

# PELAKSANAAN TUGAS DAN TANGGUNGJAWAB *ROOM ATTENDANT* DI TJOKRO HOTEL PEKANBARU

Oleh : Wira Wida Pasaribu  
Pembimbing : Dr. Febri Yuliani, S.Sos, M.S

Program Studi Usaha Perjalanan Wisata – Jurusan Ilmu Administrasi  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Riau  
Kampus Bina Widya, JL.H.R Soebrantas Km. 12,5 Simp.Baru, Pekanbaru 28293  
Telp/Fax. 0761-63277

## ABSTRAK

Hotel merupakan salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan-minum serta jasa lainnya yang dikelola secara komersial. Sebuah hotel tentunya memiliki department yang memiliki peranan besar salah satunya *Housekeeping Department*. *Housekeeping Department* adalah bagian dari departemen hotel yang bertanggungjawab atas kebersihan, kerapihan, dan kenyamanan kamar (*guest room*), *public area*, *restaurant*, *bar dan outlet* lainnya. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui bagaimana cara kerja dan apa saja kendala dari pelaksanaan tugas *room attendant Housekeeping department* pada Tjokro Hotel Pekanbaru. Dalam penulisan karya tulis ini, penulis menggunakan teknik analisis data kualitatif, yaitu menganalisis, menggambarkan dan meringkas berbagai kondisi, situasi dari berbagai data yang dikumpulkan berupa hasil dari wawancara maupun pengamatan mengenai masalah yang diteliti yang terjadi dilapangan.

Kata kunci : Hotel, *Housekeeping department*, *Room attendant*.

## ABSTRACT

*Hotel is one type of accommodation that uses part or all of the building to provide lodging, eating and drinking services and other services that are managed commercially. A hotel certainly has a department that has a big role, one of which is the Housekeeping Department. Housekeeping Department is part of the hotel department that is responsible for the cleanliness, tidiness and comfort of guest rooms, public areas, restaurants, bars and other outlets. The purpose of this study was to find out how to work and what were the obstacles to the implementation of the duties of the room attendant Housekeeping department at the Tjokro Hotel Pekanbaru. In writing this paper, the author uses qualitative data analysis techniques, namely analyzing, describing and summarizing various conditions, situations from various data collected in the form of results from interviews and observations about the problems studied that occur in the field.*

*Keywords: Hotel, Housekeeping department, Room attendant.*

# 1. PENDAHULUAN

## 1.1. Latar Belakang Masalah

Kepariwisata di Indonesia telah mengalami perkembangan yang cukup pesat pada saat ini. Hal ini dapat dibuktikan dengan meningkatnya jumlah akomodasi, transportasi, atraksi wisata, cendera mata, tempat penukaran mata uang asing, serta biro perjalanan.

Pekanbaru merupakan kota bisnis, yang berarti sebagian besar orang datang ke Pekanbaru bukan untuk berlibur, melainkan untuk keperluan pekerjaan. Industri perhotelan di Pekanbaru mengalami peningkatan yang cukup signifikan dalam kurun waktu sepuluh tahun terakhir. Banyaknya hotel di Pekanbaru menyebabkan meningkatnya persaingan antarsesama hotel.

Tjokro Hotel Pekanbaru merupakan salah satu hotel bintang 3 (\*\*\*) yang terletak di Jl. Jend. Sudirman No. 51, Simpang Tiga, Tangkerang Utara, Kec. Bukit Raya, Kota Pekanbaru, Riau. Tjokro Hotel Pekanbaru memiliki departemen *Housekeeping* yang terbagi menjadi tiga yaitu *Public Area*, *Room*, dan *Laundry*. Di mana departemen ini saling bekerja sama untuk menjaga kebersihan, keindahan, dan kenyamanan. Tjokro Hotel Pekanbaru adalah sebuah akomodasi yang menawarkan berbagai fasilitas dan pelayanan dengan harga terjangkau yang terdiri dari 90 kamar, 4 meeting room, *laundry service*, *restaurant*, *private key card access system*, dan *parking area*. Salah satu sumber pendapatan Tjokro Hotel Pekanbaru adalah penjualan kamar, sewa *meeting room* dan *ballroom*, *restaurant*, *food and beverage outlet*.

