

Peranan Room Attendant Dalam Make-up Room Untuk Meningkatkan Kepuasan Tamu Di Hotel Des Indes

Martinus Hia^{1)*} Triyono Arief Wahyudi²⁾

^{1)*} Pariwisata, Fakultas Bisnis, Universitas Kalbis

Email Korespondensi: martinus.hia@kalbis.ac.id

² Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Esa Unggul

Jl. Arjuna Utara No.9, Duri Kepa, Kec. Kb. Jeruk, Kota Jakarta 11510

Email: triyono.rief@esaunggul.ac.id

Abstract: This study examines the role of room attendants in performing make-up room procedures and their impact on guest satisfaction at Hotel Des Indes Menteng. Using hospitality service theory and hotel operational standards, the research explores how room attendant knowledge, technical skills, interpersonal behavior, and adherence to Standard Operating Procedures (SOPs) influence perceived room quality and guest experience. A descriptive qualitative approach was employed through six months of fieldwork (June–December 2021), including literature review, participant observation in the housekeeping department, and interviews with room attendants and supervisors. The findings indicate that accurate technical execution, consistent SOP implementation, and courteous interpersonal behavior significantly enhance guest comfort, hygiene perception, and service reliability. However, inconsistent SOP enforcement, limited chemical-handling knowledge, variable inspections, and insufficient continuous training were identified as constraints. The study recommends structured training, strengthened supervision, SOP reinforcement, and performance monitoring to improve housekeeping quality and guest satisfaction.

Keyword: Room attendant, Make-up room, Guest satisfaction, Housekeeping SOP, Hotel service quality

Abstrak: Penelitian ini mengkaji peran *room attendant* dalam melaksanakan prosedur make-up room serta dampaknya terhadap kepuasan tamu di Hotel Des Indes Menteng. Berlandaskan teori pelayanan perhotelan dan standar operasional hotel, penelitian ini mengeksplorasi bagaimana pengetahuan, keterampilan teknis, perilaku interpersonal, serta kepatuhan *room attendant* terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) memengaruhi persepsi kualitas kamar dan pengalaman tamu. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif melalui kerja lapangan selama enam bulan (Juni–Desember 2021), meliputi studi pustaka, observasi partisipatif di departemen housekeeping, serta wawancara dengan *room attendant* dan supervisor. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketepatan pelaksanaan teknis, konsistensi penerapan SOP, dan perilaku interpersonal yang sopan secara signifikan meningkatkan kenyamanan tamu, persepsi kebersihan, dan keandalan layanan. Namun, masih ditemukan kendala berupa ketidakkonsistenan penerapan SOP, keterbatasan pengetahuan penanganan bahan kimia, variasi inspeksi, serta kurangnya pelatihan berkelanjutan. Penelitian ini merekomendasikan pelatihan terstruktur, penguatan pengawasan, penegasan SOP, dan pemantauan kinerja untuk meningkatkan kualitas housekeeping dan kepuasan tamu.

Kata kunci: Room attendant, Make-up room, Kepuasan tamu, SOP housekeeping, Kualitas layanan hotel

I. PENDAHULUAN

Hotel merupakan salah satu bentuk badan usaha yang bergerak di bidang jasa akomodasi yang dikelola secara komersial dengan tujuan memberikan kenyamanan bagi para tamu (Nina Noviastuti, 2020). Usaha ini menyediakan berbagai layanan seperti makanan, minuman, dan fasilitas penunjang lainnya untuk memenuhi kebutuhan para wisatawan. Hotel didefinisikan sebagai penyediaan akomodasi berupa kamar-kamar di dalam

suatu bangunan yang dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makan dan minum, kegiatan hiburan, dan fasilitas lain yang diberikan secara harian dengan tujuan memperoleh keuntungan (Hulfa et al., 2022). Dengan demikian, hotel bukan hanya sekadar tempat menginap, melainkan juga institusi bisnis yang menekankan pelayanan berkualitas untuk mencapai kepuasan pelanggan.

