

## PERANAN ROOM ATTENDANT DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN UNTUK KEPUASAN TAMU DI REDTOP HOTEL AND CONVENTION CENTER

Ati Chandrasari <sup>1\*</sup>, Obi Eko <sup>2</sup>, Bryan Givan <sup>3</sup>

Program Studi Perhotelan <sup>1,2</sup>, Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Program Study Manajemen <sup>3</sup>, Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Nusa Mandiri  
[www.nusamandiri.ac.id](http://www.nusamandiri.ac.id)

email : [ati.cdr@nusamandiri.ac.id](mailto:ati.cdr@nusamandiri.ac.id)<sup>1\*</sup>, [eko.eob@nusamandiri.ac.id](mailto:eko.eob@nusamandiri.ac.id)<sup>2</sup>, [bryan.bgiv@nusamandiri.ac.id](mailto:bryan.bgiv@nusamandiri.ac.id)<sup>3</sup>

---

**Abstract**— In this Jurnal the author conducted research on REDTOP Hotel And Convention Center in Jakarta in the Housekeeping Department. REDTOP Hotel and Convention Center is a four-star hotel right in the Center of Jakarta area. Understanding Room Attendant to SOP (Standard Operating Procedure) which applies to the perceived level of guest satisfaction during the stay, it is intended that the quality of existing services in REDTOP Hotel and Convention Center for the better in the eyes of the guest who come This research was conducted to determine the strategic role of room attendance in increasing customer satisfaction and room occupancy rates from January to March. The results were obtained through the method of data collection and observation with the service provided in accordance with applicable regulations. The results obtained are an increase in service satisfaction of Room Antendant by 76% from January to February and an increase in service satisfaction of 84% from February to March at the Red Top Hotel and Convention center Of both methods are expected to answer the fundamental problems of research : “The role of the room attendant improves the quality of service for the guest statisfaction at Red Top Hotel and Convention Centre.”

**Keywords:** Service rooms, Room Attendant, Housekeeping Department

**Abstrak**— Dalam penulisan Jurnal ini penulis melakukan penelitian pada REDTOP Hotel and Convention Center Jakarta di Housekeeping Department. REDTOP Hotel and Convention Center merupakan salah satu hotel berbintang empat yang tepat berada di daerah Jakarta Pusat. Pemahaman Room Attendant terhadap SOP (Standard Operational Procedure) yang berlaku terhadap tingkat kepuasan yang di rasakan tamu selama menginap, hal ini bertujuan supaya kualitas pelayanan yang ada di REDTOP Hotel And Convention Center menjadi lebih baik di mata para tamu yang datang. Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui strategi peranan room attendance dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dan tingkat hunian kamar periode januari hingga maret. Dalam penelitian ini metode yang digunakan ialah kualitatif deskriptif dengan mengumpulkan data serta observasi terhadap pelayanan yang di berikan sesuai peraturan yang berlaku. Hasil yang didapat ialah terdapat peningkatan kepuasan pelayanan Room Antendant sebesar 76% dari Januari hingga Februari dan peningkatan kepuasan pelayanan sebesar 84% dari Februari hingga Maret pada Red Top Hotel and Convention centre

**Kata Kunci:** Jasa Pelayanan Kamar, Room Attendant, Kepuasan

### PENDAHULUAN

Salah satu penunjang untuk majunya dunia pariwisata adalah hotel, yaitu sebagai akomodasi bagi para wisatawan mancanegara (Rumekso, 2019) Agar para wisatawan yang mempergunakan sarana akomodasi ini merasa senang, nyaman, serta mendapatkan kepuasan dalam menerima service selama tinggal di hotel, maka hotel harus di kelola secara profesional.

Jenis pelayanan yang dapat di berikan oleh sebuah hotel kepada para tamu yang menginap tidak hanya terbatas pada makanan dan minuman yang di pesan tetapi juga menyangkut segala sesuatu yang di miliki oleh hotel, baik kamar, restoran, serta segala fasilitas yang di berikan untuk para tamu seperti laundry, swimming pool, garden, baik yang ada di luar maupun di dalam bangunan hotel tersebut. Disamping itu, yang tidak kalah pentingnya

adalah seluruh karyawan yang melayani, baik dalam keramah-tamahan, penampilan, maupun tingkat inteligensi, kecakapan, kemampuan, serta keterampilan di dalam melaksanakan tugasnya. (Richard, 2018) Housekeeping Department merupakan bagian yang sangat penting kedudukannya di dalam suatu hotel sebab Housekeeping Department adalah bagian yang bertugas dan bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapian, keindahan, dan kenyamanan di seluruh area hotel, baik di luar gedung maupun di dalam gedung, termasuk kamar-kamar maupun ruangan-ruangan yang di sewa oleh para tamu, restaurant, office, serta toilet. Kata hotel berasal dari bahasa Perancis, hostel, yang berarti rumah penginapan bagi orang-orang yang sedang mengadakan perjalanan atau berpergian.

