

Tugas Room Attendant pada Pembersihan Kamar di Hotel 88 Kedungsari Surabaya

Ikbal Maulana^{1*}, Reno Aditya Prastyo², Sudono Noto Pradono³

Politeknik NSC Surabaya, Indonesia

Email: im5683754@gmail.com¹, renoadityas22@gmail.com², sudono32@gmail.com³

*Penulis Korespondensi: im5683754@gmail.com

Abstract. *This study aims to analyze the duties of room attendants in the room cleaning process at Hotel 88 Kedungsari Surabaya, including work procedures, the implementation of cleanliness standards, challenges encountered, and the role of training and supervision in improving service quality and overall guest satisfaction. This research employs a qualitative method with a direct observation approach. The findings indicate that the duties of room attendants are carried out through systematic work stages, starting from preparation, cleaning, to final inspection and worksheet completion as a work control tool. The implementation of strict cleanliness standards is a key factor in maintaining room quality and guest comfort. Despite various challenges such as time constraints, room conditions, and physical fatigue, room attendants are able to perform their duties professionally through effective work management. Furthermore, the role of room attendants is crucial in enhancing guest satisfaction, supported by continuous training and supervision. Therefore, the quality of room attendants' performance significantly contributes to the image and service quality of the hotel.*

Keywords: Cleanliness Standards; Guest Satisfaction; Hotel 88 Kedungsari Surabaya; Room Attendants; Service Quality.

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tugas room attendant dalam proses pembersihan kamar di Hotel 88 Kedungsari Surabaya, meliputi tahapan kerja, penerapan standar kebersihan, kendala yang dihadapi, serta peran pelatihan dan pengawasan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan tamu secara keseluruhan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan observasi langsung. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa tugas room attendant di Hotel 88 Kedungsari Surabaya dilaksanakan melalui tahapan kerja yang sistematis, mulai dari persiapan, pembersihan, hingga pengecekan akhir dan pengisian worksheet sebagai alat kontrol kerja. Penerapan standar kebersihan yang ketat menjadi kunci utama dalam menjaga kualitas kamar dan kenyamanan tamu. Meskipun terdapat berbagai kendala seperti keterbatasan waktu, kondisi kamar, dan kelelahan fisik, room attendant tetap mampu menjalankan tugas secara profesional melalui manajemen kerja yang baik. Selain itu, peran room attendant sangat penting dalam meningkatkan kepuasan tamu, didukung oleh pelatihan dan pengawasan yang berkelanjutan. Dengan demikian, kualitas kerja room attendant berkontribusi signifikan terhadap citra dan mutu pelayanan hotel.

Kata kunci: Hotel 88 Kedungsari Surabaya; Kepuasan Tamu; Kualitas Pelayanan; Room Attendant; Standar Kebersihan.

1. PENDAHULUAN

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor jasa yang sangat mengandalkan kualitas pelayanan sebagai faktor utama dalam menarik dan mempertahankan tamu. Dalam operasional hotel, kebersihan kamar menjadi aspek yang sangat penting karena berhubungan langsung dengan kenyamanan, kepuasan, dan citra hotel di mata pelanggan. Salah satu bagian yang memiliki peran vital dalam menjaga kebersihan kamar adalah housekeeping department, khususnya room attendant. Room attendant bertanggung jawab atas kebersihan, kerapian, dan kesiapan kamar sebelum dan sesudah digunakan oleh tamu.

Di era persaingan industri perhotelan yang semakin ketat, hotel dituntut untuk memberikan pelayanan yang tidak hanya cepat tetapi juga berkualitas tinggi. Hal ini membuat peran room attendant menjadi semakin strategis. Mereka tidak hanya bertugas membersihkan

kamar, tetapi juga memastikan standar kebersihan sesuai dengan prosedur operasional hotel, menjaga kelengkapan fasilitas, serta memperhatikan detail kecil yang dapat meningkatkan pengalaman tamu. Kinerja room attendant yang baik akan berdampak langsung pada tingkat kepuasan tamu dan loyalitas pelanggan.

Hotel 88 Kedungsari Surabaya merupakan salah satu hotel yang beroperasi di pusat kota Surabaya dan melayani berbagai segmen tamu, baik wisatawan maupun pebisnis. Sebagai hotel yang memiliki tingkat hunian cukup tinggi, aktivitas pembersihan kamar dilakukan secara rutin dan sistematis setiap hari. Hal ini menuntut room attendant untuk bekerja secara efisien, teliti, dan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan.