Agar wisatawan yang menggunakan sarana akomodasi merasa senang dan

nyaman selama menginap, hotel harus dikelola secara professional (Tuloh, 2021). Pengelolaan yang baik tidak hanya berkaitan dengan penyediaan kamar, restoran, makanan, dan minuman, tetapi juga melibatkan peran penting sumber daya manusia yang bekerja di dalamnya. Karyawan hotel merupakan ujung tombak pelayanan yang berinteraksi langsung dengan tamu, sehingga sikap ramah, penampilan yang menarik, serta kemampuan dan kecakapan dalam menjalankan tugas menjadi faktor utama dalam menciptakan pengalaman menginap yang memuaskan. Profesionalisme karyawan menjadi cerminan kualitas layanan hotel secara keseluruhan (Aditya, 2023).

Konsep industri hotel modern, mencakup seluruh entitas pariwisata yang menyediakan akomodasi dan berbagai jasa untuk konsumsi wisatawan. Industri ini diselenggarakan dalam beragam bentuk perusahaan yang beroperasi untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta mencapai tujuan ekonomi dan hasil bisnis yang optimal. Dalam konteks ekonomi pasar, bisnis hotel berfungsi untuk mencapai efek komersial dengan menawarkan akomodasi dan layanan perhotelan lainnya yang ditujukan guna memenuhi kebutuhan dan motif tamu serta memastikan kesejahteraan bagi staf dan manajemen hotel itu sendiri (Etika et al., n.d.).

Salah satu departemen penting dalam struktur organisasi hotel adalah housekeeping, yang memegang peranan vital dalam menjaga kebersihan, kerapihan, dan kenyamanan seluruh area hotel (Novita, 2017). Bagian *housekeeping* memiliki tanggung jawab terhadap segala sesuatu yang berhubungan dengan bahan-bahan yang terbuat dari kain, pengadaan perlengkapan ruangan, serta pemeliharaan kebersihan dan kerapihan kamar maupun area publik hotel. Oleh karena itu, karyawan di bagian *housekeeping* dituntut memiliki keterampilan, perilaku, dan pengetahuan yang baik mengenai kebersihan serta standar operasional dalam lingkungan hotel.

Dalam departemen housekeeping terdapat bagian khusus yang disebut *room section*, yaitu bagian yang bertugas

menjaga kebersihan, kerapihan, kenyamanan, dan kelengkapan kamar tamu. Petugas yang menjalankan tugas tersebut dikenal dengan sebutan *room attendant* (Tiyo, 2023). Mereka bertanggung jawab membersihkan kamar yang sedang ditempati tamu (*occupied room*), kamar yang baru ditinggalkan tamu (*check-out room*), maupun kamar yang sedang tidak digunakan. Pekerjaan *room attendant* harus dilakukan berdasarkan *standar operasional prosedur* (SOP) yang telah ditetapkan oleh pihak hotel untuk memastikan keseragaman dan kualitas pelayanan.

Kinerja *room attendant* memiliki peran penting dalam membentuk persepsi tamu terhadap kualitas hotel. Pelayanan kamar yang bersih, rapi, dan nyaman akan meningkatkan kepuasan tamu, sementara kesalahan kecil dalam pelayanan dapat menurunkan citra hotel secara keseluruhan (Wibowo, Tri Susilo Mukti, 2023). Pelanggan yang puas merupakan fondasi dari keberhasilan sebuah bisnis, karena kepuasan pelanggan mendorong pembelian berulang, meningkatkan loyalitas terhadap merek, serta menghasilkan promosi positif dari mulut ke mulut. Dalam konteks industri perhotelan, hal ini sangat relevan karena tamu yang puas cenderung kembali menginap dan merekomendasikan hotel tersebut kepada orang lain.

Dari berbagai kajian literatur, terdapat banyak faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan, di antaranya keramahan dan kesopanan karyawan, pengetahuan yang luas, kesigapan dalam membantu tamu, keakuratan dan ketepatan waktu dalam penagihan, harga yang kompetitif, kualitas layanan, nilai yang diberikan, kejelasan informasi, serta kecepatan pelayanan. Berdasarkan hal tersebut, dapat disimpulkan bahwa tingkat pengetahuan dan kemampuan karyawan, khususnya *room attendant*, berpengaruh langsung terhadap kepuasan tamu (Maulana & Anggraeni, 2025).

Dalam praktiknya, tidak semua tamu memahami adanya fasilitas *guest comment* yang disediakan hotel untuk menilai tingkat kepuasan mereka. Oleh karena itu, peran *room attendant* menjadi sangat penting tidak hanya dalam memberikan

layanan kebersihan, tetapi juga dalam membantu tamu memahami fasilitas hotel serta menampung kesan dan saran mereka. *Room attendant* yang memiliki pengetahuan luas dapat berkontribusi dalam memberikan pengalaman menginap yang berkesan bagi tamu.

