tersebut. Pengertian *vacant dirty* adalah kamar yang kosong dengan keadaan kotor, kamar kotor dapat terjadi karena tamu yang sudah *check out*. Untuk itu perlu ditangani sehingga menjadi bersih atau biasa disebut *vacant clean*. Pengertian *vacant clean* adalah kamar yang kosong dengan keadaan bersih.

Di dalam hal penanganan kamar untuk tamu VVIP, tentulah bukan hal yang mudah bagi seorang *room attendant*. Seorang *room attendant* harus mampu menjadi pilar utama dalam hal penanganan segala kebutuhan tamu VVIP tersebut demi menjaga nama baik sebuah hotel, terlebih dalam hal menjual produk jasa pelayanan dalam hotel tersebut agar banyak tamu yang mau menjadi bagian dari jenis tamu VVIP. Oleh sebab itu, dalam hal penanganan tamu VVIP pun tentu tidak mudah. Banyak tamu VVIP yang menuntut agar disamakan dalam hal fasilitas. Hal itu di sebabkan setiap kamar pada kamar *executive suite room* memiliki fasilitas yang agak berbeda. Penerapan setiap prosedur pelayanan terhadap tamu VVIP Atanaya Hotel memberikan kepercayaan tugas ini kepada petugas *room attendant*.

Berdasarkan hasil penelitian Jefri (2020) Peranan *room attendant* dalam upaya meningkatkan pendapatan dan pelayanan terhadap tamu di hotel Golden View sangat penting

dan dari semua departemen yang ada di hotel ini telah melaksanakan peranan dengan baik dan sesuai tugas dan tanggung jawabnya sebagai salah satu bagian dalam meningkatkan pelayanan terhadap tamu di hotel Golden Vie.

Kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan tugas *room attendant* dalam upaya meningkatkan pelayanan terhadap tamu di hotel Golden View terdapat kendala yang sering terjadi yaitu kendala operasional seperti tamu yang terlambat untuk *check out* sehingga menghambat pembersihan kamar untuk tamu yang akan *check in*, dan bisa mendapatkan keluhan dari tamu karena sudah cukup lama menunggu, kerjasama *room attendant* yang tidak baik seperti *room attendant* yang sudah menyelesaikan pekerjaan tetapi tidak membantu *divisi* yang lainnya, kendala *linen* yang kurang dan sering terlambat datang dari pihak laundry di karenakan *sheet* dan *towel* yang harus di cuci sedangkan kapasitas mesin cuci tidak memadai menyebabkan proses pencucian *linen* di laundry lambat sehingga jumlah *sheet* dan *towel* di *pantry* menjadi kurang. Hal ini menghambat proses *making bed* di kamar terhambat.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk mengangkat judul

”Peranan departemen *room attendant* dalam membantu meningkatkan pendapatan di Atanaya Hotel

II. TINJAUAN PUSTAKA

Peran departemen *room attendant* dalam industri perhotelan sangat penting dalam meningkatkan pendapatan hotel. Tugas utama mereka adalah menjaga kebersihan dan kerapian kamar, yang secara langsung mempengaruhi kepuasan tamu dan citra hotel. Kamar yang bersih dan nyaman dapat meningkatkan pengalaman menginap tamu, mendorong mereka untuk kembali atau merekomendasikan hotel kepada orang lain, yang pada akhirnya meningkatkan tingkat hunian dan pendapatan hotel.

Profesionalisme *room attendant* juga berperan signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Sikap profesional, tanggung jawab, disiplin kerja, keyakinan terhadap profesi, dan kerjasama antar *room attendant* dapat menunjang kebersihan dan kerapian kamar, yang berdampak positif pada kepuasan tamu. Kepuasan tamu yang tinggi dapat meningkatkan loyalitas pelanggan dan pendapatan hotel.

Selain itu, *room attendant* yang terlatih dan kompeten dapat meningkatkan efisiensi operasional hotel. Dengan mengikuti prosedur standar operasional yang jelas dan menjaga

hygiene serta sanitasi, mereka dapat memastikan kamar siap digunakan tepat waktu dan memenuhi standar kualitas yang diharapkan tamu. Hal ini dapat meningkatkan citra hotel dan menarik lebih banyak tamu, yang berkontribusi pada peningkatan pendapatan.

