



## Strategi dalam Menjaga Kualitas Kinerja *Room Attendant* Waktu *High Season* pada Hotel Khas Malioboro Yogyakarta

Erlangga Brahmanto<sup>1\*</sup>, Sri Maharani<sup>2</sup>

<sup>1-2</sup> Universitas Bina Sarana Informatika, Indonesia

\*Penulis korespondensi: [erlangga.egb@bsi.ac.id](mailto:erlangga.egb@bsi.ac.id)

**Abstract.** *The hotel industry is a service-oriented sector. Hotels rely on professional staff to manage operations and provide excellent service, thereby ensuring guest satisfaction. Hotels are expected to maintain high-quality performance to ensure smooth operations. The department playing a crucial role in hotel operations is the Housekeeping Department. Housekeeping is divided into several sections, one of which is the Room Section, responsible for the cleanliness, comfort, aesthetics, and safety of guest rooms; its staff are known as Room Attendants. To address this, an appropriate strategy is needed to maintain the quality of guest rooms offered to guests. The data collection method used in this study is qualitative descriptive, while the data collection techniques employed include interviews, observations, literature reviews, and documentation. The results of this study indicate that the strategy for maintaining the quality of Room Attendants' performance during the high season at the Khas Malioboro Hotel in Yogyakarta is that Room Attendants must work in accordance with the applicable Standard Operating Procedures to ensure guest satisfaction. Hotel management also provides rewards and job training to employees who work according to standards, as a form of recognition for their work to support quality performance and operational efficiency.*

**Keywords:** *Hotel; Performance; Quality; Room Attendant; Strategy.*

**Abstrak.** Hotel adalah industri yang bergerak dibidang jasa pelayanan. Hotel tidak lepas dari sumber daya manusia yang profesional sebagai pengelolanya untuk memberikan pelayanan yang baik agar terciptanya kepuasan tamu. Hotel diharapkan mempunyai kinerja yang berkualitas demi kelancaran operasional. Department yang mempunyai peran penting dalam operasional hotel adalah *Housekeeping department*. *Housekeeping* dibagi menjadi beberapa *section*, salah satunya *Room section* yang bertanggung jawab atas kebersihan, kenyamanan, keindahan, dan keamanan kamar tamu, tugasnya disebut dengan *Room Attendant*. Dalam menyikapi hal tersebut dibutuhkan strategi yang tepat dalam menjaga kualitas kamar yang akan dijual kepada tamu. Pengambilan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif sedangkan teknik pengambilan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, studi pustaka dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini strategi dalam menjaga kualitas kinerja *room attendant* waktu *high season* pada hotel Khas Malioboro Yogyakarta yaitu *room attendant* harus bekerja sesuai dengan *Standart Operasional Procedure* yang berlaku agar terciptanya kepuasan tamu. Manajemen hotel juga memberikan *reward*, dan pelatihan kerja kepada karyawan yang bekerja sesuai standart, dalam rangka penghargaan hasil kerjanya untuk menunjang kinerja yang berkualitas dan kelancaran operasional.

**Kata kunci:** Hotel; Kinerja; Kualitas; *Room Attendant*; Strategi.

### 1. PENDAHULUAN

Industri Pariwisata merupakan salah satu penunjang meningkatkan *devisa* Negara di Indonesia. Berkembangnya pariwisata mempengaruhi kesejahteraan masyarakat bangsa khususnya dalam hal perekonomian. Untuk itu perlu meningkatkan produksi diberbagai sektor pembangunan ekonomi diantaranya melalui sektor industri pariwisata. Dengan adanya industri pariwisata tentunya bangsa Indonesia memajukan fasilitas akomodasi bagi wisatawan, baik sarana maupun prasarana, misal membangun objek wisata, kemudahan akses jalan ke objek wisata, penginapan sebagai tempat tinggal, dan kebutuhan pelayanan makanan (Noviastuti & Jati, 2023).