Tugas room attendant mencakup berbagai kegiatan, mulai dari membersihkan kamar tidur, kamar mandi, mengganti linen, mengisi kembali perlengkapan tamu, hingga memastikan tidak ada kerusakan pada fasilitas kamar. Selain itu, room attendant juga harus memiliki sikap profesional, seperti menjaga sopan santun, kejujuran, dan tanggung jawab terhadap pekerjaan. Dalam praktiknya, pekerjaan ini tidak hanya membutuhkan keterampilan teknis, tetapi juga ketahanan fisik dan kemampuan manajemen waktu yang baik.

Penelitian mengenai tugas room attendant menjadi penting karena dapat memberikan gambaran nyata mengenai pelaksanaan pekerjaan di lapangan. Dengan memahami proses kerja, kendala, serta strategi yang digunakan dalam pembersihan kamar, manajemen hotel dapat meningkatkan kualitas pelayanan serta efisiensi operasional. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi dunia pendidikan, khususnya dalam bidang perhotelan, untuk memberikan pemahaman yang lebih aplikatif kepada mahasiswa.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tugas room attendant dalam proses pembersihan kamar di Hotel 88 Kedungsari Surabaya, meliputi tahapan kerja, penerapan standar kebersihan, kendala yang dihadapi, serta peran pelatihan dan pengawasan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan tamu secara keseluruhan.

2. KAJIAN LITERATUR

Kajian literatur merupakan landasan teoritis yang penting dalam penelitian ini untuk memahami peran room attendant dalam pembersihan kamar serta kaitannya dengan kualitas pelayanan dan kepuasan tamu. Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa housekeeping, khususnya room attendant, memiliki kontribusi yang signifikan dalam menciptakan pengalaman menginap yang berkualitas.

Menurut Wulandari et al. (2020), kualitas pelayanan room attendant berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan tamu hotel. Aspek kebersihan kamar, kerapian, serta ketepatan pelayanan menjadi indikator utama dalam menilai kualitas layanan housekeeping. Hal ini diperkuat oleh Putri et al. (2021) yang menyatakan bahwa kualitas kerja room attendant memiliki hubungan erat dengan tingkat kepuasan tamu, terutama dalam hal kebersihan kamar dan konsistensi pelayanan.

Dalam konteks kebersihan dan sanitasi, Sinaga dan Lapotulo (2022) menjelaskan bahwa room attendant memiliki tanggung jawab utama dalam menjaga hygiene kamar hotel, baik dari segi kebersihan fisik maupun kesehatan lingkungan. Sejalan dengan itu, Mu'is et al. (2022) menegaskan bahwa dimensi kualitas pelayanan seperti tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy tetap menjadi indikator penting dalam menilai kinerja room attendant, khususnya dalam kondisi pascapandemi.

Dari sisi operasional, Latif dan Permana (2023) menekankan pentingnya penerapan standar operasional prosedur (SOP) dalam kegiatan housekeeping, terutama dalam penyediaan perlengkapan kamar. SOP berfungsi untuk menjaga konsistensi pelayanan dan efisiensi kerja. Hal ini didukung oleh Haryanto dan Wijaya (2024) yang menyatakan bahwa implementasi SOP dalam penyiapan kamar sangat penting untuk memastikan standar kebersihan dan kerapian tetap terjaga.

Selanjutnya, Mosikatsana et al. (2024) mengungkapkan bahwa dimensi tangible dan reliability merupakan faktor utama dalam persepsi kualitas pelayanan housekeeping. Kondisi fisik kamar yang bersih dan kemampuan room attendant dalam memberikan hasil kerja yang konsisten menjadi kunci utama dalam menciptakan kepuasan tamu. Selain itu, Yang et al. (2024) menegaskan bahwa kebersihan hotel menjadi faktor yang semakin penting dalam persepsi tamu, terutama terkait dengan aspek kesehatan dan keamanan.

Dalam kaitannya dengan kinerja karyawan, Fatimah dan Lubis (2024) menyatakan bahwa kualitas pelayanan room attendant memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu. Sementara itu, Thoriq et al. (2024) menekankan bahwa efektivitas dan efisiensi kerja room attendant sangat menentukan standar kebersihan hotel secara keseluruhan. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja room attendant tidak hanya dinilai dari kecepatan kerja, tetapi juga dari kualitas hasil yang dicapai.