Menurut Sulastiyono (2011), hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman, dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima, tanpa adanya perjanjian khusus.

Dengan adanya pelayanan yang baik tentu akan meningkatkan kepuasan seorang tamu. Di samping itu para tamu tersebut akan menjadi pelanggan tetap. Dengan memberikan pelayanan yang bagus, karyawan hotel diuntut untuk dapat bekerja secara profesional dalam menangani hal hal yang berkaitan dengan kerapian, kecepatan, keindahan, keramahtamahan dan ketetapan kerja agar setiap tamu yang berkunjung merasa nyaman dan aman.

**Tabel 1.1**  
**Daftar Hotel Bintang Tiga di Pekanbaru**

No	Nama Hotel	Klasifikasi Hotel
1	Hotel Tjokro Pekanbaru	Bintang 3
2	Fave Hotel Pekanbaru	Bintang 3
3	Alpha Hotel Pekanbaru	Bintang 3
4	Furaya Hotel Pekanbaru	Bintang 3
5	Batiqa Hotel Pekanbaru	Bintang 3

*Sumber:traveloka.com*

Dari Tabel 1.1 di atas menunjukkan beberapa hotel bintang tiga yang terletak di lokasi strategis seperti Tjokro Hotel Pekanbaru yang merupakan hotel bintang

tiga yang terletak di Jalan Jendral Sudirman No. 51 memiliki lokasi Strategis berada di pusat kota Pekanbaru. Selain itu, Tjokro Hotel Pekanbaru ini juga sangat dekat dengan Museum Sang Nilan Utama yang berjarak 0,67 km, Masjid Agung An-Nur ( masjid terbesar di Pekanbaru ). Selain memiliki lokasi strategis Tjokro Hotel Pekanbaru memiliki fasilitas Yang memadai.

*Standard Operating Procedure* atau SOP (*Standard Operating Procedure*) yang merupakan standar kebersihan ruangan, serta segala aturan yang harus dipatuhi saat bertugas. Jadi, dalam hal ini *room boy* memiliki peranan penting dalam produk hotel, yaitu kamar, yang harus disiapkan sesuai dengan SOP yang telah ditentukan di Tjokro Hotel Pekanbaru. *Standard Operating Procedure room attendant* menjelaskan langkah-langkah pembersihan kamar, mulai dari *set up trolley*, merapikan tempat tidur, membersihkan toilet, menyapu, mengepel, hingga *finishing*. Selain itu, *Standard Operating Procedure* ini juga menjelaskan cara membersihkan kamar yang tamunya masih tinggal, alias belum *check out*.

*Housekeeping Department* di Tjokro Hotel Pekanbaru terbagi menjadi empat bagian, yaitu *room boy/room attendant*, *linen & laundry attendant*, *public area attendant*, dan *gardener*. Bagian-bagian ini memiliki fungsi dan tugas masing-masing. *Floor section* atau yang sering disebut sebagai *room section* memiliki tugas utama menjaga kebersihan, keindahan, kenyamanan, kerapian, dan kelengkapan kamar setiap tamu. Untuk menentukan kualitas pekerjaan, *room boy* harus mengetahui *special procedure* atau SOP

(*Standard Operating Procedure*), yang merupakan standar kebersihan ruangan serta segala aturan yang harus mereka patuhi saat bertugas. Oleh karena itu, *room boy* memiliki peranan penting terhadap produk utama hotel, yaitu kamar, yang harus disiapkan sesuai dengan SOP yang telah ditentukan di Tjokro Hotel Pekanbaru.

Berdasarkan masalah tersebut, untuk itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “**Pelaksanaan Tugas dan Tanggung Jawab Room attendant Di Tjokro Hotel Pekanbaru**”.

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: “Bagaimana pelaksanaan tugas dan tanggung jawab *Room attendant* di Tjokro Hotel Pekanbaru?”