Berangkat dari pemahaman tersebut, penulis tertarik meneliti pentingnya pengetahuan *room attendant* dalam *make up room* sebagai faktor penentu kepuasan tamu di Hotel Des Indes Menteng. Melalui pemahaman dan keterampilan yang dimiliki *room attendant* dalam menjaga dan merawat kamar, diharapkan kualitas pelayanan dapat meningkat dan berimplikasi positif terhadap tingkat kepuasan tamu. Dengan demikian, peningkatan kompetensi dan profesionalisme *room attendant* tidak hanya berdampak pada kenyamanan tamu, tetapi juga menjadi investasi penting bagi keberlangsungan dan reputasi hotel dalam jangka panjang.

II. METODE PENELITIAN

Pengertian Hotel dan Struktur Organisasinya

Hotel merupakan suatu bentuk usaha yang bergerak di bidang jasa akomodasi, yang menyediakan layanan penginapan, makanan, minuman, serta berbagai fasilitas penunjang lainnya bagi tamu yang sedang melakukan perjalanan dan bersedia membayar dengan harga tertentu sesuai layanan yang diterima (Nyoman et al., 2022). Hotel adalah perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman, dan kamar tidur bagi tamu tanpa adanya perjanjian khusus. Hotel merupakan tempat penyedia penginapan, makanan, minuman, dan layanan lainnya bagi tamu yang tinggal sementara waktu. Sementara itu, Departemen Pendidikan Nasional menjelaskan bahwa hotel adalah bangunan berkamar banyak yang disewakan sebagai tempat menginap dan makan bagi orang yang sedang dalam perjalanan, serta dikelola secara komersial.

Sebagai bagian dari industri pariwisata, hotel berorientasi pada pencapaian laba melalui pelayanan dan fasilitas yang lengkap untuk menunjang kenyamanan wisatawan. Fasilitas tersebut

mencakup kamar tidur, restoran, ruang pertemuan, pusat bisnis, layanan kebugaran, kolam renang, spa, hingga sarana rekreasi lainnya. Keberagaman fasilitas ini menjadikan hotel sebagai penyedia akomodasi terlengkap dalam dunia pariwisata modern (Azizah Dwi Setya, 2024).

Dalam pengelolaannya, hotel terdiri dari berbagai departemen yang bekerja secara terkoordinasi. Departemen *Front Office* berperan sebagai garda terdepan dalam melayani tamu, mulai dari penerimaan reservasi, pendaftaran tamu, penyediaan informasi, hingga pelayanan keuangan di bagian kasir. Di samping itu, terdapat bagian guest relation yang menjaga hubungan baik antara pihak manajemen hotel dan tamu, serta concierge yang membantu tamu dalam penanganan barang dan pemesanan tiket perjalanan.

Departemen lain yang tak kalah penting adalah *Food and Beverage Department*, yang bertanggung jawab dalam penyediaan makanan dan minuman serta pelayanan di restoran. Kemudian terdapat *Housekeeping Department* yang berperan dalam menjaga kebersihan, kerapian, dan kenyamanan seluruh area hotel. Bagian ini terbagi menjadi beberapa *section* seperti *room section* yang bertugas membersihkan kamar tamu, *public area section* yang mengurus area umum, *store section* yang mengelola persediaan perlengkapan, *order taker section* yang menerima permintaan tamu, serta *florist* yang menyediakan dekorasi bunga (Simatupang et al., 2022).

Selain itu, hotel juga memiliki *Human Resource Department* yang mengatur rekrutmen dan pengelolaan karyawan, *Engineering Department* yang menangani pemeliharaan dan perbaikan fasilitas, serta *Sales and Marketing Department* yang berfokus pada promosi dan peningkatan jumlah tamu. *Accounting Department* mengelola administrasi keuangan, sementara *Lost Prevention Department* bertanggung jawab atas keamanan tamu dan karyawan di seluruh area hotel (Rojabi, 2025).