Dari perspektif manajerial, De Lourdes dan Hadi (2025) menjelaskan bahwa housekeeping department memiliki peran strategis dalam mendukung kebersihan dan kepuasan tamu. Mereka menekankan pentingnya pengawasan dan kontrol kualitas dalam menjaga standar pelayanan. Selain itu, Agustina et al. (2025) serta Hussien dan Ayad (2025)

menyatakan bahwa pelatihan kerja berperan penting dalam meningkatkan keterampilan teknis dan kinerja room attendant.

Lebih lanjut, Prayogi dan Wijoyo (2025) menjelaskan bahwa performa room attendant dalam pelayanan hotel dipengaruhi oleh kedisiplinan, tanggung jawab, serta kemampuan komunikasi. Hal ini juga didukung oleh Widyalasmono (2026) yang menyatakan bahwa housekeeping berperan penting dalam membangun citra hotel dan meningkatkan kepuasan tamu.

Berdasarkan berbagai kajian tersebut, dapat disimpulkan bahwa room attendant memiliki peran yang sangat kompleks, mencakup aspek teknis pembersihan kamar, penerapan SOP, pemenuhan standar kebersihan, serta kontribusi terhadap kepuasan tamu. Selain itu, faktor pelatihan, pengawasan, dan manajemen kerja juga menjadi elemen penting dalam meningkatkan kualitas kinerja room attendant. Oleh karena itu, penelitian mengenai tugas room attendant pada pembersihan kamar di Hotel 88 Kedungsari Surabaya menjadi relevan untuk mengkaji secara lebih mendalam implementasi kerja di lapangan serta kontribusinya terhadap kualitas pelayanan hotel secara keseluruhan.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan observasi langsung. Data diperoleh melalui pengamatan terhadap aktivitas room attendant dalam menjalankan tugas pembersihan kamar di Hotel 88 Kedungsari Surabaya. Peneliti mencatat setiap tahapan kerja, mulai dari persiapan hingga penyelesaian pembersihan kamar. Selain itu, dilakukan pencatatan terhadap perilaku kerja, penggunaan alat, serta interaksi dengan lingkungan kerja. Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara deskriptif untuk memahami pola kerja, kendala yang dihadapi, serta implementasi standar operasional prosedur yang berlaku di hotel tersebut.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tahapan Pembersihan Kamar oleh Room Attendant

Tahapan pembersihan kamar oleh room attendant di Hotel 88 Kedungsari Surabaya dilakukan secara sistematis dan mengikuti SOP yang telah ditetapkan. Proses ini dimulai dari tahap persiapan, di mana room attendant menyiapkan trolley kerja yang berisi perlengkapan lengkap seperti linen bersih, handuk, amenities, serta alat dan bahan pembersih. Persiapan ini

bertujuan untuk menunjang efisiensi kerja serta memastikan seluruh kebutuhan pembersihan tersedia sebelum memasuki kamar.

Selanjutnya, room attendant menuju kamar dengan memperhatikan prosedur keamanan dan etika kerja, yaitu mengetuk pintu sebanyak tiga kali sambil mengucapkan “housekeeping”. Setelah dipastikan kamar dalam keadaan kosong, room attendant memasuki kamar dengan hati-hati. Tahap awal di dalam kamar dimulai dengan membuka tirai dan jendela untuk sirkulasi udara serta menyalakan lampu agar kondisi kamar terlihat jelas.

Proses pembersihan kemudian dilakukan secara bertahap, dimulai dari pengumpulan sampah dan pengecekan barang tamu. Setelah itu dilakukan stripping bed, yaitu melepas linen kotor seperti sprei, sarung bantal, dan selimut untuk diganti dengan linen bersih. Pembersihan kamar dilanjutkan dengan metode “top to bottom”, yaitu membersihkan bagian atas seperti lampu dan lemari, kemudian ke perabotan, dan terakhir ke lantai. Setelah seluruh area kamar bersih, tempat tidur dirapikan kembali sesuai standart hotel dengan teknik penataan yang rapi dan simetris.

Pada bagian kamar mandi, pembersihan dilakukan secara menyeluruh menggunakan bahan pembersih khusus. Area seperti wastafel, toilet, shower, cermin, dan lantai dibersihkan hingga bebas noda, kering, dan tidak berbau. Handuk bersih dan amenities kemudian diganti dan ditata sesuai standar yang berlaku.