Perkembangan industri pariwisata yang sangat pesat di tandai dengan keberadaan pembangunan hotel, dari hotel melati sampai hotel berbintang. Hotel kini tidak hanya menyediakan fasilitas akomodasi kamar, namun juga semakin lengkap dengan fasilitas pendukung lainnya, sehingga dapat memenuhi kebutuhan pemuasan dari keinginan tamu dan lebih betah berlama-lama tinggal di hotel. Semakin banyak fasilitas yang dimiliki oleh suatu hotel, tentunya semakin memberikan kenyamanan maksimal kepada tamu, sebab tamu dapat melakukan kebutuhan mereka dengan fasilitas yang lengkap. Hotel sebagai salah satu industri pariwisata yang tidak lepas dari sumber daya manusia yang profesional sebagai pengelolanya (Yasa, 2022).

Hotel merupakan industri jasa tentunya memberikan pelayanan yang baik agar tercipta kepuasan tamu. Dalam kelancaran operasional suatu hotel terbagi menjadi beberapa *department* atau bagian yang mempunyai tugas dan tanggung jawab yang saling berkaitan antara *department* yang satu dengan yang lain. Masing-masing *department* memegang peranan penting dan mempunyai peran besar dalam menunjang operasional hotel. Salah satu *department* yang kedudukannya paling penting adalah *Housekeeping department*, yaitu merupakan *department* atau bagian yang bertugas dan bertanggung jawab atas kebersihan, kenyamanan, kelengkapan, keamanan, serta *public area* termasuk persyaratan *hygiene* dan *sanitasi* kecuali *kitchen*. Peran housekeeping terbukti berkontribusi signifikan dalam meningkatkan tingkat hunian kamar dan citra hotel secara keseluruhan (Kusdharyanto & Nugroho, 2025).

Dalam memperlancar jalannya operasional di *Housekeeping Department* terutama untuk memperlancar pelayanan maka *Housekeeping department* dibagi menjadi beberapa seksi. Banyak sedikitnya seksi tergantung besar kecilnya hotel yang bersangkutan. Salah satunya adalah *Room section* yang bertanggung jawab atas kebersihan, kenyamanan, keindahan dan keamanan kamar tamu. Petugasnya disebut *Room attendant*. Peran room attendant sangat krusial karena mereka berinteraksi langsung dengan kondisi kamar yang menjadi indikator utama kepuasan tamu (Arini & Anggreni, 2022).

*Housekeeping Department* memiliki kontribusi besar dalam meningkatkan kualitas pelayanan hotel secara keseluruhan. Kualitas kebersihan dan kerapian kamar yang dijaga dengan baik akan memberikan pengalaman menginap yang positif bagi tamu, sehingga berdampak pada loyalitas dan tingkat kunjungan ulang. Penelitian menunjukkan bahwa optimalisasi peran housekeeping mampu meningkatkan kualitas pelayanan tamu secara signifikan, terutama dalam menjaga standar kebersihan dan kenyamanan kamar (Utami & Khudri, 2026).

Dalam praktik operasionalnya, *room attendant* menghadapi berbagai tantangan, terutama pada saat high season atau tingkat hunian tinggi. Beban kerja yang meningkat menuntut adanya penerapan standar operasional prosedur (SOP) secara konsisten agar kualitas pelayanan tetap terjaga. Penerapan SOP yang tepat dalam penyiapan kamar terbukti mampu meningkatkan efisiensi kerja dan menjaga standar kualitas kamar yang diharapkan oleh hotel (Daniswara & Sanjiwani, 2023). Kemampuan *room attendant* dalam menangani keluhan tamu serta menjaga kualitas kebersihan kamar juga menjadi faktor penting dalam menciptakan kepuasan tamu dan citra positif hotel (Purnama & Haryanto, 2015; Suwardi & Hadi, 2012). Kondisi ini sejalan dengan temuan bahwa kinerja staf housekeeping, termasuk *public area attendant*, sangat dipengaruhi oleh situasi operasional seperti full event atau high season yang menuntut profesionalisme dan ketahanan kerja yang tinggi (Martina, 2019).

## **2. KAJIAN TEORITIS**

### **Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia**

Marrus mengemukakan “Strategi adalah sebagai suatu proses penentuan rencana para pemimpin puncak yang berfokus pada tujuan jangka panjang organisasi, disertai penyusunan suatu cara atau upaya bagaimana agar tujuan dapat tercapai”. (Juliansyah, 2017). Sedangkan Menurut Abdul Halim Usman kata “Strategi berarti suatu yang dirancang dan disiasati secara cermat agar memberi hasil atau keuntungan. Dalam organisasi perusahaan, strategi selalu memberikan hasil yang baik, sehingga jika proses manajemen tidak memberikan hasil yang lebih baik maka proses manajemen tersebut tidak dapat disebut manajemen strategis (Zakirul Hakim, 2015).