## 1.3. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini, penulis menyadari memiliki kemampuan yang terbatas. Agar lebih fokus, maka penulis membuat batasan masalah dengan tujuan hanya membahas bagian-bagian yang erat hubungannya dengan pelaksanaan tugas dan tanggung jawab *Room attendant* di Tjokro Hotel Pekanbaru.

## 1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan yang telah di jelaskan di atas, adapun tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui pelaksanaan tugas dan tanggung jawab *Room attendant* di Tjokro Hotel Pekanbaru.
- b. Untuk mengetahui kendala-kendala yang terjadi dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab *Room attendant* di Tjokro Hotel Pekanbaru.

### 1.5. Manfaat Penelitian

- a. Bagi penulis, berguna untuk menambah wawasan dalam dunia perhotelan.
- b. Bagi perusahaan, diharapkan dapat menjadi bahan masukan dalam meningkatkan kepuasan tamu di Tjokro Hotel Pekanbaru.
- c. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat menjadi referensi atau bahan acuan untuk penelitian yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas dan tanggung jawab *Room attendant* di Tjokro Hotel Pekanbaru.

## 2. LANDASAN TEORI

### 2.1 Pariwisata dan Hotel

Menurut Cooper (1993), pariwisata adalah serangkaian kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh perorangan, keluarga, ataupun kelompok dari tempat asalnya ke berbagai tempat lain dengan tujuan melakukan kunjungan wisata, bukan untuk bekerja atau mencari penghasilan di tempat tersebut.

Hotel adalah jenis akomodasi komersial dan profesional yang disediakan bagi siapa saja yang ingin menerima layanan kamar (akomodasi), makan dan minum (makanan dan minuman), serta

hiburan seperti diskotik, klub malam, dan layanan menarik (Undang-Undang No. 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata).

### 2.2 Klasifikasi Hotel

#### 2.2.1 Klasifikasi Hotel Berdasarkan Kelas

Hotel berdasarkan kelas, menurut Sugiarto dan Sulatiningrum (1998:10), diklasifikasikan dari bintang 1 sampai dengan bintang 5.

#### 2.2.2. Klasifikasi Hotel Berdasarkan Ukuran

Menurut Bagyono (2007:41), klasifikasi hotel didasarkan pada ukuran yang ditetapkan oleh jumlah kamar yang terdapat di hotel tersebut.

#### 2.2.3. Klasifikasi Hotel berdasarkan Lokasi

- a. Hotel Resort
- b. *Residence Hotel*
- c. *City Hotel* (Hotel Kota)
- d. Motor Hotel

### 2.3 Fasilitas Hotel

Hotel dikenal sebagai tempat penginapan yang lengkap. Orang yang menginap di sana akan merasa nyaman dan betah, apalagi jika didukung oleh pelayanan yang ramah. Sebagian hotel juga menyediakan fasilitas pendukung berikut :

- a. Ruang pertemuan (*meeting room*)
- b. *Ballroom*
- c. Layanan binatu
- d. *Lobby Room*
- e. Ruang Relaksasi
- f. *Pool*
- g. Ruang Bermain

### 2.4 *Housekeeping*

Menurut Rumesko (2002), *housekeeping* juga terkait dengan tugas dan kewajiban untuk menjaga keindahan, kerapian, kenyamanan, dan kebersihan di setiap area, baik di luar maupun di dalam hotel.

## 2.5 Departemen yang terdapat di Hotel

Setiap departemen-departemen yang ada di hotel memiliki peran dan tanggung jawab masing-masing untuk menunjang operasional hotel secara keseluruhan. Berikut Departemen yang ada di hotel :

1. *Front Office Department*
2. *Security Department*
3. *Accounting Department*
4. *Food and Beverage Department*
5. *Housekeeping Department*
6. *Engineering Department*
7. *Human Resource Department*
8. *Sales and Marketing Department*
9. *Purchasing Department*

## 2.6 Department Tata Graha (*Housekeeping*)

### 2.6.1 Pengertian Tata Graha (*Housekeeping*)

Menurut Rumesko (2002), *Housekeeping* adalah bagian yang bertugas dalam kebersihan, kerapian, keindahan, dan kenyamanan di semua area di dalam ataupun di luar hotel seperti kamar, toilet, restoran, dan sebagainya.