Selain proses pembersihan fisik, room attendant juga melakukan pengisian kembali perlengkapan kamar seperti air minum, kopi, teh, serta perlengkapan mandi. Seluruh fasilitas kamar seperti lampu, AC, dan televisi juga diperiksa untuk memastikan berfungsi dengan baik. Jika ditemukan kerusakan, segera dilaporkan kepada bagian maintenance.

Tahap penting yang menjadi bagian dari prosedur kerja adalah pengisian worksheet atau lembar kerja housekeeping. Worksheet ini digunakan untuk mencatat status kamar, seperti kamar yang telah dibersihkan (clean), kamar yang masih kotor (dirty), atau kamar siap jual (ready). Selain itu, room attendant juga mencatat waktu pengerjaan, penggunaan linen, serta temuan khusus seperti kerusakan fasilitas atau barang tertinggal milik tamu. Pengisian worksheet ini sangat penting sebagai alat kontrol kerja, koordinasi antar departemen, serta bahan laporan kepada supervisor.

Tahap terakhir adalah pengecekan ulang (final check), di mana room attendant memastikan seluruh area kamar telah bersih, rapi, dan sesuai standar. Setelah itu, kamar ditutup dan statusnya dilaporkan melalui worksheet maupun sistem hotel. Dengan adanya tahapan kerja yang terstruktur termasuk pengisian worksheet, proses pembersihan kamar dapat berjalan lebih terorganisir, efisien, dan sesuai dengan standar pelayanan hotel.

Standar Kebersihan yang Diterapkan

Standar kebersihan yang diterapkan oleh room attendant di Hotel 88 Kedungsari Surabaya merupakan pedoman utama dalam memastikan kualitas kamar tetap terjaga sesuai dengan ekspektasi tamu dan citra hotel. Standar ini tidak hanya berfokus pada kebersihan secara kasat mata, tetapi juga mencakup aspek higienitas, kerapian, kenyamanan, serta konsistensi dalam setiap proses pembersihan.

Dalam praktiknya, setiap bagian kamar memiliki indikator kebersihan yang spesifik. Pada area kamar tidur, seluruh permukaan seperti meja, lemari, headboard, dan lampu harus bebas dari debu, noda, maupun sidik jari. Lantai kamar, baik yang menggunakan karpet maupun keramik, harus bersih tanpa adanya kotoran, rambut, atau bau tidak sedap. Tempat tidur menjadi fokus utama, di mana linen yang digunakan harus bersih, rapi, tidak kusut, serta terpasang dengan teknik yang sesuai standar hotel. Posisi bantal dan selimut juga harus tertata simetris untuk memberikan kesan estetik dan profesional.

Pada area kamar mandi, standar kebersihan diterapkan dengan lebih ketat karena berkaitan langsung dengan sanitasi. Seluruh bagian seperti wastafel, cermin, toilet, dan shower harus dibersihkan menggunakan bahan pembersih khusus untuk menghilangkan noda, kerak, serta bakteri. Permukaan kaca harus mengkilap tanpa bercak air, sementara toilet harus dalam kondisi bersih, kering, dan tidak berbau. Lantai kamar mandi juga harus dipastikan tidak licin serta bebas dari genangan air. Selain itu, handuk yang disediakan harus dalam kondisi bersih, kering, dan dilipat sesuai standar penataan hotel.

Selain kebersihan fisik, aspek kelengkapan fasilitas juga menjadi bagian dari standar yang diterapkan. Room attendant harus memastikan bahwa seluruh amenities seperti sabun, sampo, sikat gigi, air minum, serta perlengkapan lainnya tersedia dalam jumlah yang cukup dan tersusun rapi. Penataan ini dilakukan secara konsisten agar memberikan kesan profesional dan memudahkan tamu dalam menggunakan fasilitas yang tersedia.

Standar kebersihan juga mencakup aspek kenyamanan udara dan aroma kamar. Kamar harus memiliki sirkulasi udara yang baik serta aroma yang segar dan tidak menyengat. Hal ini penting karena aroma kamar sering kali menjadi kesan pertama yang dirasakan tamu saat memasuki ruangan. Oleh karena itu, room attendant biasanya menggunakan pengharum ruangan dengan takaran yang tepat agar tidak berlebihan.