Room Attendant merupakan seseorang yang di tugaskan dalam pelayanan kamar tamu baik itu seorang laki-laki maupun wanita dalam keadaan kamar yang masih ada tamunya ataupun yang telah kosong di sebuah hotel (Yanuar, 2016). Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang di sediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang di maksud untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan (Tjiptono, 2018).

Sedangkan pelayanan prima atau di sebut juga Excellent Service ialah pelayanan yang sangat baik atau pelayanan yang terbaik disebut pelayanan prima dalam bahasa inggris di sebut *Service* menurut (Badudu, 2017) merupakan seorang pakar yang membahas pelayanan prima atau Excellent Service.

Melaksanakan tugas sebagai karyawan yang di dasari pada pelaksana yang memberikan pelayanan yang mengacu pada kepuasan pelanggan (*Customer Satisfaction*) yang di layani. Pelayanan merupakan faktor yang sangat penting khususnya bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa. Dimana hal ini fisik produk biasanya di tunjang dengan berbagai macam inisial produk.

Adapun inti produk yang di maksud biasanya merupakan jasa tertentu. Oleh Karena itu pentingnya mengetahui secara teoritis tentang batasan, pengertian dan faktor-faktor yang mempengaruhi dari pada pelayanan itu sendiri. Pelayanan pelanggan ini sangat penting artinya bagi kehidupan suatu perusahaan, karena tanpa pelanggan, maka tidak akan terjadi transaksi jual beli di antara keduanya. Untuk itu kegiatan pelayanan perusahaan haruslah berorientasi pada kepuasan pelanggan. kepuasan

adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (Hasil) yang di rasakan dengan harapannya, dengan di asumsikan jika kinerja di bawah harapan pelanggan akan merasa puas, dan jika kinerja melebihi harapan pelanggan akan merasa sangat puas. Kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama pelayanan prima (Excellent Service).

Menurut pendapat (Widyaningrum, 2020). Menyatakan bahwa pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan artinya pelayanan yang berkualitas baik dan kelengkapan fasilitas dari amenities hotel yang diperlukan tamu akan berdampak kepuasan dari tamu, hal tersebut juga sesuai dengan pendapat (Smaradhana, 2017) Pengaruh kualitas layanan dan Fasilitas fisik terhadap kepuasan pelanggan di The 101 hotel sedangkan menurut (Ni Luh Sili Antari, I Putu Santika, 2017) peran Kualitas Layanan Dalam Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas, pelanggan yang merasa puas dalam layanan akan datang kembali dan merekomendasikan kepada relasi atau teman-temannya untuk datang kehotel tersebut.

Tamu adalah bagian yang tak terpisahkan dari sebuah usaha hotel (Rumekso, 2019) Oleh karena itu, seorang tamu layak mengharapkan dan mendapatkan pelayanan yang profesional dari sebuah hotel. Setiap tamu ingin memperoleh sesuatu yang melebihi nilai yang di harapkannya dari harga yang mereka bayar. Untuk itu seorang Receptionist jangan sampai membuat tamu memiliki kesan bahwa harga yang mereka bayar tidak sepadan dengan pelayanan yang mereka peroleh. Umumnya jenis-jenis tamu yang menginap di suatu hotel dapat di klasifikasikan sebagai berikut (Tjiptono, 2018) :

1. *Domestic Tourist*  
Yaitu wisatawan local atau daerah di mana dia tinggal atau menginap di suatu hotel, misalnya pada waktu weekend, special function, dan atau untuk aktivitas lain.
2. *Free Independent Travellers (FIT)*  
Yaitu wisatawan internasional yang melakukan perjalanan secara individual dan tidak terkait dalam suatu rombongan atau grup. Biasanya jenis tamu ini melakukan reservasi kamar secara langsung ke hotel dan umumnya hanya memesan kamar (room only).
3. *Group Inclusive Tours (GIT's)*  
Yaitu rombongan wisatawan yang melakukan perjalanan secara bersamaan dalam suatu package tour. Biasanya tamu

jenis ini melakukan perjalanan dengan perantara travel agent.