### **Pengertian Kinerja**

Hasibuan megemukakan “Kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang di bebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu” Goldwin & Rostina, (2019) sedangkan Sutrisno mengatakan “Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal dan sesuai dengan modal etika”

## **Pengertian Hotel**

Menurut Sulastiyono “Hotel adalah perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan beberapa pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus”(Irwansyah, 2017). Widanaputra mengemukakan “Hotel merupakan suatu jenis akomodasi yang dikelola secara komersial dengan menggunakan sebagian atau seluruh bangunan yang ada untuk menyediakan fasilitas pelayanan jasa penginapan, makanan, dan minuman serta jasa yang lainnya dimana fasilitas dan pelayanan tersebut disediakan untuk para tamu dan masyarakat umum yang ingin menginap”(Baguna & Lambey, 2018).

## **Housekeeping Departemen**

Nawar mengemukakan “Housekeeping berasal dari kata house yang berarti rumah, wisma, hotel, dan to keep yang berarti merawat atau memelihara. Jadi Housekeeping adalah bagian atau departemen yang mengatur atau menata peralatan, menjaga kebersihan, memperbaiki kerusakan, dan memberi dekorasi dengan tujuan agar hotel tampak rapi, bersih, menarik, dan menyenangkan penghuninya”(Pradana, 2017). Menurut Widjaya “*Housekeeping* atau Tata Graha adalah bagian yang menangani kebersihan, kerapian kamar, dan juga area luar hotel”. Rumekso mengemukakan “*Housekeeping* dibagi menjadi beberapa seksi menurut area tugasnya guna menunjang kelancaran dalam operasional, menjadi beberapa bagian diantaranya, *public area, linen and laundry section*”(Widiantono, 2019).

## **Pengertian Room Attendant/ Room Boy**

Menurut Rumekso dalam bukunya “*Housekeeping Hotel (Floor section)*” “*Room Boy* adalah Petugas floor section yang menjaga kebersihan, kerapian, keindahan, kenyamanan dan kelengkapan kamar-kamar tamu”(Artina Sembiring & Tarigan, 2019). Sulastiono mengemukakan “*Room Attendant* adalah petugas hotel yang berada pada seksi kamar yang berhubungan langsung tamu (*front of house*)”. Tugas dari *room attendant* dapat dikatakan rumit dan berat karena complain yang datang dari tamu banyak sekali hubungannya dengan kamar dan baik atau buruknya kamar hotel tergantung dari kualitas *room attendant* hotel tersebut.(Putri & Kristiutami, 2016).

### 3. METODE PENELITIAN

Dasar dari penelitian ini adalah penulis ingin mengetahui kondisi atau fenomena yang ada dalam kondisi yang alamiah, bukan dalam kondisi kendali, labolatoris ataupun teoritis. Penulis juga terjun langsung ke lapangan untuk melakukan penelitian ini, karena itu deskriptif kualitatif tepat digunakan untuk jenis penelitian ini. Sesuai dengan fokus penelitian ini strategi dalam menjaga kualitas kinerja *room attendant* waktu *high season* di hotel Khas Malioboro Yogyakarta, penulis menggunakan deskriptif kualitatif dengan mendeskripsikan data yang diperoleh sebagai hasil penelitian. Dengan menggunakan metode ini penulis dapat memperoleh data secara utuh dan sesuai dengan kondisi yang sebenarnya.

Di dalam melakukan penelitian ini penulis menggunakan beberapa metode untuk mendapatkan data yang diperlukan, teknik pengambilan data dengan interview: “Wawancara adalah suatu metode pengumpulan data yang berupa pertemuan dua orang atau lebih secara langsung guna bertukar informasi dan ide dengan Tanya jawab secara lisan sehingga dapat dibangun makna dalam suatu topik tertentu” (Prastowo, 2016). Metode mengumpulkan data dengan mengadakan wawancara langsung kepada Bapak Theo Bruma Taufan Wijaya selaku *Executif Housekeeper*, Bapak Tunggul Saptono selaku *Supervisor Housekeeper*, Lutfy Rifady selaku *Room boy*, dan Muhammad Hadi Tamam selaku *Room Boy* di Hotel Khas Malioboro Yogyakarta.

### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### **Strategi Penerapan SOP dalam Menjaga Kualitas Kinerja Room Attendant**

Room attendant merupakan ujung tombak dalam menjaga kualitas kamar tamu sehingga berperan langsung dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Kinerja room attendant yang optimal tidak terlepas dari penerapan standar operasional prosedur (SOP) yang menjadi pedoman utama dalam bekerja. Penerapan SOP secara konsisten akan menghasilkan pelayanan yang seragam dan berkualitas, sehingga mampu meningkatkan citra hotel di mata tamu (Rendy Pradana, 2017). Kualitas pelayanan yang baik pada akhirnya akan berdampak pada peningkatan tingkat hunian kamar (Putri & Kristiutami, 2016).

Penerapan SOP di Hotel Khas Malioboro terlihat dari adanya step by step cleaning procedure yang harus diikuti oleh setiap room attendant. Prosedur ini mencakup tahapan kerja yang sistematis mulai dari persiapan alat, proses pembersihan kamar, hingga tahap akhir seperti pengecekan dan pelaporan. Implementasi SOP yang tepat terbukti mampu meningkatkan efisiensi kerja serta menjaga standar kebersihan kamar secara konsisten (Daniswara &

Sanjiwani, 2023). Kondisi ini menunjukkan bahwa SOP bukan hanya sekadar aturan, tetapi menjadi strategi utama dalam menjaga kualitas pelayanan hotel.

Kedisiplinan kerja menjadi faktor penting dalam mendukung keberhasilan penerapan SOP. Tingkat disiplin yang tinggi akan mendorong karyawan untuk bekerja sesuai dengan standar yang telah ditentukan. Disiplin kerja memiliki hubungan yang signifikan dengan peningkatan kinerja karyawan, terutama dalam sektor jasa yang menuntut ketepatan dan konsistensi pelayanan (Saripuddin & Handayani, 2017). Kedisiplinan tersebut tercermin dalam ketepatan waktu, kepatuhan terhadap prosedur, serta tanggung jawab dalam menyelesaikan tugas.

Penampilan dan personal grooming juga menjadi bagian penting dalam menunjang kualitas kinerja room attendant. Penampilan yang rapi dan bersih memberikan kesan profesional serta meningkatkan kepercayaan tamu terhadap pelayanan hotel. Standar grooming yang baik akan mencerminkan citra positif hotel secara keseluruhan (Widiantono, 2019). Kondisi ini menunjukkan bahwa aspek visual dan sikap kerja memiliki kontribusi besar terhadap persepsi tamu.

Motivasi kerja turut berperan dalam menjaga kualitas kinerja room attendant, terutama pada saat high season. Beban kerja yang meningkat seringkali menjadi tantangan yang harus dihadapi oleh karyawan. Motivasi yang tinggi akan membantu room attendant tetap produktif dan mampu bekerja secara optimal meskipun dalam kondisi tekanan kerja yang tinggi (Yasa, 2022). Faktor motivasi ini dapat diperkuat melalui pemberian penghargaan dan pelatihan oleh manajemen hotel.

Strategi pengelolaan sumber daya manusia menjadi faktor penting dalam mendukung keberhasilan operasional hotel. Pengelolaan yang baik akan menghasilkan kinerja karyawan yang optimal serta mampu mencapai tujuan organisasi. Strategi yang dirancang secara sistematis akan membantu perusahaan dalam meningkatkan efektivitas kerja karyawan (Juliansyah, 2017). Penerapan strategi ini terlihat dari upaya manajemen dalam memberikan pelatihan dan evaluasi kinerja secara berkala.

Pelaksanaan SOP juga berkaitan erat dengan pengelolaan fasilitas dan perlengkapan kerja. Ketersediaan alat kerja seperti trolley, linen, dan bahan pembersih harus selalu terjaga agar proses kerja berjalan lancar. Pengelolaan logistik yang baik akan mendukung efisiensi kerja room attendant dalam menjalankan tugasnya (Mayasari & Nurjanah, 2020). Kondisi ini menunjukkan bahwa aspek operasional dan manajerial saling berkaitan dalam menjaga kualitas pelayanan.

