

**PELAKSANAAN TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB  
ROOM ATTENDANT DI HOTEL GRAND ANTARES INDONESIA**

**Tetty Elprida Sianipar<sup>1</sup>, Etika<sup>2</sup>**

**Email: [tettyelprida3794@student.unri.ac.id](mailto:tettyelprida3794@student.unri.ac.id), [etika@lecture.unri.ac.id](mailto:etika@lecture.unri.ac.id)  
Program Studi Usaha Perjalanan Wisata, Jurusan Ilmu Administrasi,  
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Riau,  
Pekanbaru, Riau, Indonesia**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan tugas dan tanggung jawab *room attendant* di Hotel Grand Antares Indonesia, serta mengidentifikasi kendala yang muncul dalam operasional. Sebagai salah satu hotel bintang empat di Kota Medan, Hotel Grand Antares dituntut untuk menjaga kualitas pelayanan guna memenuhi kebutuhan tamu, baik wisatawan maupun pebisnis. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tugas *room attendant* meliputi pemeriksaan status kamar, penyediaan perlengkapan tamu, pelaporan barang temuan (*lost and found*), serta pelaksanaan kebersihan area sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. Namun, kendala-kendala seperti keterbatasan waktu, jumlah tenaga kerja yang terbatas, serta kurangnya koordinasi antar departemen seringkali menjadi hambatan dalam mencapai efisiensi kerja yang optimal. Penelitian ini menyimpulkan bahwa pelaksanaan tugas dan tanggung jawab *room attendant* di Hotel Grand Antares Indonesia telah memenuhi sebagian besar standar pelayanan yang ditetapkan. Namun, perbaikan dalam hal manajemen waktu, manajemen sumber daya tenaga kerja, pelatihan rutin, dan peningkatan koordinasi antar departemen sangat diperlukan guna meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas pengalaman tamu.

**Kata kunci:** Pelaksanaan tugas *room attendant*, kendala operasional, SOP

**ABSTRACT**

*This study aims to analyze the implementation of the duties and responsibilities of room attendants at Hotel Grand Antares Indonesia, as well as to identify the operational challenges that arise. As one of the four-star hotels in Medan, Hotel Grand Antares is required to maintain the quality of service to meet the needs of both leisure and business guests. This research uses a descriptive qualitative approach with data collection techniques such as in-depth interviews, direct observation, and documentation. The findings indicate that the duties of room attendants include room inspections, providing guest amenities, reporting lost and found items, and maintaining cleanliness in the areas according to the established standard operating procedures (SOP). However, challenges such as time constraints, limited workforce, and lack of coordination between departments often hinder the achievement of optimal work efficiency. This study concludes that the implementation of the duties and responsibilities of room attendants at Hotel Grand Antares Indonesia meets most of the established service standards. However, improvements in time management, regular training, and enhanced interdepartmental coordination are necessary to increase operational efficiency and the overall guest experience.*

**Keywords:** Implementation of room attendant duties, operational challenges, SOP

## PENDAHULUAN

Industri pariwisata mengalami perkembangan pesat seiring kemajuan teknologi dan globalisasi, yang mendorong mobilitas masyarakat untuk berbagai tujuan seperti rekreasi, bisnis, dan profesional. Salah satu komponen penting dalam mendukung aktivitas pariwisata adalah keberadaan hotel. Hotel saat ini tidak hanya berfungsi sebagai tempat menginap, tetapi juga sebagai sarana pendukung kegiatan bisnis modern. Hal ini menyebabkan ekspektasi tamu terhadap pelayanan hotel semakin tinggi, khususnya dalam aspek kebersihan dan kenyamanan.

Kota Medan sebagai salah satu pusat bisnis dan pariwisata di Indonesia, mengalami peningkatan signifikan dalam jumlah hotel berbintang, khususnya hotel bintang empat. Hotel Grand Antares Indonesia merupakan salah satu hotel bintang empat yang berlokasi strategis di pusat kota Medan dan melayani beragam segmen tamu, baik wisatawan maupun pelaku bisnis. Tingginya okupansi hotel ini menuntut konsistensi dalam pelayanan, terutama dari departemen housekeeping yang bertanggung jawab menjaga kebersihan dan kenyamanan kamar tamu.

Room attendant adalah personel kunci dalam departemen housekeeping yang bertanggung jawab langsung terhadap kebersihan, kerapian, dan kenyamanan kamar-kamar hotel. Peran *room attendant* yang sangat berpengaruh mengharuskan para *room attendant* harus bekerja secara profesional. *Room attendant* juga berperan sebagai *Marketer* (promotor yang

handal, karena akan memberikan pengalaman yang menyenangkan selama tamu menginap di hotel dan tamu akan membagikan ceritanya kepada orang lain, sehingga dapat mendatangkan tamu lainnya untuk menginap di hotel tersebut).