Menurut Dimiyati (2002), *Housekeeping* adalah bagian yang bertanggung jawab memelihara kebersihan dan kelengkapan kamar, restoran, dan tempat umum yang ada di hotel, kecuali *kitchen area*.

### 2.6.2 Seksi Kamar (*Floor Section atau Room Section*)

Seksi ini bertugas dalam hal kebersihan, perawatan, serta pemeliharaan kamar tamu.

### 2.6.3 *Houseman section atau Public Area Section*

Bagian *housekeeping* yang bertugas dalam menjaga kebersihan, perawatan, keindahan, kenyamanan, dan pemeliharaan area serta fasilitas hotel. Setiap hotel memiliki kebijakan tersendiri dalam menentukan area lorong lantai yang menjadi tanggung jawab petugas *public area*.

### 2.6.4 *Linen Uniform*

Seksi ini bertugas pada penanganan, pembersihan, penyimpanan, penyediaan, dan perawatan linen yang dipakai oleh setiap departemen serta seragam untuk seluruh karyawan hotel.

### 2.6.5 *Laundry*

Seksi ini bertugas dalam pemeliharaan, penyediaan, dan pencucian *binatu*, baik *binatu* tamu maupun *binatu* rumah dan seragam. *Guest laundry* (*binatu* tamu) adalah pakaian tamu, sedangkan *binatu* rumah merupakan linen yang dipakai oleh *housekeeping* atau divisi lain seperti layanan *F&B*, dan seragam seluruh staf hotel.

### 2.6.6 Seksi Pengadaan Bunga (*Florist*)

Tanaman hias dan susunan bunga dapat membuat suasana menjadi indah. Banyak hotel besar ditangani oleh divisi toko bunga.

### 2.6.7 Seksi Taman (*Gardener*)

Bagian ini bertugas melakukan perawatan dan pengurusan tanaman agar selalu terlihat lebih asri, indah, dan nyaman.

### 2.6.8 *Pool Attendant*

Bagian ini bertugas melakukan perawatan kebersihan dan kecantikan kolam renang agar selalu terlihat bersih setiap hari, sehingga tamu yang ingin berenang merasa betah.

## 2.7 Struktur Organisasi *Housekeeping*

Dalam pengelolaan kamar tamu yang bersih, banyak hal yang perlu diteliti oleh *housekeeping*. Di dalam *housekeeping* diperlukan pengembangan kinerja yang baik serta upaya pencegahan terhadap hal-hal yang merugikan. Untuk terciptanya kamar yang bersih, divisi *housekeeping* wajib melakukan penataan kerja yang baik sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan secara terus-menerus setiap hari.

## 2.8 Room Attendant

Menurut Sulastiyono (2011), *room attendant* adalah petugas kamar yang bertugas memelihara kebersihan, kerapian, dan kelengkapan kamar. Petugas yang melaksanakan tugas rumah tangga, merapikan, dan memenuhi kebutuhan setiap tamu disebut *room attendant* (pramugraha).

### 2.8.1 Tugas dan Tanggung Jawab *Room Attendant*

Ruang lingkup yang menjadi tanggung jawab *room attendant* adalah

kamar, dengan mempersiapkan kamar tamu agar siap dijual. Untuk melaksanakan tugas dengan baik, staf *room attendant* wajib memahami ketentuan yang berlaku di *room section*, sehingga setiap *room attendant* dapat melakukan tugasnya dengan baik dan mendatangkan kepuasan tamu serta pihak hotel.

### 2.8.2 Penampilan *Room Boy*

Penampilan petugas artinya bahwa itu penampilan (*grooming*), yaitu manifestasi fisik dan mental yang wajib dapat dipertanggungjawabkan kepada tamu, rekan bisnis, ataupun atasan dan juga wajib ramah tamah, sopan santun, dan bertanggung jawab saat melakukan tugas yang diterapkan (Suwithi, 2008).