Klasifikasi hotel dilakukan untuk memberikan panduan kepada tamu mengenai kualitas layanan, harga, dan

fasilitas yang ditawarkan, serta membantu pengusaha menentukan target pasar (Wafa & Hanifa, 2024). Hotel diklasifikasikan menjadi lima tingkatan bintang, mulai dari bintang satu hingga bintang lima, yang ditentukan berdasarkan jumlah kamar, luas kamar, kelengkapan fasilitas, serta tingkat profesionalisme pelayanan. Hotel bintang satu biasanya memiliki fasilitas sederhana dengan jumlah kamar terbatas, sedangkan hotel bintang lima menawarkan fasilitas mewah, pelayanan 24 jam, pusat kebugaran, restoran kelas atas, hingga layanan *concierge* profesional.

Selain klasifikasi berdasarkan bintang, hotel juga dapat dikelompokkan berdasarkan berbagai aspek seperti lokasi, ukuran, tarif kamar, lama tamu menginap, serta jenis tamu yang dilayani. Hotel berdasarkan tujuan kunjungan, antara lain *business hotel* bagi pelaku bisnis, *resort hotel* bagi wisatawan, casino hotel untuk hiburan perjudian, pilgrim hotel bagi tamu yang beribadah, dan cure hotel bagi tamu yang sedang menjalani perawatan kesehatan.

Kegiatan penelitian mengenai hotel umumnya dilakukan melalui metode observasi langsung dan studi kepustakaan. Dalam konteks ini, penulis melakukan pengumpulan data melalui praktik kerja lapangan di Hotel Des Indes Menteng selama enam bulan, dari Juni hingga Desember 2021. Data diperoleh melalui riset pustaka, riset lapangan, dan riset internet untuk memperoleh teori serta fakta empiris yang relevan. Analisis data dilakukan dengan pendekatan deskriptif kualitatif, yaitu dengan menggambarkan kondisi lapangan secara sistematis berdasarkan hasil observasi dan wawancara, serta mengaitkannya dengan teori yang diperoleh dari literatur.

Melalui pendekatan tersebut, penulis berupaya memahami bagaimana struktur organisasi hotel, peran tiap departemen, serta hubungan antarbagian dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas. Pemahaman terhadap sistem kerja hotel secara menyeluruh menjadi dasar penting bagi peningkatan profesionalisme karyawan, khususnya dalam memberikan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan tamu dan keberhasilan operasional hotel secara berkelanjutan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hotel merupakan salah satu bentuk usaha jasa akomodasi yang berfungsi menyediakan tempat menginap, makanan, minuman, serta berbagai fasilitas pendukung lainnya bagi wisatawan atau tamu yang memerlukannya. Usaha ini dikelola secara komersial dengan tujuan memberikan kenyamanan, kepuasan, serta pengalaman menginap yang berkesan bagi para tamu. Dalam konteks industri modern, hotel tidak hanya sekadar menyediakan kamar untuk menginap, tetapi juga menjadi bagian dari sistem industri pariwisata yang kompleks. Konsep industri hotel modern mencakup seluruh entitas pariwisata yang menyediakan akomodasi dan layanan lain untuk konsumsi wisatawan. Kegiatan usaha hotel dijalankan dalam berbagai bentuk perusahaan yang berorientasi pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta pencapaian tujuan ekonomi yang telah ditetapkan. Dengan demikian, pengelolaan hotel memerlukan manajemen profesional agar mampu memberikan pelayanan yang optimal dan memenuhi ekspektasi pelanggan.

Setiap hotel memiliki struktur organisasi yang kompleks untuk menunjang kegiatan operasional (Kanten, 2024). Secara umum, hotel terdiri atas beberapa departemen utama yang saling bekerja sama dalam memberikan pelayanan kepada tamu. Departemen *Front Office* berfungsi sebagai pusat pelayanan pertama yang berhubungan langsung dengan tamu, seperti penerimaan reservasi, proses *check-in* dan *check-out*, penyediaan informasi, serta pelayanan kasir. Sementara itu, *Food and Beverage Department* bertanggung jawab terhadap penyediaan makanan dan minuman, baik di restoran maupun melalui layanan kamar (*room service*).

Salah satu departemen terpenting dalam menjaga kualitas layanan hotel adalah *Housekeeping Department*. Departemen ini bertugas menjaga kebersihan, kerapian, dan kenyamanan seluruh area hotel, baik kamar tamu, area publik, maupun fasilitas pendukung lainnya. *Housekeeping* merupakan bagian dari hotel yang memiliki tanggung jawab terhadap seluruh bahan kain, kebersihan,

serta pengadaan kelengkapan ruangan, termasuk pemeliharaan fasilitas hotel. Karena itu, karyawan *housekeeping* dituntut memiliki keterampilan, perilaku, dan pengetahuan yang memadai mengenai kebersihan dan tata graha hotel.