Secara keseluruhan, peran departemen room attendant sangat vital dalam menciptakan pengalaman menginap yang positif bagi tamu, yang dapat meningkatkan tingkat hunian dan pendapatan hotel. Oleh karena itu, investasi dalam pelatihan dan pengembangan room attendant sangat penting untuk memastikan kualitas pelayanan yang optimal

III. METODE PENELITIAN

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan metode survey untuk mengetahui peranan departemen room attendant dalam membantu meningkatkan pendapatan 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

3. 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

Peran Room Attendant dalam Meningkatkan Pendapatan

Berdasarkan hasil penelitian, Room Attendant berperan dalam beberapa aspek penting yang berkontribusi terhadap peningkatan pendapatan hotel, yaitu:

1. **Meningkatkan Kepuasan Tamu**

Kebersihan kamar yang terjaga meningkatkan pengalaman tamu, yang berujung pada ulasan positif dan rekomendasi kepada calon pelanggan.

2. **Meningkatkan Tingkat Hunian (Occupancy Rate)**

Tamu yang puas cenderung melakukan pemesanan ulang, sehingga meningkatkan tingkat hunian hotel.

3. **Meningkatkan Pendapatan dari Layanan Tambahan**

Room Attendant juga dapat berperan dalam menawarkan layanan tambahan seperti laundry, minibar, dan room service, yang dapat meningkatkan pendapatan per kamar.

Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Room Attendant

Hasil wawancara dengan staf dan manajemen menunjukkan beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja Room Attendant:

1. **Pelatihan dan Keterampilan**

Staf yang mendapatkan pelatihan rutin lebih mampu menjaga kualitas kebersihan dan efisiensi kerja.

2. **Beban Kerja dan Efisiensi Operasional**

Beban kerja yang terlalu tinggi dapat menurunkan kualitas layanan, sehingga diperlukan manajemen waktu dan tenaga kerja yang baik.

3. **Fasilitas dan Peralatan Kerja**

Penggunaan peralatan kebersihan yang memadai dapat meningkatkan efisiensi dan hasil kerja Room Attendant.

Pembahasan

Dalam industri perhotelan, kualitas layanan kamar merupakan salah satu faktor utama yang memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. *Room Attendant*, sebagai bagian dari *Housekeeping Department*, memiliki peranan penting dalam menjaga kebersihan,

kenyamanan, dan kualitas kamar hotel. Atanaya Hotel, sebagai salah satu hotel berbintang 4, berupaya meningkatkan pendapatan dengan memberikan layanan kamar yang optimal. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana peranan *Room Attendant* dalam meningkatkan pendapatan hotel.

Room Attendant bertanggung jawab atas kebersihan dan kesiapan kamar sebelum tamu check-in dan selama masa menginap. Menjaga Standar kebersihan kamar adalah faktor utama yang menentukan kepuasan tamu. *Room Attendant* memastikan kamar tetap dalam kondisi terbaik agar tamu merasa nyaman. Meningkatkan kualitas pelayanan *Room Attendant* yang memberikan pelayanan dengan cepat, ramah, dan profesional dapat meningkatkan pengalaman tamu, yang berpengaruh pada ulasan positif dan rekomendasi hotel. Mengurangi Keluhan tamu dengan menjaga kebersihan dan kelengkapan fasilitas kamar, *Room Attendant* dapat mengurangi jumlah keluhan tamu, yang berkontribusi pada peningkatan kepuasan pelanggan.