Kinerja room attendant yang optimal akan memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan hotel secara keseluruhan. Pelayanan yang konsisten dan berkualitas akan meningkatkan kepuasan tamu serta mendorong minat untuk kembali menginap. Kepuasan pelanggan menjadi indikator utama keberhasilan operasional hotel dalam industri jasa (Irwansyah, 2017). Hal ini menunjukkan bahwa penerapan SOP yang baik merupakan strategi efektif dalam menjaga kualitas kinerja room attendant.

### **Dampak Kinerja Room Attendant terhadap Kepuasan Tamu dan Operasional Hotel**

Kinerja room attendant memiliki pengaruh langsung terhadap tingkat kepuasan tamu karena berkaitan dengan kondisi kamar yang menjadi fasilitas utama hotel. Kamar yang bersih, nyaman, dan terawat akan memberikan pengalaman menginap yang positif bagi tamu. Peran room attendant dalam menjaga kebersihan kamar menjadi faktor utama dalam menciptakan kepuasan pelanggan (Arini & Anggreni, 2022). Kondisi ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kamar menjadi indikator utama dalam menilai kualitas hotel.

Peran housekeeping department secara keseluruhan juga berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan hotel. Housekeeping tidak hanya menjaga kebersihan, tetapi juga memastikan kenyamanan dan keamanan tamu selama menginap. Kinerja housekeeping yang optimal akan berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan dan citra hotel (Utami & Khudri, 2026). Hal ini menunjukkan bahwa housekeeping memiliki peran strategis dalam operasional hotel.

Tingkat hunian kamar juga dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh room attendant. Pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan tamu sehingga mendorong loyalitas dan kunjungan ulang. Housekeeping department memiliki peran penting dalam meningkatkan tingkat hunian kamar melalui pelayanan yang berkualitas (Kusdharyanto & Nugroho, 2025). Kondisi ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki dampak langsung terhadap keberhasilan bisnis hotel.

Kondisi high season menjadi tantangan tersendiri bagi room attendant dalam menjaga kualitas kinerja. Beban kerja yang meningkat menuntut karyawan untuk tetap bekerja secara efektif dan efisien. Situasi ini serupa dengan kondisi full event yang membutuhkan kinerja maksimal dari seluruh staf housekeeping (Martina, 2019). Kemampuan dalam menghadapi tekanan kerja menjadi faktor penting dalam menjaga kualitas pelayanan.

Pengelolaan linen dan perlengkapan kamar juga menjadi bagian penting dalam mendukung kinerja room attendant. Ketersediaan linen yang memadai akan mempercepat proses pembersihan kamar dan menjaga standar kebersihan. Strategi pengelolaan linen yang baik sangat diperlukan terutama pada saat high season untuk menghindari keterlambatan

pelayanan (Noviastuti & Jati, 2023). Kondisi ini menunjukkan bahwa manajemen operasional yang baik akan mendukung kualitas pelayanan.

Kemampuan room attendant dalam menangani keluhan tamu menjadi aspek penting dalam menjaga kepuasan pelanggan. Penanganan keluhan yang cepat dan tepat akan meningkatkan kepercayaan tamu terhadap hotel. Tugas room attendant dalam menangani complaint memiliki peran strategis dalam menjaga kualitas pelayanan (Purnama & Haryanto, 2015). Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi yang baik menjadi kunci dalam pelayanan hotel.

Peran room boy dalam menjaga kebersihan hotel memiliki dampak besar terhadap citra hotel di mata tamu. Kebersihan yang terjaga akan memberikan kesan positif serta meningkatkan kenyamanan tamu selama menginap. Peran tersebut menjadi faktor penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan (Suwardi & Hadi, 2012). Kondisi ini menunjukkan bahwa kebersihan merupakan aspek utama dalam industri perhotelan.