**Tabel 1. 1** Data Ulasan Tamu

Nama Tamu	Ulasan
Ridu	Saya ketinggalan jam tangan dikamar. Saya menghubungi <i>resepsionist</i> dan jam tangan saya ada. Terimakasih untuk respon yang cepat.
Batra	Kamarnya nyaman dan pelayanannya baik.
Jekson Pasaribu	Sangat menarik, respon cepat dan bersih, nyaman dan terjaga dengan baik.
Romualdo	Kebersihan sangat terawat
TS	Ruangan bersih dan harum banget, layanan kamar 24 jam dan <i>resepsionist</i> ramah banget.

Sumber. *Tiket.com, 2025*

Beberapa ulasan tamu terhadap Hotel Grand Antares Indonesia menunjukkan bahwa aspek kenyamanan dan kebersihan kamar menjadi faktor utama dalam penilaian layanan hotel. Oleh karena itu, penelitian ini berfokus pada "Pelaksanaan Tugas dan Tanggung Jawab *Room attendant* pada Hotel Grand Antares Indonesia". Hotel

Grand Antares, dengan segmentasi pasar yang beragam dan ekspektasi pelayanan yang tinggi, menghadapi tantangan unik dalam memastikan konsistensi kualitas pelayanan *room attendant*. Tantangan ini mencakup standarisasi prosedur kerja, pelatihan berkelanjutan, evaluasi kinerja, dan adaptasi terhadap perkembangan teknologi hospitality. Penelitian mendalam tentang pelaksanaan tugas dan tanggung jawab *room attendant* di hotel ini akan memberikan gambaran komprehensif tentang praktik terbaik dan area yang memerlukan perbaikan.

### **Rumusan Masalah**

Berdasarkan pemaparan latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang disusun adalah:

1. Bagaimana pelaksanaan tugas dan tanggung jawab *room attendant* di Hotel Grand Antares Indonesia?
2. Apa kendala yang dialami *room attendant* di Hotel Grand Antares Indonesia?

### **Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pemaparan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka tujuan penelitian yang disusun adalah:

1. Untuk menggambarkan pelaksanaan tugas dan tanggung jawab *room attendant* di Hotel Grand Antares Indonesia.
2. Untuk mengetahui kendala yang dialami oleh *room attendant* di Hotel Grand Antares Indonesia.

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **Hotel**

Kata hotel sudah dikenal sejak abad ke 18 di London, Inggris. Pada waktu itu, hotel dikenal sebagai garni, yaitu sebuah bangunan besar yang menyediakan tempat untuk menginap yang dapat disewakan per hari, per minggu, atau perbulan. Istilah hotel awalnya berasal dari bahasa Prancis

“*hostel*” yang diambil dari dari bahasa Latin: *hospes*, dan mulai dikenal oleh masyarakat pada tahun 1797 (Yayuk Sri Perwani,1993).

Dari pengertian menurut para ahli dapat disimpulkan bahwa:

- a. Hotel adalah suatu usaha komersial,
- b. Hotel di peruntukkan bagi umum,
- c. Hotel mempunyai sistem pelayanan,
- d. Hotel juga menawarkan layanan untuk makanan dan minuman serta berbagai fasilitas lainnya yang dapat dinikmati setiap tamu. Saat tamu menginap di hotel, mereka pasti membutuhkan fasilitas seperti telepon, televisi, kolam renang, layanan *laundry* dan lainnya.

#### **Klasifikasi Hotel**

Klasifikasi Hotel merupakan cara mengelompokkan hotel kedalam beberapa level berdasarkan penilaian tertentu. Kebijakan ini bertujuan untuk memperluas jangkauan pasar dan menciptakan pola hunian yang lebih seimbang dan efektif.

1. klasifikasi hotel berdasarkan fasilitas

Masing-masing klasifikasi hotel bintang memiliki fasilitas yang berbeda.

Hotel Bintang 1 :

- a. Jumlah kamar standar setidaknya memiliki 15 kamar (luas  $\geq 20$  m<sup>2</sup>).
- b. Fasilitas kamar mandi di dalam kamar.