Untuk menjaga konsistensi standar, pihak hotel menerapkan sistem pengecekan atau inspeksi oleh supervisor housekeeping. Setiap kamar yang telah dibersihkan akan diperiksa kembali untuk memastikan tidak ada bagian yang terlewat. Jika ditemukan kekurangan, room

attendant diwajibkan untuk segera melakukan perbaikan. Proses ini menjadi bagian penting dalam menjaga kualitas pelayanan dan meminimalkan keluhan dari tamu.

Secara keseluruhan, standar kebersihan yang diterapkan tidak hanya berfungsi sebagai pedoman kerja, tetapi juga sebagai alat kontrol kualitas dalam operasional hotel. Dengan penerapan standar yang konsisten, room attendant dapat memberikan pelayanan yang optimal, sehingga mampu meningkatkan kepuasan tamu serta memperkuat reputasi Hotel 88 Kedungsari Surabaya sebagai hotel yang mengutamakan kebersihan dan kenyamanan.

Kendala dalam Pembersihan Kamar

Dalam pelaksanaan tugas pembersihan kamar, room attendant di Hotel 88 Kedungsari Surabaya tidak terlepas dari berbagai kendala yang dapat memengaruhi efektivitas dan kualitas kerja. Kendala-kendala ini muncul baik dari faktor internal maupun eksternal, sehingga menuntut room attendant untuk memiliki kemampuan adaptasi dan manajemen kerja yang baik.

Salah satu kendala utama adalah keterbatasan waktu, terutama pada saat tingkat hunian hotel sedang tinggi (high occupancy). Dalam kondisi ini, room attendant dituntut untuk membersihkan banyak kamar dalam waktu yang relatif singkat, khususnya pada jam-jam sibuk seperti setelah waktu check-out. Tekanan waktu ini dapat menyebabkan kelelahan serta berpotensi menurunkan ketelitian dalam bekerja apabila tidak diimbangi dengan manajemen waktu yang efektif. Oleh karena itu, room attendant harus mampu bekerja secara cepat namun tetap menjaga standar kebersihan yang telah ditetapkan.

Kendala berikutnya adalah kondisi kamar yang sangat kotor atau tidak terawat, terutama pada kamar yang ditinggalkan oleh tamu dalam keadaan berantakan. Misalnya, terdapat banyak sampah, noda membandel pada lantai atau kamar mandi, hingga linen yang sangat kotor. Kondisi seperti ini membutuhkan waktu dan tenaga ekstra untuk membersihkannya. Selain itu, penggunaan bahan pembersih tertentu juga harus disesuaikan agar kotoran dapat dihilangkan secara maksimal tanpa merusak fasilitas kamar.

Faktor kelelahan fisik juga menjadi tantangan yang cukup signifikan. Pekerjaan room attendant bersifat manual dan membutuhkan aktivitas fisik yang tinggi, seperti mengangkat linen, mendorong trolley, membungkuk, serta berdiri dalam waktu yang lama. Jika tidak diimbangi dengan istirahat yang cukup, kondisi ini dapat menurunkan produktivitas dan meningkatkan risiko kesalahan kerja. Kelelahan juga dapat berdampak pada kesehatan jangka panjang apabila tidak dikelola dengan baik.

Selain itu, kendala teknis seperti kerusakan fasilitas kamar juga sering ditemui. Misalnya, keran air yang bocor, lampu yang mati, atau AC yang tidak berfungsi dengan baik.

Dalam situasi ini, room attendant tidak dapat menyelesaikan pekerjaannya secara maksimal sebelum masalah tersebut ditangani oleh bagian maintenance. Hal ini dapat memperlambat proses penyelesaian kamar dan memengaruhi kesiapan kamar untuk digunakan oleh tamu berikutnya.

Kendala lain yang tidak kalah penting adalah kurangnya koordinasi atau komunikasi antar bagian. Misalnya, informasi mengenai status kamar yang belum diperbarui secara tepat waktu atau adanya miskomunikasi antara housekeeping dan front office. Hal ini dapat menyebabkan kebingungan dalam penentuan prioritas kerja, sehingga berpotensi menghambat kelancaran operasional.

Namun demikian, berbagai kendala tersebut umumnya dapat diatasi melalui kerja sama tim yang baik, pembagian tugas yang jelas, serta dukungan dari manajemen hotel. Penyediaan alat kerja yang memadai, pelatihan berkala, serta pengawasan yang efektif juga menjadi faktor penting dalam membantu room attendant menjalankan tugasnya dengan lebih optimal.