Kinerja room attendant juga tidak terlepas dari dukungan departemen lain dalam operasional hotel. Koordinasi antar departemen seperti front office dan concierge akan meningkatkan kualitas pelayanan secara menyeluruh. Peran concierge dalam memberikan pelayanan tambahan juga berkontribusi terhadap kepuasan tamu (Permatasari et al., 2025). Sinergi antar departemen menjadi faktor penting dalam menciptakan pelayanan yang optimal.

Kepuasan kerja dan motivasi karyawan turut mempengaruhi kualitas kinerja yang dihasilkan. Karyawan yang merasa puas dengan pekerjaannya cenderung memberikan pelayanan yang lebih baik kepada tamu. Motivasi kerja yang tinggi akan meningkatkan produktivitas serta kualitas pelayanan yang diberikan (Goldwin & Rostina, 2019). Kondisi ini menunjukkan bahwa aspek psikologis karyawan juga berpengaruh terhadap kualitas pelayanan hotel.

Kinerja room attendant yang terjaga dengan baik akan memberikan dampak jangka panjang bagi keberhasilan hotel. Pelayanan yang berkualitas akan meningkatkan loyalitas pelanggan serta memperkuat citra hotel di industri perhotelan. Keberhasilan ini menjadi tujuan utama dalam operasional hotel sebagai industri jasa yang berorientasi pada kepuasan pelanggan.

*Room attendant* adalah petugas yang bertanggung jawab dalam membersihkan kamar tamu, kelengkapan kamar tamu serta menjaga kenyamanan dan keamanannya. Seorang *room boy* di Hotel Khas Malioboro dalam mengerjakan tugas nya dengan baik harus memiliki penampilan yang menarik, sopan, rapi meliputi tingkah laku dan kejujurannya serta memahami ketentuan-ketentuan yang berlaku di *room section*. Selain itu dalam menjalankan operasional

*room boy* di Pesonna hotel Malioboro harus menjaga kualitas kinerjanya agar operasional bisa berjalan dengan lancar. Untuk menjaga kualitas kinerja *room attendant*, Hotel Khas Malioboro menerapkan peraturan-peraturan yang berlaku yang disebut dengan *Standart Operasional Procedure (SOP)* atau *Step by Step Procedure*.

Menjaga kualitas kinerja *room attendant* saat *high season* dengan cara bekerja sesuai *standart operasional prosedur (SOP)* yang berlaku. Pelaksanaan kerja yang baik adalah pelaksanaan kerja yang dilakukan sesuai dengan metode yang ada, serta didukung oleh kedisiplinan yang dimiliki *room attendant*. *Room attendant* yang memiliki kedisiplinan yang tinggi sangat diharapkan karena mampu menunjang perkembangan masa depan hotel, juga masa depan *Room attendant* itu sendiri.

Ditinjau dari tujuan hotel, dalam upaya mendapatkan keuntungan serta memberi kepuasan bagi tamu, *room attendant* memegang peran penting bagi tercapainya target sesuai dengan yang ditentukan oleh hotel.

Seorang *room attendant* Hotel Khas Malioboro harus memiliki cara-cara dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan *step by step cleaning procedure*, demi keberhasilan kerja. Dalam melaksanakan pekerjaannya *room attendant* menerapkan metode kerja yang efektif dan efisien, sehingga melakukan kerja dengan disiplin dan hasil yang memuaskan.

Hal-hal yang harus diperhatikan *Room Attendant* di Hotel Khas Malioboro dalam melaksanakan tugasnya mencakup penampilan yang mencerminkan kesan menarik bagi tamu, dengan kerapian berpakaian, potongan rambut, kuku, dan semua yang bersifat fisik harus terlihat rapi dan bersih. Sopan santun dan keramahan kepada atasan, rekan kerja, dan tamu harus ditumbuhkembangkan, serta ketepatan waktu penting dengan *Room Attendant* tiba maksimal 15 menit sebelum jadwal untuk mempersiapkan fisik dan mental. Absensi dilakukan satu kali di pos security dengan finger pin. Untuk memperlancar tugas *Room Boy*, diberikan langkah-langkah *step by step cleaning procedure*, mulai dari pengecekan trolley dan set up perlengkapan, prioritas kamar yang harus dikerjakan, penempatan trolley di samping kamar, membuka gorden untuk penerangan, pengecekan minibar dan towel, proses stripping, making bed, dusting dengan sistem clockwise, cleaning bathroom, restocking, vacuuming, final check, reporting, dan storing peralatan. *Step by step* ini menjadi panduan *room attendant*, namun dalam praktiknya masih ada yang melupakan standar operasional. Tercapainya kinerja yang terjaga bermanfaat bagi *Housekeeping Department* dan hotel, meningkatkan kepuasan tamu serta mengurangi keluhan. Dampak dan manfaat nyata bagi *Housekeeping Department* adalah karyawan menikmati pekerjaan sesuai standar dan memberikan citra positif dari manajemen, sedangkan bagi Hotel Khas Malioboro keberhasilan kerja sesuai standar membawa