Hotel Bintang 2 :

- a. Jumlah kamar standar setidaknya 20 kamar (luas  $\geq 22$  m<sup>2</sup>)
- b. Memiliki minimal 1 kamar *suite* (luas  $\geq 44$  m<sup>2</sup>).
- c. Fasilitas kamar mandi, telepon, *tv* dan *AC* di dalam kamar.
- d. Terdapat *lobby* penerima tamu di ruang depan hotel.

- e. Terdapat fasilitas olahraga dan rekreasi.

Hotel Bintang 3 :

- a. Memiliki kamar standar setidaknya 30 kamar (luas  $\geq 24$  m<sup>2</sup>).
- b. Memiliki minimal 2 kamar *suite* (luas  $\geq 48$  m<sup>2</sup>).
- c. Fasilitas kamar mandi, telepon, *tv*, dan *AC* di dalam kamar.
- d. Bangunan hotel dilengkapi fasilitas olahraga, rekreasi, restoran dan *bar* serta menyediakan *Concierge staff/valet parking* hotel.

Hotel Bintang 4 :

- a. Memiliki jumlah kamar standar setidaknya 50 kamar (luas  $\geq 24$  m<sup>2</sup>).
- b. Memiliki minimal 3 kamar *suite* (luas  $\geq 48$  m<sup>2</sup>).
- c. Fasilitas kamar mandi dengan instalasi air panas dan dingin, telepon, *tv*, serta *AC* di dalam kamar.
- d. Bangunan hotel dilengkapi *lobby* dengan luas minimal 100 m<sup>2</sup>, fasilitas olahraga, rekreasi, restoran, *guest*, toilet umum, dan *bar* serta menyediakan *concierge staff*.

Hotel Bintang 5 :

- a. Memiliki jumlah kamar standar setidaknya 100 kamar (luas  $\geq 26$  m<sup>2</sup>).
- b. Memiliki minimal 4 kamar *suite* (luas  $\geq 52$  m<sup>2</sup>).
- c. Fasilitas kamar mandi dengan instalasi air panas dan dingin, telepon, televisi, serta *AC* di dalam kamar.
- d. Bangunan hotel dilengkapi *lobby* dengan luas minimal 100 m<sup>2</sup>.
- e. Terdapat restoran, *bar* serta pelayanan *room service* (pesan-antar ke kamar) 24 jam.

- f. Fasilitas olahraga, rekreasi, toilet umum, dan menyediakan *Concierge Staff*.

(Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor PM.53/HM.001/MPEK/2013 tentang Standar Usaha Hotel).

- 2. Klasifikasi hotel berdasarkan lokasi

*City hotel*

*City hotel* merujuk pada tipe akomodasi yang ditemukan dalam lingkungan perkotaan dan umumnya berada di kota-kota besar. Tipe hotel ini

*Motor hotel*

*Motor hotel*, atau yang lebih dikenal sebagai motel, merupakan jenis akomodasi yang terletak di sepanjang jalan besar yang menghubungkan kota atau wilayah.

*Resort hotel*

Adalah akomodasi yang terletak dekat dengan lokasi-lokasi wisata dan biasanya disewakan kepada pelancong. *Resort hotel* memiliki beberapa sub kategori, antara lain:

- a. *Beach hotel*, merupakan akomodasi yang berada di tepi pantai.
- b. *Mountain* atau *hill hotel*, adalah akomodasi yang terletak di daerah pegunungan.
- c. *Amusement hotel*, adalah akomodasi yang berada di sekitar atau di dalam kawasan wisata/wahana hiburan.
- d. *Cliff hotel*, adalah akomodasi yang menawarkan pemandangan indah dan terletak di dataran tinggi.
- e. *Lake hotel*, adalah akomodasi di tepi danau.
- f. *Forest hotel*, adalah akomodasi yang terletak di kawasan hutan dengan suasana yang tenang dan mendekatkan diri dengan alam.

g. *Ravine hotel*, adalah akomodasi yang ada di tepi jurang atau lembah.

h. *Riverside hotel*, merupakan akomodasi yang terletak di tepi sungai.

#### *Transport hotel*

Ini adalah jenis hotel yang didirikan di dekat tempat yang menyediakan layanan transportasi. Hotel ini memiliki beberapa sub kategori, yaitu:

a. *Airport hotel*, adalah akomodasi yang berdekatan atau berada di dalam bandara.

b. *Railway station hotel*, adalah akomodasi yang dekat dengan stasiun kereta api.

c. *Harbour hotel*, adalah akomodasi yang berdiri di sekitaran pelabuhan.

*Transit hotel*, adalah akomodasi yang berlokasi dekat dengan terminal bus.