4. *Very Important Person (VIP's)*

Yaitu tamu-tamu yang di anggap penting dalam sebuah hotel, seperti selebritis, tamu yang menginap di kamar mahal, para pejabat pemerintahan, pemimpin perusahaan, langganan tetap dan lain sebagainya.

5. *Regular Guest*

Yaitu tamu biasa yang menginap di sebuah hotel. Umumnya tamu tersebut menginap pada sebuah hotel tanpa membuat reservasi terlebih dahulu. Regular Guest sering di sebut *Walking Guest*.

Walaupun ada perbedaan istilah jenis tamu seperti yang di uraikan di atas, bukan berarti untuk membedakan perlakuan dalam melayani tamu. Setiap tamu yang datang untuk check in ke hotel layak untuk mendapatkan pelayanan prima oleh pihak hotel. Setiap tamu adalah istimewa (*every guest is special one*).

### BAHAN DAN METODE

Tempat dan waktu penelitian yang di lakukan di REDTOP Hotel and Convention Center Jakarta yang beralamat di Jalan Pecenongan No.72 Jakarta Pusat, Selama 3 bulan tersebut melaksanakan pengamatan serta wawancara seputar Room Attendant kepada Assistant Executive Housekeeper.

Metode penelitian di lakukan secara pengamatan atau observasi. Pengamatan atau observasi adalah aktivitas yang di lakukan terhadap suatu proses atau objek dengan maksud merasakan dan kemudian memahami pengetahuan dari sebuah fenomena berdasarkan pengetahuan dan gagasan yang sudah di ketahui sebelumnya, guna mendapatkan informasi-informasi yang di butuhkan untuk melanjutkan suatu penelitian. Ilmu pengetahuan memiliki dasar sejarah dalam pengamatan yang di lakukan oleh amatir.

Di dalam penelitian, observasi dapat di lakukan dengan tes, kuisisioner, rekaman gambar dan rekaman suara. Cara observasi yang paling efektif adalah melengkapinya dengan pedoman observasi atau pedoman pengamatan seperti format atau blangko pengamatan. Format yang di susun berisi item-item tentang kejadian atau tingkah laku yang di gambarkan akan terjadi. Setelah itu, peneliti sebagai seorang pengamat tinggal memberikan tanda ceklis pada kolom yang di kehendaki pada format tersebut.

Metode penelitian kualitatif deskriptif ialah yaitu rumusan masalah yang memandu penelitian untuk mengeksplorasi atau melihat situasi social yang akan diteliti secara menyeluruh. Dalam melakukan penyusunan penelitian ini mempergunakan beberapa metode pengumpulan data, yaitu :

a. Metode observasi

Pada tahapan ini yaitu melakukan pengamatan secara langsung terhadap kegiatan Room Attendant.

b. Metode kepustakaan

Selanjutnya yaitu di lakukan dengan cara membaca buku perhotelan secara SOP (Standard Operasional Procedure) tentang pelayanan kamar tamu terkait dengan judul yang di ambil.

c. Metode pendataan

Pada tahapan penelitian ini juga dilakukanya pendataan responden terkait dengan tingkat kepuasan tamu selama tiga bulan terhadap pelayanan yang di berikan di REDTOP Hotel and Convention Center.

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini ialah metode pendataan. Rincian per bulan Sistem cara dari (Sugiyono, 2012). Metode penelitian administrasi, rincian laporan bulanan responden sebagai berikut:

Penghitungan persen disetiap bulannya yaitu:

$$N = \frac{X}{Y} \times 100\% \dots\dots\dots(1)$$

N= Total dari jenis kuesioner yang dipilih (contoh: good)

X= Total dari N

Y= Total dari good+average+poor

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari beberapa pertanyaan yang tertera pada lembar komentar yang diisi tamu pada saat menginap. Selama 3 bulan yang berkapasitas sekitar 396 tamu yang responden terhadap questioner yang diberikan, dan hasilnya adalah sebagai berikut: 64% Responden yang menyatakan baik dalam pelayanan telepon yang ramah dalam proses memenuhi keinginan tamu dan kenyamanan bed and pillow yang empuk dengan penataan yang baik sehingga tamu dapat merasakan layaknya dirumah sendiri.