Yang perlu diperhatikan sebagai berikut:

- a. Rambut wajib di atas kerah
- b. Wajib berpenampilan rapi dan bersih maupun sopan santun
- c. Bagi wanita yang rambutnya panjang wajib digulung/diikat
- d. Laki-laki tidak boleh mempunyai kumis dan jenggot
- e. Tidak diizinkan memakai aksesoris yang berlebihan
- f. Dilarang memakai *makeup* berlebihan
- g. Kebersihan bagian kaki, tangan, badan harus wangi, dan kuku tangan dan kaki tidak boleh panjang
- h. Kebersihan gigi juga harus diperhatikan

## 2.9 Pelaksanaan

Menurut Koontz, O'Donnel dan Sukmadi (2007), pengertian bahwa pelaksanaan adalah hubungan antar bagian individu yang menimbulkan adanya pengaturan pada bawahan agar bisa dipahami dan *pemporsian* pekerjaan yang lancar, efisien, dan efektif untuk tujuan perusahaan yang nyata.

Faktor-faktor sebagai penunjang pelaksanaan menurut Nurdin Usman (2020) sebagai berikut:

- a. Komunikasi
- b. *Resources* (sumber daya)
- c. Struktur birokrasi

### **3. METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Desain Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode deskriptif bertujuan untuk menemukan fakta dan menginterpretasikannya secara benar. Penelitian kualitatif digunakan saat objek penelitian berada dalam kondisi alami. Penulis menggunakan metode kualitatif karena metode ini dapat memaparkan peristiwa melalui proses pengumpulan data dengan cara melakukan wawancara langsung.

#### **3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian**

- a. Lokasi Penelitian
- b. Waktu Penelitian

#### **3.3 Subjek Penelitian**

Menurut Arikunto (2007), subjek penelitian adalah salah satu hal yang paling penting keberadaannya dalam penelitian. Subjek wajib disusun terlebih dahulu oleh peneliti untuk mendapatkan informasi.

Dalam penelitian ini juga yang menjadi subjek penelitian adalah *key informant*. Menurut Moleong (2006), *key informant* adalah orang dalam latar penelitian yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi dari latar belakang penelitian.

#### **3.4 Jenis Data Penelitian**

Data yang diperlukan dalam penelitian ini dapat dikelompokkan ke dalam dua bagian, yaitu:

- a. Data Primer
- b. Data Sekunder

#### **3.5 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian adalah :

- a. Observasi
- b. Wawancara
- c. Dokumentasi

#### **3.6 Teknik Analisis Data**

Berdasarkan dengan topik masalah dan juga tujuan penelitian maka teknik analisis data yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif. Menurut Meleong (2007) mengemukakan bahwa analisis kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.

#### **3.7 Operasional Variabel**

Variabel operasional diperlukan untuk menentukan jenis dan ukuran variabel yang terlibat dalam penelitian ini. Selain itu, variabel operasional dimaksudkan untuk menentukan skala pengukuran masing-masing variabel sehingga pengujian hipotesis dengan menggunakan alat bantu dapat dilakukan dengan benar.

## 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1 Gambaran Umum Tjokro Hotel Pekanbaru

Tjokro Hotel Pekanbaru ialah hotel berbintang 3 (\*\*\*) yang berlokasi di jantung pusat kota Pekanbaru. Tjokro Hotel Pekanbaru merupakan bagian dari manajemen SAS *Hospitality* yang berkantor pusat di Jalan Cihampelas No. 211-217, Bandung. Tjokro Hotel Pekanbaru berdiri pada tanggal 14 November 2013. Sebelum berdirinya hotel ini, pertama kali hotel ini bernama Bumi Asih Hotel. Karena Prakasa, pemilik hotel, dilakukan perubahan nama menjadi Tjokro Hotel.