Dengan demikian, meskipun terdapat berbagai tantangan dalam proses pembersihan kamar, room attendant tetap dituntut untuk menjaga profesionalisme dan kualitas kerja. Kemampuan dalam menghadapi kendala ini menjadi salah satu indikator penting dalam menilai kinerja room attendant serta keberhasilan operasional housekeeping di Hotel 88 Kedungsari Surabaya.

Peran Room Attendant dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu

Room attendant memiliki peran yang sangat strategis dalam menciptakan pengalaman menginap yang menyenangkan bagi tamu di Hotel 88 Kedungsari Surabaya. Meskipun tidak selalu berinteraksi langsung dengan tamu seperti front office, hasil kerja room attendant merupakan salah satu faktor utama yang pertama kali dirasakan oleh tamu ketika memasuki kamar. Oleh karena itu, kualitas kerja mereka secara langsung memengaruhi tingkat kepuasan, kenyamanan, hingga keputusan tamu untuk kembali menginap.

Peran utama room attendant terlihat dari kemampuannya dalam menciptakan kamar yang bersih, rapi, dan nyaman. Kebersihan kamar menjadi indikator utama kualitas pelayanan hotel, karena tamu umumnya sangat sensitif terhadap kondisi lingkungan tempat mereka menginap. Kamar yang bebas debu, harum, serta tertata dengan baik akan memberikan kesan pertama yang positif dan meningkatkan rasa percaya tamu terhadap standar pelayanan hotel. Sebaliknya, sedikit saja kekurangan seperti noda, bau tidak sedap, atau penataan yang kurang rapi dapat menurunkan kepuasan tamu secara signifikan.

Selain kebersihan, room attendant juga berperan dalam memperhatikan detail-detail kecil yang sering kali menjadi nilai tambah bagi tamu. Misalnya, penataan tempat tidur yang

rapi dengan lipatan yang presisi, peletakan amenities yang teratur, serta ketersediaan perlengkapan yang lengkap. Detail-detail ini mencerminkan profesionalisme dan kepedulian hotel terhadap kenyamanan tamu. Bahkan, dalam beberapa situasi, room attendant dapat memberikan sentuhan personal seperti merapikan barang tamu secara sopan atau menata kamar agar terlihat lebih menarik.

Room attendant juga memiliki peran dalam menjaga kenyamanan dan keamanan kamar. Mereka memastikan bahwa semua fasilitas seperti AC, lampu, televisi, dan perlengkapan lainnya berfungsi dengan baik sebelum kamar digunakan oleh tamu. Jika ditemukan kerusakan, room attendant segera melaporkan kepada bagian terkait untuk ditindaklanjuti. Hal ini penting untuk mencegah keluhan tamu serta memastikan pengalaman menginap yang tanpa gangguan.

Selain itu, sikap profesional dan etika kerja room attendant turut memengaruhi kepuasan tamu. Meskipun interaksi langsung terbatas, sikap sopan, ramah, dan menghargai privasi tamu tetap harus dijaga. Misalnya, dengan selalu mengikuti prosedur saat memasuki kamar, tidak menyentuh barang pribadi tamu sembarangan, serta menjaga kerahasiaan informasi tamu. Sikap ini akan memberikan rasa aman dan nyaman bagi tamu selama menginap.

Peran lainnya adalah dalam mendukung kelancaran operasional hotel secara keseluruhan. Kamar yang siap tepat waktu akan membantu front office dalam melayani tamu check-in tanpa kendala. Hal ini secara tidak langsung meningkatkan kepuasan tamu karena mereka tidak perlu menunggu lama untuk mendapatkan kamar. Dengan demikian, kerja room attendant memiliki keterkaitan erat dengan departemen lain dalam menciptakan pelayanan yang terintegrasi.

Secara keseluruhan, room attendant tidak hanya bertugas menjaga kebersihan kamar, tetapi juga menjadi bagian penting dalam menciptakan kualitas pelayanan hotel yang unggul. Kontribusi mereka dalam menjaga standar kebersihan, memperhatikan detail, serta menjaga profesionalisme kerja menjadikan mereka sebagai salah satu faktor kunci dalam meningkatkan kepuasan tamu dan memperkuat citra positif Hotel 88 Kedungsari Surabaya di mata pelanggan.