Dengan jumlah 34% Responden menyatakan cukup baik dalam proses pengantaran untuk memenuhi kebutuhan tamu

seperti sikat gigi, shampoo ataupun handuk, adapun terdapat 2% dari responden yang menyatakan kalau pelayanan yang didapat itu buruk terutama dalam hal saluran televisi yang dalam tiga bulan tersebut mengalami beberapa kali kerusakan yang mengakibatkan keluhan yang cukup banyak dari tamu yang menginap dimana tamu tersebut tidak bisa menikmati saluran televisi yang tersedia.

Hal ini disebabkan karena adanya kabel optic yang terputus didaerah sekitar dekat hotel dari pusat provider itu sendiri terkadang dari pihak sana telat untuk menyampaikan penyebab dari kerusakan tersebut, sehingga solusi yang diambil pada pihak hotel yaitu hanya menyediakan saluran domestic untuk sementara waktu.

Tabel1. Data sekunder Guest Comment Service Periode Januari 2018

| Div | Desc.                     | Good | Avg | Poor | Total Responden |
|-----|---------------------------|------|-----|------|-----------------|
| FO  | Doorman                   | 79   | 18  |      | 97              |
|     | Bellboy                   | 73   | 24  |      | 97              |
|     | Reception                 | 74   | 23  |      | 97              |
|     | Telephone service         | 74   | 23  |      | 97              |
|     | Business Center           | 72   | 24  | 1    | 97              |
|     | Reservation               | 73   | 23  | 1    | 97              |
| LS  | Laundry service           | 68   | 28  | 1    | 97              |
|     | Cleanliness               | 66   | 31  |      | 97              |
|     | Comfort of Bed and Pillow | 64   | 33  |      | 97              |
| HK  | TV Channel                | 65   | 32  |      | 97              |
|     | Guest amenities           | 65   | 32  | 1    | 97              |
| RS  | Courtesy warm welcome     | 65   | 32  |      | 97              |
|     | Menu Selection            | 65   | 31  | 1    | 97              |

|                       |      |     |    |      |
|-----------------------|------|-----|----|------|
| Quickness of Delivery | 65   | 32  |    | 97   |
| Quality of F&B        | 62   | 34  | 1  | 97   |
| TOTAL                 | 1030 | 420 | 6  | 1455 |
|                       | 70%  | 28% | 2% | 100% |

Pada tabel 1. menjelaskan bahwa data dari 97 orang, guest comment bulan January 2018, yang menyatakan Baik (Good) adalah 70%, yang menyatakan cukup adalah 28%, yang menyatakan kurang 2%. Pencapaian 70% Good dapat dicapai karena ada peningkatan pelayanan yang lebih baik dari Room Attendant terhadap tamu hotel

Tabel 2. Data sekunde Guest Comment Service Periode Februari 2018

| Div | Desc.                     | Good | Avg | Poor | Total |
|-----|---------------------------|------|-----|------|-------|
| FO  | Doorman                   | 85   | 12  | 0    | 97    |
|     | Bellboy                   | 79   | 18  | 0    | 97    |
|     | Reception                 | 80   | 16  | 1    | 97    |
|     | Telephone service         | 80   | 17  | 0    | 97    |
|     | Business Center           | 78   | 19  | 0    | 97    |
|     | Reservation               | 79   | 18  | 0    | 97    |
| LS  | Laundry service           | 76   | 21  | 0    | 97    |
|     | Cleanlines                | 72   | 24  | 1    | 97    |
|     | Comfort of Bed and Pillow | 70   | 27  | 0    | 97    |
| HK  | TV Channel                | 70   | 25  | 2    | 97    |
|     | Guest Amenities           | 70   | 26  | 1    | 97    |
| RS  | Courtesy warm welcome     | 70   | 27  | 0    | 97    |
|     | Menu Selection            | 70   | 27  | 0    | 97    |
|     | Quickness of Delivery     | 67   | 30  | 0    | 97    |

|                 |      |     |      |      |
|-----------------|------|-----|------|------|
| Quality of F& B | 67   | 30  | 0    | 97   |
| TOTAL           | 1113 | 337 | 5    | 1455 |
|                 | 76%  | 23% | 0,3% | 100% |

Tabel 2 menjelaskan bahwa pada bulan Februari terjadi peningkatan kepuasan terhadap pelayanan room attendance, yang semula 70% pada bulan Januari menjadi 76% di bulan Februari. Kepuasan didapat dari pelayanan FO (front Office) seperti bagian Reception, Bellboy, Doorman dll, LS (Laundry service), HK (house keeping) seperti Cleanliness, Guest Amenities yang cukup lengkap, dan RS (room service) pelayanan lain untuk permintaan tambahan seperti pemesanan makanan dan lain sebagainya.