Tjokro Hotel Pekanbaru berada di Jalan Jenderal Sudirman No. 51, Pekanbaru. Hotel bintang 3 ini adalah tempat yang cocok untuk pengunjung atau pelancong bisnis maupun wisatawan ke kota. Lokasi hotel ini cukup strategis, berdekatan dengan pusat perbelanjaan, restoran, hiburan, serta tempat bersejarah dan budaya di kota Pekanbaru. Hotel ini juga berjarak kurang lebih 10 menit dari Bandara Syarif Qasim II dengan mengendarai mobil.

Tjokro Hotel Pekanbaru terdiri atas 3 lantai dan mempunyai 90 kamar, yang setiap kamarnya dilengkapi *key card room* untuk mempermudah tamu masuk ke kamar. Oleh karena itu, hotel mempunyai 3 *lift* yang terdiri dari 2 *lift* tamu dan 1 *lift* karyawan. Selain itu, hotel juga mempunyai fasilitas lainnya, yaitu 4 *meeting room* (ruang rapat) dengan kapasitas berbeda-beda, seperti *Meeting Room Pelelawan* (150 orang), Kampar

(120 orang), Bengkalis (80 orang), sedangkan Indragiri (30 orang), serta 1 *ballroom* dengan kapasitas mencapai 650 orang. Terdapat juga sebuah *restaurant* yang beroperasi dari jam 6 pagi sampai jam 12 malam. Jam *check-in* dan *check-out* hotel ini sama dengan hotel lainnya, yaitu pukul 14.00 (*check-in time*) dan pukul 12.00 (*check-out time*). Bagi tamu yang melakukan *check-in* atau *check-out* sebelum atau sesudah waktu yang ditetapkan akan dikenakan biaya tambahan. Hotel juga menyediakan layanan penyimpanan koper bagi tamu yang datang sebelum *check-in* atau setelah *check-out*.

Tjokro Hotel Pekanbaru sebagai hotel bintang 3 ini juga memberikan layanan yang ada di hotel seperti layanan di kamar 24 jam, jaringan internet gratis (*WiFi*) di setiap area, layanan gratis antar jemput bandara, layanan *concierge*, keamanan sampai pada *room service*, layanan *laundry*, layanan *express check-in* dan *check-out*.

#### 4.1.2 Lokasi Perusahaan

Tjokro Hotel Pekanbaru ialah hotel berbintang 3 (\*\*\*) yang berlokasi di jantung pusat kota Pekanbaru. Tjokro Hotel Pekanbaru merupakan bagian dari manajemen SAS *Hospitality* yang berkantor pusat di Jalan Cihampelas No. 211-217, Bandung. Tjokro Hotel Pekanbaru berdiri pada tanggal 14 November 2013. Sebelum berdirinya hotel ini, pertama kali hotel ini bernama Bumi Asih Hotel. Karena Prakasa, pemilik hotel, dilakukan perubahan nama menjadi Tjokro Hotel.

Tjokro Hotel Pekanbaru terdiri atas 3 lantai dan mempunyai 90 kamar, yang setiap

kamarnya dilengkapi *key card room* untuk mempermudah tamu masuk ke kamar. Oleh karena itu, hotel mempunyai 3 *lift* yang terdiri dari 2 *lift* tamu dan 1 *lift* karyawan. Selain itu, hotel juga mempunyai fasilitas lainnya, yaitu 4 *meeting room* (ruang rapat) dengan kapasitas berbeda-beda, seperti *Meeting Room Pelelawan* (150 orang), Kamar (120 orang), Bengkalis (80 orang), sedangkan Indragiri (30 orang), serta 1 *ballroom* dengan kapasitas mencapai 650 orang. Terdapat juga sebuah *restaurant* yang beroperasi dari jam 6 pagi sampai jam 12 malam.

#### 4.2 Lokasi Perusahaan

Tjokro Hotel Pekanbaru terletak di Jalan Jendral Sudirman No. 51 Pekanbaru, Riau, dengan nomor telepon +62 761 851298. Hotel ini berada di tempat yang sangat strategis, dikelilingi pusat perbelanjaan, *restaurant*, hiburan, dan tempat bersejarah. Hotel ini juga cocok bagi pelancong yang ingin menginap bukan untuk liburan, melainkan untuk bisnis atau kerja, dan hotel ini juga tidak jauh dari Bandara Sultan Syarif Qasim II.