Housekeeping Department memiliki beberapa bagian, salah satunya adalah *room section* yang memiliki peran utama dalam menjaga kebersihan dan kenyamanan kamar tamu. Petugas yang bekerja di bagian ini disebut *room attendant*. Mereka bertanggung jawab membersihkan kamar tamu baik yang sedang ditempati (*occupied room*) maupun yang baru ditinggalkan tamu (*check-out room*). Dalam melaksanakan tugasnya, *room attendant* harus mengikuti *standard operating procedure* (SOP) yang telah ditetapkan oleh pihak hotel untuk memastikan kualitas dan konsistensi layanan.

Kualitas pelayanan *housekeeping*, khususnya *room section*, memiliki peran penting dalam membentuk persepsi tamu terhadap hotel. Tamu akan merasa nyaman dan puas apabila kamar yang ditempati bersih, rapi, serta dilengkapi dengan fasilitas yang berfungsi baik. Sebaliknya, kekurangan dalam pelayanan *housekeeping* dapat menurunkan citra hotel secara keseluruhan. Karena itu, manajemen *housekeeping* yang baik akan berpengaruh langsung terhadap tingkat kepuasan tamu.

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu indikator keberhasilan bisnis jasa perhotelan (Marsudi et al., 2024). Pelanggan yang puas menjadi dasar keberhasilan setiap bisnis karena kepuasan akan menimbulkan pembelian ulang, loyalitas merek, dan rekomendasi positif dari mulut ke mulut, menunjukkan bahwa terdapat berbagai faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan, antara lain keramahan dan kesopanan karyawan, pengetahuan staf terhadap produk dan layanan, keakuratan serta ketepatan waktu penagihan, harga yang kompetitif, nilai layanan yang dirasakan, dan kecepatan pelayanan. Dari sini dapat disimpulkan bahwa kemampuan dan pengetahuan karyawan hotel, termasuk *room attendant*, memiliki pengaruh besar terhadap tingkat kepuasan tamu.

Dalam praktiknya, *housekeeping* memiliki struktur organisasi yang tersusun secara hierarkis. Di posisi tertinggi terdapat *Executive Housekeeper* yang bertanggung jawab mengatur seluruh kegiatan *housekeeping*, memastikan kebersihan setiap area hotel, serta mengelola tenaga kerja di bawahnya. *Executive Housekeeper* dibantu oleh *Assistant Executive Housekeeper* yang bertugas melaksanakan rencana kerja harian dan memastikan setiap kegiatan operasional berjalan lancar. Di bawahnya terdapat *Floor Supervisor* yang mengawasi kinerja para *room attendant* di setiap lantai, memastikan kebersihan dan kesiapan kamar sebelum tamu datang.

Room attendant sendiri memiliki tugas operasional yang cukup detail. Mereka melakukan pembersihan kamar, mengganti linen, menata perlengkapan kamar, mengisi ulang amenities, serta memeriksa kondisi fasilitas di dalam kamar. Selain itu, mereka juga harus melaporkan setiap kehilangan, kerusakan, atau barang tertinggal tamu kepada bagian terkait. Pekerjaan ini tidak hanya menuntut ketelitian dan keterampilan teknis, tetapi juga kecepatan, keramahan, dan kemampuan komunikasi yang baik karena mereka sering berinteraksi langsung dengan tamu.

Kamar hotel sendiri memiliki berbagai status yang menentukan perlakuan petugas *housekeeping* (Peter Sava Dojo Mariano 1 Roy Daniel Samboh, 2025). Kamar dapat dikategorikan sebagai *vacant* (kosong), *occupied* (ditempati), atau *out of order* (tidak dapat digunakan sementara). Setiap kategori kamar memiliki prosedur pembersihan yang berbeda. Misalnya, kamar yang baru ditinggalkan tamu (*check-out room*) harus dibersihkan secara menyeluruh sebelum siap disewakan kembali, sementara kamar yang masih ditempati hanya dibersihkan sebagian agar tidak mengganggu kenyamanan tamu.