Pentingnya Pelatihan dan Pengawasan Kerja Room Attendant

Pelatihan dan pengawasan kerja merupakan dua aspek yang sangat penting dalam menunjang kinerja room attendant di Hotel 88 Kedungsari Surabaya. Kedua hal ini tidak hanya berfungsi sebagai sarana peningkatan keterampilan, tetapi juga sebagai upaya menjaga konsistensi kualitas pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh manajemen

hotel. Tanpa adanya pelatihan dan pengawasan yang memadai, kualitas kerja room attendant berpotensi menurun dan tidak seragam.

Pelatihan bagi room attendant umumnya dilakukan secara berkala dan terstruktur, baik bagi karyawan baru maupun karyawan lama. Bagi karyawan baru, pelatihan dasar sangat penting untuk memperkenalkan SOP, teknik pembersihan yang benar, penggunaan alat dan bahan kimia, serta tata cara penataan kamar yang sesuai standar hotel. Sementara itu, bagi karyawan lama, pelatihan lanjutan berfungsi untuk meningkatkan keterampilan, memperbarui pengetahuan terkait teknik kerja terbaru, serta menyesuaikan dengan perkembangan standar industri perhotelan.

Materi pelatihan tidak hanya berfokus pada aspek teknis, tetapi juga mencakup aspek non-teknis seperti etika kerja, komunikasi, pelayanan prima (*service excellence*), serta penanganan keluhan tamu. Hal ini penting karena room attendant tidak hanya dituntut untuk bekerja secara efektif, tetapi juga harus mampu menjaga sikap profesional dalam setiap situasi. Dengan pelatihan yang baik, room attendant akan lebih percaya diri dalam menjalankan tugasnya dan mampu bekerja secara efisien tanpa mengabaikan kualitas.

Selain pelatihan, pengawasan kerja oleh supervisor housekeeping juga memegang peranan penting dalam menjaga kualitas hasil kerja. Pengawasan dilakukan melalui proses inspeksi kamar yang telah dibersihkan oleh room attendant. Dalam proses ini, supervisor akan memeriksa setiap detail kebersihan, kerapian, serta kelengkapan fasilitas kamar. Jika ditemukan kekurangan atau kesalahan, supervisor akan memberikan arahan dan koreksi secara langsung kepada room attendant yang bersangkutan.

Pengawasan ini tidak hanya bertujuan untuk menemukan kesalahan, tetapi juga sebagai bentuk pembinaan dan evaluasi kinerja. Melalui pengawasan yang konsisten, room attendant dapat mengetahui standar kerja yang diharapkan serta memperbaiki kekurangan dalam pekerjaannya. Selain itu, pengawasan juga membantu memastikan bahwa setiap kamar yang disiapkan benar-benar layak untuk digunakan oleh tamu, sehingga dapat meminimalkan potensi keluhan.

Pentingnya pelatihan dan pengawasan juga terlihat dalam upaya menjaga konsistensi pelayanan. Dalam operasional hotel, konsistensi merupakan kunci utama karena tamu mengharapkan kualitas yang sama setiap kali mereka menginap. Dengan adanya pelatihan yang berkelanjutan dan pengawasan yang efektif, standar kebersihan dan pelayanan dapat dipertahankan secara merata di seluruh kamar.

Secara keseluruhan, pelatihan dan pengawasan kerja merupakan investasi penting bagi manajemen hotel dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia, khususnya room

attendant. Dengan keterampilan yang terus diasah dan pengawasan yang terarah, room attendant dapat bekerja lebih profesional, efisien, dan sesuai standar. Hal ini pada akhirnya akan berdampak positif terhadap kepuasan tamu serta memperkuat reputasi Hotel 88 Kedungsari Surabaya sebagai hotel yang mengutamakan kualitas pelayanan.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa tugas room attendant di Hotel 88 Kedungsari Surabaya dilaksanakan melalui tahapan kerja yang sistematis, mulai dari persiapan, pembersihan, hingga pengecekan akhir dan pengisian worksheet sebagai alat kontrol kerja. Penerapan standar kebersihan yang ketat menjadi kunci utama dalam menjaga kualitas kamar dan kenyamanan tamu. Meskipun terdapat berbagai kendala seperti keterbatasan waktu, kondisi kamar, dan kelelahan fisik, room attendant tetap mampu menjalankan tugas secara profesional melalui manajemen kerja yang baik. Selain itu, peran room attendant sangat penting dalam meningkatkan kepuasan tamu, didukung oleh pelatihan dan pengawasan yang berkelanjutan. Dengan demikian, kualitas kerja room attendant berkontribusi signifikan terhadap citra dan mutu pelayanan hotel.