#### 4.3 Fasilitas yang di sediakan Tjokro Hotel Pekanbaru

- a. Kamar
- b. *BallRoom*
- c. Restoran
- d. Angkringan Tjokro
- e. *Tjokro Massage Therapy*
- f. *Meeting Room* (ruang rapat)
- g. WiFi Internet
- h. *Air Conditioner*
- i. *Laundry*
- j. *Room service*
- k. Musholah

l. *Smoking Area*

m. *Lounge*

#### 4.4 Struktur Organisasi Department Housekeeping Tjokro Hotel Pekanbaru

Struktur ialah hubungan antara berbagai fungsi atau aktivitas dalam sebuah organisasi, sedangkan organisasi merupakan sebuah proses adanya interaksi yang berhubungan dengan fungsi dan tanggung jawab. Struktur organisasi merupakan kerangka antar hubungan satuan organisasi yang di dalamnya ada pejabat, wewenang, serta tugas di mana setiap orang mempunyai peranan tertentu dalam organisasi.

Struktur organisasi juga merupakan salah satu gambaran yang dapat memperlihatkan jabatan atau wewenang dalam suatu hubungan kerja sama antara yang satu dengan bagian yang lainnya, dan bisa juga hubungan bawahan dengan atasan. Dengan adanya struktur organisasi ini, pengawasan dan pengaturan susunan pekerjaan suatu hotel menjadi lebih mudah.

#### 4.5 Gambaran Umum *Room Attendant*

Setiap *staff* atau karyawan *room attendant* diwajibkan dan diharuskan berpakaian serta berpenampilan rapi maupun menarik, karena hal tersebut merupakan salah satu aspek yang sangat penting dalam pelayanan (*hospitality*). Adapun hal-hal lain yang harus diperhatikan saat berhadapan dengan tamu, antara lain: tubuh harus selalu wangi, gigi bersih, mulut tidak berbau, kuku tidak boleh panjang, rambut bagi pria harus pendek, sedangkan rambut wanita harus *dicepol* atau diikat, dan tidak diperbolehkan memakai aksesoris secara berlebihan.

#### 4.5.1. Karyawan *Room Attendant*

Tjokro Hotel Pekanbaru memiliki 5 karyawan/*staff room attendant* yang serba bisa, di mana masing-masing dapat mengerjakan berbagai tugas.

#### 4.5.2. Perlengkapan *Room Attendant*

- a. *Trolley*
- b. *Cleaning Equipment*
- c. *Chemical*
- d. *Room Linen*
- e. *Linen Supplies*
- f. *Guest supplies*
- g. *Guest Stationeries*

#### 4.6 Tugas Dan Tanggung Jawab *Room Attendant* di Tjokro Hotel Pekanbaru

Sama seperti shift di Tjokro Hotel Pekanbaru yang memiliki dua shift, yaitu pagi dan sore. *Room attendant* selalu menggunakan peralatan yang biasa mereka pakai dalam melaksanakan tugas membersihkan kamar, dan mereka harus menjalankan tugas sesuai dengan SOP yang telah diterapkan.

Tugas dan Tanggung Jawab *Room Attendant* di Tjokro Hotel Pekanbaru adalah:

- a. Menata Perlengkapan *Trolley*
- b. Membereskan Tempat Tidur
- c. Membersihkan Dan Merapikan Kamar
- d. Melayani Tamu dengan Segala Keperluannya
- e. Meningkatkan Jumlah Kunjungan di Tjokro Hotel Pekanbaru

### 5. KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang telah penulis lakukan mengenai pelaksanaan tugas *room*

*attendant* di Departemen Housekeeping Tjokro Hotel Pekanbaru, maka penulis dapat mengambil kesimpulan secara umum bahwa pelaksanaan tugas dan tanggung jawab *room attendant* di Tjokro Hotel Pekanbaru adalah sebagai berikut:

- a. Dalam pengelolaan kamar, seorang *room attendant* harus memiliki ketelitian dalam bekerja.
- b. Setiap *room attendant* juga harus memiliki *skill* yang luar biasa demi menciptakan kualitas kamar yang baik.