Hubungan antara *Room Attendant* dan peningkatan pendapatan yaitu Meningkatkan Tingkat Hunian (Occupancy Rate) kamar yang bersih dan nyaman akan meningkatkan kemungkinan tamu untuk kembali menginap serta memberikan ulasan positif yang menarik tamu baru. Meningkatkan Reputasi Hotel Ulasan positif di platform online seperti *Tripadvisor*, *traveloka*, *tiket.com* dapat meningkatkan pemesanan kamar dan pendapatan hotel. Meningkatkan penjualan layanan tambahan. *Room Attendant* juga berperan dalam menawarkan layanan tambahan seperti *laundry*, *minibar*, atau *upgrade* kamar, yang dapat meningkatkan pendapatan hotel.

Strategi peningkatan kinerja *Room Attendant* di Atanaya Hotel. Untuk mengoptimalkan peran *Room Attendant* dalam meningkatkan pendapatan hotel, beberapa strategi yang dapat diterapkan yaitu pelatihan dan pengembangan rutin kepada *Room Attendant* agar mereka memahami standar kebersihan, etika pelayanan, serta teknik kerja yang efisien. Penggunaan teknologi *Housekeeping* Menggunakan sistem manajemen *housekeeping* berbasis teknologi untuk meningkatkan efisiensi kerja dan mengurangi kesalahan dalam operasional

Peranan *Room Attendant* dalam meningkatkan pendapatan Atanaya Hotel sangat signifikan. Dengan menjaga kebersihan kamar, memberikan pelayanan terbaik, serta menawarkan layanan tambahan, *Room Attendant* dapat berkontribusi langsung terhadap tingkat kepuasan tamu dan peningkatan pemesanan kamar. Oleh karena itu, hotel perlu

mengoptimalkan kinerja *Room Attendant* melalui pelatihan, pemanfaatan teknologi, agar mereka dapat bekerja lebih efektif dan memberikan dampak positif pada pendapatan hotel.

Ada beberapa tahapan yang perlu diperhatikan dalam menangani kamar dengan status *vacant dirty* menjadi *vacant clean* pada *Executive Suite Room*, sehingga *room attendant* dapat melakukan tugas dalam menangani kamar dengan profesional sesuai prosedur kerja yang telah ditetapkan.

Perbedaan setiap *room* untuk tamu biasa dengan tamu VVIP yaitu kamar *deluxe* untuk tamu biasa sebuah kamar yang memiliki luas yang standar dan fasilitas lebih sedikit, sedangkan untuk kamar *Executive Suite Room* memiliki fasilitas lebih yang di peruntukkan untuk tamu VVIP yaitu: *sofa bed*, *shower cap* (untuk melindungi rambut agar tidak basah), *dressing table* (meja hias), teko pemanas, teko air minum *animal towel*, *slipper*, alat tulis, *laundry plastic* dan *ashtray* (kalau merokok).

Masing-masing *room attendant* di Atanaya Hotel mendapatkan tujuh belas kamar dari berbagai jenis kamar setiap *shift*. Hal ini dilakukan agar semua *room attendant* bisa mengerjakan kamar dengan tipe apapun. Salah satu contoh *room attendant* bisa membersihkan kamar *executive suite room* dengan melakukan pembersihan dari kamar yang kotor menjadi kamar yang bersih.

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.

- c. 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

Penelitian ini menunjukkan bahwa Room Attendant memiliki peran penting dalam meningkatkan pendapatan Atanaya Hotel melalui peningkatan kepuasan tamu, tingkat hunian, serta pemanfaatan layanan tambahan. Kinerja mereka sangat dipengaruhi oleh pelatihan, beban kerja, dan fasilitas kerja yang tersedia.

Saran

1. Pelatihan Rutin – Meningkatkan keterampilan Room Attendant melalui pelatihan berkala.
2. Peningkatan Manajemen Beban Kerja – Mengoptimalkan jumlah staf dan waktu kerja agar tetap efisien.
3. Investasi dalam Peralatan dan Teknologi – Menggunakan peralatan pembersih modern untuk meningkatkan kualitas layanan

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.
- Endar, Sugiarto. 1997. *Pengantar Industri Akomodasi dan Restoran*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Endar, Sugiarto. 1997. *Pengantar Industri Akomodasi dan Restoran*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Isdarmanto. 2018. *Buku Ajar Hotel Introduction*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarrukmo.

- 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