Tabel 3. Data sekunde Guest Comment Service Periode Maret 2018

| Div                             | Desc.                       | Goo<br>d        | Avg | Poo<br>r | Total |
|---------------------------------|-----------------------------|-----------------|-----|----------|-------|
| FO                              | Doorman                     | 87              | 10  | 0        | 97    |
|                                 | Bellboy                     | 85              | 12  | 0        | 97    |
|                                 | Reception                   | 86              | 9   | 2        | 97    |
|                                 | Telephone sevice            | 86              | 11  | 1        | 97    |
|                                 | Business Center             | 85              | 12  | 0        | 97    |
|                                 | Reservatio<br>n             | 86              | 9   | 2        | 97    |
|                                 | LS                          | Laundry service | 82  | 15       | 0     |
| Cleanlines<br>s                 |                             | 76              | 21  | 0        | 97    |
| Comfort of<br>Bed and<br>Pillow |                             | 81              | 16  | 0        | 97    |
| HK                              | TV<br>channel               | 76              | 19  | 2        | 97    |
|                                 | Guest<br>Amenities          | 76              | 21  | 0        | 97    |
| RS                              | Courtesy<br>Warm<br>Welcome | 78              | 19  | 0        | 97    |
|                                 | Menu<br>selection           | 78              | 18  | 1        | 97    |
|                                 | Quickness<br>of Delivery    | 78              | 18  | 1        | 97    |
|                                 | Quality of<br>F&B           | 75              | 21  | 1        | 97    |

|       |      |     |    |      |
|-------|------|-----|----|------|
| TOTAL | 1215 | 231 | 10 | 1455 |
|       | 84%  | 16% | 1% | 100% |

Terlihat pada Tabel 3 menunjukkan bahwa terjadi peningkatan kepuasan terhadap pelayanan room attendance sebesar 84% dibanding periode sebelumnya. Peningkatan ini didapat dari room attendant memberikan pelayanan yang lebih baik terutama masalah kebersihan kamar, kenyamanan tamu dengan tersedianya peralatan lengkap baik dikamar tidur ataupun dikamar mandi, TV channel yang lengkap programnya sesuai dengan keinginan tamu.

### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisa data penelitian kebutuhan tamu bagan di atas, dapat di simpulkan beberapa hal diantaranya meningkatnya jumlah kepuasan pelayanan tamu sebesar 84% pada periode Maret dikarenakan adanya upaya peningkatan kualitas pelayanan room attendant, staff yang lebih berkualitas, cepat, cekatan dan trampil karena kemampuan lebih baik setelah ada training atau pengarahan dari atasannya.

Room attendant berperan penting dalam meningkatkan 14% kepuasan pelayanan tamu dari periode Januari sebesar 70% menjadi 84% pada periode Maret.

Tamu merasa puas dan akan datang kembali serta merekomendasikan kepada relasinya untuk menginap dihotel karena mendapatkan pelayanan sangat cepat, tepat, ramah sesuai dengan keinginannya. Tingkat kepuasan tamu ini dilihat dari persentase peningkatan tamu yang datang dan menginap dihotel selama 3 bulan , Januari , Februari, Maret 2018.

### REFERENSI

- Badudu, R. (2017). *Service Excellent*. GRAMEDIA PUSTAKA.
- Ni Luh Sili Antari, I Putu Santika, dan G. P. E. M. (2017). Peran Kualitas Layanan Dalam Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (studi pada The Shanti Residences and Resorts Bali). *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Akuntansi*, 23(1).
- Richard, K. (2018). *Hotel Management*. GRASINDO.
- Rumekso. (2019). *Housekeeping*. Rafrua Media.
- Smaradhana, N. S. dan H. L. (2017). Pengaruh kualitas layanan dan Fasilitas fisik terhadap

- kepuasan pelanggan di The 101 Hotel Dago-Bandung. *E Proceeding of Applied Service*. <https://openlibrarypublication.telekomuni-versity.ac.id>
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Administrasi*. Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2018). *Service, Quality, Sastification*. Andi Offset.
- Widyaningrum, I. D. (2020). *Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan di hotel Luminor* [STEI EKONOMI]. <http://repository.stei.ac.id/ejurnal/index.php/stei/article/>
- Yanuar, M. (2016). *Dasar-dasar House Keeping dan Laundry*. Adicitra Karya Nusa Budi.