#### 5.2 Saran

- a. Pihak hotel agar memberikan kesempatan kepada setiap karyawan *room attendant* untuk memberikan saran dan masukan dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab *room attendant* di Tjokro Hotel Pekanbaru.
- b. Memberikan motivasi kepada karyawan khususnya *room attendant* untuk meningkatkan cara kerja dalam melaksanakan tugas *room attendant* dan lebih tegas lagi dalam memberi sanksi kepada karyawan yang tidak mengikuti peraturan yang sesuai dengan hotel serta melaksanakan *briefing*. Selain itu, ada baiknya pihak hotel menambah jumlah karyawan *room attendant* agar mampu memberikan pelayanan yang baik kepada tamu yang menginap.

### 6. DAFTAR PUSTAKA

- Agus, Sulastiyono, Drs., M. Si. *Teknik dan Prosedur Divisi Kamar pada bidang Hotel*: Bandung: Alfabeta
- Bagyono. 2006. *Manajemen Housekeeping Hotel*, Bandung : Alfabeta

- Bagyono. 2007. *Pariwisata dan Perhotelan*, Bandung : Alfabeta
- Bagyono. 2008. *Teori dan Praktik Hotel Front Office*, Bandung : Cv Alfabeta
- Bagyono. 2014. *Pariwisata dan perhotelan*. Bandung : Cv Alfabeta
- Bellia Annishia, F., Prastiyo, E., Dewi Sartika, J., & Timur, J. (2019). PENGARUH HARGA DAN FASILITAS TERHADAP KEPUTUSAN MENGINAP TAMU DI HOTEL BEST WESTERN PREMIER THE HIVE JAKARTA The Effect Of Prices And Facilities On Guest Stay At The Best Western Premier The Hive Hotel Jakarta. *Jurnal Hospitality Dan Pariwisata*, 4(1), 1–85. <http://journal.ubm.ac.id/>
- Ervina Taviprawati, Vienna Artina Sembiring dan Emenina Tarigan (2019). Analisis Kualitas Pelayanan *Room attendant* terhadap kepuasan pelanggan Di Hotel Intercontinental Jakarta Mid Plaza. *Jurnal Ilmiah*, Volume 24 No. 1 Maret 2019
- Gaffar, Vanessa. 2007. *Costumer Relationship Management and Marketing. Public Relation*. Bandung: Alfabeta
- Hamzah dan Nina Lamatenggo. 2012. *Teori Kinerja Dan Pengukurannya*. Jakarta: Bumi Aksara
- Herlina, H., & Muliani, L. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Food and Beverage Department Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Daily Inn Jakarta. *Destinesia : Jurnal Hospitaliti Dan Pariwisata*, 1(2), 74–80. <https://doi.org/10.31334/jd.v1i2.842>
- Insani, Y. D. (2020). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Department Melalui Tugas dan Tanggung Jawab Concierge Pada Hotel Savoy Homann. *Kajian Pariwisata, 2nsani*, Yu(1), 13–28. <http://ejurnal.ars.ac.id/index.php/JIIP/article/view/297>
- <https://www.ensikloblogia.com/2016/11/pengertian-tamu-dan-jenis-jenis-tamu.html>
- Kotler dan Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. PT Macanan Jaya Cemerlang: Indonesia.
- Mangkunegara 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya
- Muthya Achyana (2016), Faktor-Faktor yang mempengaruhi beban kerja *Room attendant* di Grand Jatra Hotel Pekanbaru, *Jom FISIP Vol.3 No. 2- Oktober 2016*.
- Prof. Dr. I Gusti Bagus Arjana, M.S. 2015. *Geografi Pariwisata dan Ekonomi Kreatif*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada
- Rumekso. 2001. *Housekeeping Hotel*. Jakarta: Agung media Sulatiningrum. 1998. Pengantar
- Akomodasi dan Restoran.. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.