keuntungan, citra baik, dan kamar nyaman bagi tamu bahkan saat high season, mendorong tamu untuk kembali menginap, sehingga tercapai tujuan utama hotel berupa kepuasan tamu, citra baik, dan keuntungan besar.

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa strategi menjaga kualitas kinerja *room attendant* pada saat *high season* di Hotel Khas Malioboro Yogyakarta berfokus pada penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) secara konsisten, didukung oleh kedisiplinan, motivasi kerja, serta pengelolaan sumber daya manusia yang efektif. Kinerja *room attendant* yang optimal terbukti berperan penting dalam menjaga kebersihan, kenyamanan, dan keamanan kamar sehingga berdampak langsung terhadap kepuasan tamu dan citra hotel. Penerapan *step by step cleaning procedure* yang sistematis mampu meningkatkan efisiensi kerja serta meminimalisir kesalahan operasional, meskipun dalam kondisi beban kerja tinggi. Dukungan manajemen melalui pelatihan, reward, serta penyediaan fasilitas kerja yang memadai turut memperkuat kualitas pelayanan yang diberikan. Kinerja *housekeeping* yang terjaga dengan baik juga berkontribusi terhadap peningkatan tingkat hunian kamar dan loyalitas tamu. Keberhasilan menjaga kualitas kinerja *room attendant* menjadi faktor kunci dalam mencapai tujuan hotel, yaitu memberikan pelayanan terbaik, menciptakan kepuasan tamu, serta memperoleh keuntungan secara berkelanjutan.

## DAFTAR REFERENSI

- Andi Prastowo. (2016). *Memahami metode-metode penelitian*. Jogjakarta: R-Ruzz Media.
- Arini, N. N., & Anggreni, N. P. Y. (2022). Peranan *room attendant* dalam menjaga kebersihan kamar tamu di U Paasha Seminyak Bali. *Harmony Hospitality*, 7(2). <https://doi.org/10.51713/harty.2022.7221>
- Artina Sembiring, V., & Tarigan, E. (2019). Analisis kualitas pelayanan *room attendant* terhadap kepuasan pelanggan di Hotel Inter-Continental Jakarta Mid Plaza. *Jurnal Ilmiah Pariwisata*, 24(1), 1–11.
- Aziz, M. S. (2014). Perancangan sistem informasi akuntansi penjualan dan persediaan pada Koperasi Mahasiswa UIN Maliki Malang [Thesis, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim]. <http://etheses.uin-malang.ac.id/1960/>
- Baguna, S. E., & Lambey, R. (2018). Ipteks kebijakan pemberian fasilitas kredit di Hotel Four Points by Sheraton Manado. *Jurnal Ipteks Akuntansi Bagi Masyarakat*, 2(02), 43–47. <https://doi.org/10.32400/jiam.2.02.2018.21638>