Proses pembersihan kamar dilakukan secara sistematis untuk memastikan hasil yang maksimal. Tahapan pembersihan meliputi memasuki kamar dengan sopan, membuka jendela untuk sirkulasi udara, merapikan tempat tidur, membersihkan kamar mandi, mengganti handuk dan linen, mengelap perabotan, menyapu dan

mengepel lantai, serta memeriksa kelengkapan amenities. Semua kegiatan tersebut dilakukan dengan mengikuti standar kebersihan dan keamanan yang telah ditetapkan oleh hotel (Bonar et al., 2022).

Selain keterampilan teknis, *room attendant* juga harus memahami penggunaan bahan pembersih atau *chemical* yang tepat untuk berbagai jenis permukaan. Penggunaan bahan kimia yang keliru dapat merusak fasilitas hotel dan menimbulkan bahaya bagi pengguna. Oleh karena itu, pengetahuan mengenai karakteristik bahan pembersih menjadi hal yang sangat penting.

Tidak hanya dari segi kebersihan, aspek perilaku dan etika kerja juga menjadi bagian penting dari tugas seorang *room attendant*. Mereka diharapkan memiliki penampilan rapi, sikap sopan, dan mampu menjaga kerahasiaan serta privasi tamu. Dalam budaya pelayanan hotel, keramahan menjadi faktor utama yang dapat menciptakan pengalaman menginap yang menyenangkan.

Untuk memastikan semua standar pelayanan terpenuhi, manajemen housekeeping menerapkan sistem pengawasan berlapis melalui *supervisor*. Setiap kamar yang telah dibersihkan akan diperiksa ulang sebelum dinyatakan siap untuk dijual kembali. Hal ini dilakukan untuk menjaga kualitas layanan dan menghindari keluhan dari tamu (Sugiman & Khaerani, 2023).

Secara keseluruhan, keberhasilan operasional hotel bergantung pada koordinasi yang baik antar departemen, terutama antara *Front Office* dan *Housekeeping*. Kedua departemen ini memiliki hubungan langsung dalam proses penyewaan kamar dan pelayanan tamu. *Front Office* bertanggung jawab memberikan informasi mengenai status kamar, sedangkan *Housekeeping* memastikan kamar tersebut siap huni dan memenuhi standar kebersihan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa peran *room attendant* sangat penting dalam mendukung keberhasilan bisnis perhotelan. Melalui pengetahuan, keterampilan, dan sikap profesional, mereka menjadi ujung tombak dalam menciptakan kenyamanan serta kepuasan

bagi tamu. Kepuasan tamu yang tinggi pada akhirnya akan meningkatkan citra positif hotel dan mendorong loyalitas pelanggan, yang pada gilirannya berkontribusi terhadap keberlanjutan dan keuntungan usaha hotel itu sendiri (Utama, 2025).

IV. SIMPULAN

Hotel merupakan usaha jasa akomodasi yang menyediakan penginapan, makanan, minuman, serta fasilitas penunjang lain yang dikelola secara komersial untuk memberikan kenyamanan bagi tamu. Menurut Keputusan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Hotel adalah usaha penyediaan kamar yang dilengkapi pelayanan makan, minum, dan fasilitas hiburan dengan tujuan memperoleh keuntungan. Dalam industri modern, hotel berperan penting dalam memenuhi kebutuhan wisatawan dan harus dikelola secara profesional. Salah satu departemen utama dalam hotel adalah *housekeeping*, yang bertugas menjaga kebersihan, kerapian, dan kenyamanan seluruh area hotel. Bagian terpentingnya, yaitu *room section*, berfungsi memastikan kamar tamu selalu bersih dan siap huni.

Room attendant memiliki tanggung jawab langsung terhadap kebersihan kamar, penggantian *linen*, serta pengecekan fasilitas agar tamu merasa puas. Kinerja mereka yang profesional sangat berpengaruh terhadap citra dan keberhasilan hotel. Kepuasan tamu menjadi indikator utama keberhasilan bisnis hotel, karena tamu yang puas akan cenderung kembali dan memberikan rekomendasi positif. Oleh karena itu, pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja *room attendant* berperan penting dalam menciptakan kenyamanan dan meningkatkan kepuasan tamu di Hotel Des Indes Menteng.