DAFTAR REFERENSI

- Agustina, N. S., Robbie, R. I., & Mu'ammal, I. (2025). Analysis of training effectiveness in improving employee performance at My Dormy Hostel UMM: Senior and junior employees perspectives (Case sub My Dormy Hostel UMM). *International Journal of Entrepreneurship and Tourism*, 2(2), 1–9. <https://doi.org/10.57203/ijent.v2i2.2025.1-9>
- De Lourdes, E. X., & Hadi, S. (2025). The role of the housekeeping department in supporting cleanliness and guest satisfaction at PrimeBiz Hotel Kuta Bali. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 7(3), 1030–1037. <https://doi.org/10.34007/jehss.v7i3.2541>
- Fatimah, Z., & Lubis, A. L. (2024). The impact of room attendant's service quality on guest satisfaction at BWP Hotel Batam. *Jurnal Kepariwisata*, 23(2), 87–98. <https://doi.org/10.52352/jpar.v23i2.1411>
- Haryanto, I. M. A., & Wijaya, N. S. (2024). Implementasi standar operasional prosedur penyiapan kamar oleh room attendant hotel. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis*, 3(1), 30–36. <https://doi.org/10.22334/paris.v3i1.682>
- Hussien, H. M., & Ayad, H. A. (2025). The impact of housekeeping employee technical skills on job performance in hotels. *Minia Journal of Tourism and Hospitality Research*, 19(3), 155–179. <https://doi.org/10.21608/mjthr.2025.401649.1212>
- Latif, L., & Permana, G. (2023). Evaluasi standar operasional prosedur kerja housekeeping department dalam penyediaan kelengkapan guest supplies di Hotel Four Seasons Jakarta. *TOBA: Journal of Tourism, Hospitality, and Destination*, 2(3), 68–77. <https://doi.org/10.55123/toba.v2i3.2430>

- Mosikatsana, R. P., Van Zyl, J., & Crowther, D. (2024). Employee perceptions of service quality in the housekeeping departments of graded hotels in Bloemfontein. *African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure*, 13(1), 100–108. <https://doi.org/10.46222/ajhtl.19770720.487>
- Mu'is, A., Elistyawati, I. A., Sudiarta, M., & Utama, I. K. (2022). Analysis of room attendant service quality towards guests' satisfaction during the Covid-19 pandemic. *International Journal of Green Tourism Research and Applications*, 4(1), 38–49. <https://doi.org/10.31940/ijogtra.v4i1.38-49>
- Prayogi, R., & Wijoyo, T. A. (2025). Room attendant performance in hotel service quality: A qualitative exploration. *International Journal of Business and Management Practices*, 3(2), 137–150. <https://doi.org/10.59890/ijbmp.v3i2.16>
- Putri, N. L. A., Wendri, I. G. M., & Rejeki, I. N. M. (2021). Service quality of room attendant and guest satisfaction at The St. Regis Bali Resort. *Jurnal Sains Terapan Pariwisata*, 6(2), 77–83.
- Sinaga, H. B. A., & Lapotulo, N. (2022). Peranan room attendant dalam menangani hygiene dan sanitasi kamar di OS Hotel Batu Aji Batam. *Jurnal Mekar*, 1(2), 62–68. <https://doi.org/10.59193/jmr.v1i2.65>
- Thoriq, N., Intiar, S., Jabbar, U. A., Maryani, T., Aryaningtyas, A. T., & Risyanti, Y. D. (2024). Performance review of housekeeping room attendant in Hotel Puri Garden Semarang. *MSJ: Majority Science Journal*, 2(3), 78–84. <https://doi.org/10.61942/msj.v2i3.174>
- Widyasmono, W. S. R. P. (2026). The role of housekeeping in maintaining the image and guest satisfaction at Tunjungan Hotel Surabaya, East Java. *International Journal of Travel, Hospitality and Events*, 5(1), 101–113. <https://doi.org/10.56743/ijothe.v5i1.733>
- Wulandari, V. L., Qomariyah, E., & Abdullah, A. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan room attendant terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Zahra Syariah Kendari. *Business UHO: Jurnal Administrasi Bisnis*, 5(2).
- Yang, Y., Lin, M. S., & Magnini, V. P. (2024). Do guests care more about hotel cleanliness during COVID-19? Understanding factors associated with cleanliness importance of hotel guests. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 36(1), 239–258. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-08-2022-0956>