- Daniswara, I. M. A., & Sanjiwani, I. G. A. M. (2023). Penerapan standard operational procedure dalam penyiapan kamar vacant oleh room attendant di Villa Jempena Kintamani. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis*, 2(1), 70–84. <https://doi.org/10.22334/paris.v2i1.277>
- Devi Hari Putri, E. (2018). *Pengantar akomodasi dan restoran*. Yogyakarta: Deepublish.
- Ghazali, A. (2019). Wawancara 4, 20–27. <https://doi.org/10.31219/osf.io/2mqxg>
- Goldwin, & Rostina, C. F. (2019). Pengaruh kepuasan kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Tanimas Soap Industries (perusahaan manufaktur dan eksportir sabun), 4(1). <https://doi.org/10.30743/JRMB.V4I1.1392>
- Irwansyah, R. I. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan promosi terhadap kepuasan pelanggan dan minat menginap kembali (Survei pada tamu hotel M' Borro, Baturraden) [Skripsi, Universitas Muhammadiyah Purwokerto].
- Juliansyah, E. (2017). Strategi pengembangan sumber daya perusahaan dalam meningkatkan kinerja PDAM Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Ekonomak*, 3(2), 19–37.
- Kusdharyanto, H., & Nugroho, A. (2025). Peranan housekeeping department dalam meningkatkan tingkat hunian kamar di Hotel Platinum Surabaya. *Jurnal Pendidikan dan Perhotelan (JPP)*, 5(2), 117–124. <https://doi.org/10.21009/JPPV5i2.05>
- Martina, E. (2019). Kinerja public area attendant di saat full event di Hotel Batiqa Pekanbaru. *Jurnal Daya Saing*, 5(2), 177–184. <https://doi.org/10.35446/dayasaing.v5i2.384>
- Mayasari, C. U., & Nurjanah, S. (2020). Upaya purchasing dalam menghadapi permasalahan pengadaan barang di Crystal Lotus Hotel Yogyakarta. *Jurnal Pendidikan dan Keluarga*, 12(01), 30–41. <https://doi.org/10.24036/jpk/vol12-iss01/761>
- Moleong, L. J. (2007). *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung: PT Remaja RosdakaryaOffset.
- Noviastuti, N., & Jati, D. R. H. W. (2023). Strategi linen attendant dalam mengoptimalkan penyediaan linen pada saat high season di Hotel Grand Keisha Yogyakarta. *Jurnal Nusantara*, 6(2), 34–46. <https://doi.org/10.63986/nsn.v6i2.72>
- Permatasari, M., Wati, I., & Andeska, R. (2025). Peranan concierge dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada tamu di The Arista Hotel Palembang. *Jurnal Hospitality dan Pariwisata*, 11(1). <http://dx.doi.org/10.30813/jhp.v11i1.8041>
- Purnama, R. G., & Haryanto, O. I. (2015). Tugas room attendant dalam menangani complaint tamu deluxe room Hotel Hyatt Regency Bandung. *Jurnal Khatulistiwa Informatika*, 2(1), 22–39. <https://doi.org/10.31294/par.v2i1.340>
- Putri, A. R., & Kristiutami, Y. P. (2016). Pelayanan housekeeping dalam meningkatkan tingkat hunian kamar di Grandia Hotel Bandung. *Konferensi Nasional Ilmu Sosial dan Teknologi*, 1(1), 267–276. <http://seminar.bsi.ac.id/knist/index.php/UnivBSI/article/view/56>
- Rendy Pradana, Y. (2017). Peranan room attendant dalam memberikan pelayanan kamar sesuai SOP di Hotel Amaris Margorejo Surabaya. Politeknik NSC Surabaya, 5–22.
- Saripuddin, J., & Handayani, R. (2017). Pengaruh disiplin dan motivasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Kemasindo Cepat Nusantara Medan. *Kumpulan Jurnal Dosen Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara*, 8(10), 420–429.

- Suwardi, K., & Hadi, W. (2012). Peranan room boy dalam menjaga kebersihan hotel guna menciptakan kepuasan tamu hotel (Studi kasus pada Hotel Bumi Wiyata Depok Jawa Barat). *Jurnal Khatulistiwa Informatika*, 3(1), 489–870. <https://doi.org/10.31294/khi.v3i1.495>
- Utami, A., & Khudri, A. (2026). Peranan housekeeping dalam peningkatan kualitas pelayanan tamu di Hotel Swarna Dwipa Palembang. *Economic Reviews Journal*, 5(2), 693–713. <https://doi.org/10.56709/mrj.v5i2.1099>
- Widiantono, D. (2019). Penerapan personal grooming pramugraha Serela Hotel Merdeka Bandung. Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung, 1–62.
- Yasa, G. M. D. (2022). Motivasi dan kendala kerja room attendant di Hotel Ibis Budget Bali Seminyak: Motivation and working constraints of room attendant at Ibis Budget Bali Seminyak Hotel. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis*, 1(10), 2646–2656. <https://doi.org/10.22334/paris.v1i10.185>