DAFTAR RUJUKAN

- Aditya, S. (2023). *Strategi Front Office Departemen Di Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Tamu*. *Aditya*. 6(1), 47–55.

STREAMING Business Journal, Volume 4, No. 2, September 2025

- Azizah Dwi Setya, A. S. (2024). *Optimalisasi Layanan Guest Service Center Dalam Menciptakan Kepuasan Tamu (Studi)*. 4(2), 278–289.
- Bonar, H., Sinaga, A., Prodi, A., Devisi, M., & Batam, P. P. (2022). *Peranan Room attendant Dalam Menangani Hygiene dan Sanitasi Kamar Di OS Hotel Batu APJI Batam*. 1(2), 62–68.
- Etika, H. D. A. N., Yasin, A. M., & Etika, H. D. A. N. (n.d.). *Hukum dan etika bisnis pariwisata*.
- Hulfa, I., Prianka, W. G., Koondoko, Y. Y. F., & Darsana, I. M. (2022). *Manajemen Perhotelan dan Pariwisata*. Infes Media.
- Kanten, I. K. (2024). *Operator Hotel Lokal Berdikari Membangun Negeri*. Buku.
- Marsudi, H., Ilmu, S., Atma, E., Surakarta, B., Nalurita, W., Akademi, I., & Nasional, P. (2024). *Dimensi Kualitas Pelayanan yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Pada Perhotelan di Purwodadi Kabupaten Grobogan*. 15(November), 10–22.
- Maulana, A., & Anggraeni, D. R. (2025). *Pengaruh Kinerja Housekeeping Attendant terhadap Kepuasan Tamu di Swiss-Belinn Manyar SURABAYA*. 4(3), 312–318. <https://doi.org/10.55123/toba.v4i3.6280>
- Nina Noviastuti, D. A. C. (2020). *Peran Reservasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Tamu Di Hotel Novotel Lampung*. 3(1), 31–37.
- Novita, Y. (2017). *Housekeeping (Public Area)*.
- Nyoman, N., Arthini, S., Kadek, N., Karlina, W., & Sekarti, N. K. (2022). *Minat Wisatawan terhadap Butler Service Signature di*. 1(2), 112–123. <https://doi.org/10.5235/jham.v1i2.833>
- Peter Sava Dojo Mariano 1 Roy Daniel Samboh. (2025). *Peran Koordinasi Order Taker Housekeeping Dengan Room attendant Di Hotel Shangri-La Jakarta*. 9(2).
- Rojabi, S. H. (2025). *Manajemen Sumber Daya Manusia Pada Industry Hospitality*.
- Simatupang, D. T., Kamar, M. D., Batam, P. P., & Pandiangan, E. (2022). *Analisis Room attendant Dalam Menerapkan Standar Operasional Prosedur Di Travelodge Batam*. 01(02), 62–67.
- Sugiman, S., & Khaerani, P. (2023). *Penanganan Keluhan Tamu Oleh Room attendant Dalam Menjaga Citra Hotel Di Jivana Resort Lombok* 2 . Bagaimana menjaga citra hotel oleh petugas housekeeping Hotel Jivana Resort Lombok 2 . Untuk mengetahui cara menjaga citra hotel oleh petugas housekeeping di Hotel Jivana 3 . Untuk mengetahui apakah penanganan keluhan tamu berpengaruh terhadap citra hotel ? 1(1).
- Tiyo, B. (2023). *Analisis Kinerja Karyawan Room Boy Pada Departemen Housekeeping Di Crystal Lotus Hotel Yogyakarta*. 2010.
- Tuloh, S. H. (2021). *Upaya Meningkatkan Profesionalisme Room attendant Untuk Menunjang Kebersihan Dan Kerapian Kamar Di Hotel Hyatt Regency Yogyakarta*. 16(2), 45–55.
- Utama, A. (2025). *Service Quality And Brand Image And Their Effect On Customer Satisfaction At Budget Hotels In The City Of Bandung* Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Serta Pengaruhnya Pada Kepuasan Pelanggan Hotel Budget Di Kota Bandung. 6(1), 364–374.
- Wafa, N. A., & Hanifa, F. H. (2024). *Critical Success Factor Kualitas Layanan : Studi Padatiga Educational Hotel Di Bandung Tahun 2024*. 8(3), 823–832.
- Wibowo, Tri Susilo Mukti, D. P. (2023). *Peningkatan Kinerja Roomboy*.