### **Departemen yang Terdapat Di Hotel**

Departemen yang terdapat di hotel antara lain:

#### *1. Front office Department*

*Front office department* ini adalah “wajah” hotel karena berinteraksi langsung dengan tamu saamelakukan *check-in*, atau *check-out*, dan selama mereka menginap.

#### *2. Food and Beverage Department*

Departemen ini bertanggung jawab atas makanan dan minuman yang disediakan di hotel, baik di restoran, kafe, layanan kamar, maupun acara khusus seperti pertemuan dan pernikahan.

#### *3. Sales and Marketing Department*

Departemen S&M bertanggung jawab untuk mempromosikan hotel, menarik tamu, dan memastikan tingkat hunian tetap tinggi.

#### *4. Accounting Department*

Departemen ini mengelola seluruh aspek keuangan hotel, termasuk pemasukan dan pengeluaran hotel, gaji karyawan, dan laporan keuangan.

#### *5. Engineering Department*

Departemen ini memiliki tanggung jawab untuk merawat dan memelihara fasilitas hotel, seperti sistem listrik, *plumbing*, AC, dan infrastruktur lainnya.

#### *6. Human Resources*

Departemen HR mengelola kebutuhan karyawan hotel, mulai dari rekrutmen, pelatihan, manajemen kinerja hingga kesejahteraan dan pemberian kompensasi.

#### *7. SPA Department*

Departemen SPA menyediakan layanan relaksasi dan perawatan tubuh bagi tamu, seperti pijat, perawatan wajah, sauna, dan layanan kesehatan lainnya..

#### *8. Housekeeping department*

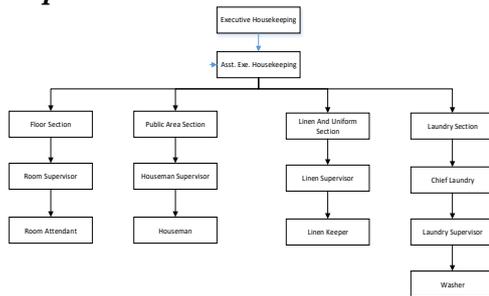
Departemen ini memiliki tugas utama dalam menjaga keamanan, kerapian dan kebersihan di setiap sudut hotel, dengan fokus utama pada kamar yang ditempati tamu. Tim *Housekeeping*, terdiri dari *public area attendant*, *room attendant*, *valet Laundry*, dan *Supervisor*.

### **Housekeeping Department**

#### **Pengertian Housekeeping**

*Housekeeping* berasal dari kata “*house*” yang berarti rumah, wisma, hotel, dan “*to keep*” yang berarti merawat, menjaga atau memelihara. Jadi, bagian *housekeeping* merupakan departemen yang bertanggung jawab untuk mengelola atau mengatur peralatan, memastikan kebersihan, memperbaiki kerusakan, serta memberikan sentuhan dekorasi dengan tujuan agar hotel terlihat lebih teratur, rapi, menarik, bersih dan menyenangkan penghuninya (Richard Komar,2014).

## Struktur Organisasi *Housekeeping Department*:



**Gambar 2. 1** Struktur organisasi housekeeping department

sumber. *Buku Housekeeping (Rumekso)*

Bagian-bagian tata graha (*housekeeping*) yaitu :

### 1. Bagian kamar tamu (*floor section*)

*Floor section* atau *room section* adalah bagian yang bertanggung jawab untuk memastikan kebersihan, kerapian dan kelengkapan kamar-kamar tamu terjaga dengan baik.

### 2. Bagian area umum (*Public area section*)

*Public area section* yaitu bagian area umum merujuk pada bagian yang bertanggung jawab menjaga atau memelihara kelengkapan, dan memastikan kebersihan, kerapian area umum.

### 3. Bagian Linen (*Linen section*)

Bagian *linen* merupakan unit yang memiliki tanggung jawab terhadap kebersihan, penyediaan, kelengkapan dan penyimpanan semua jenis *linen* yang diperlukan untuk kegiatan operasional hotel.

### 4. Bagian binatu (*Laundry section*)

Bagian *laundry* bertanggung jawab untuk merawat semua jenis *linen* yang digunakan dalam fungsi hotel. Selain merawat berbagai jenis *linen* yang dipakai oleh hotel, bagian ini juga menyediakan layanan pencucian pakaian tamu dan pencucian seragam karyawan.

Dari deskripsi di atas dapat disimpulkan bahwa *housekeeping*

adalah bagian integral dari manajemen fasilitas dan perhotelan yang terkait dengan pemeliharaan, kebersihan, dan tampilan umum.

## Room attendant

### Pengertian Room attendant

Richard Komar: mengatakan *room attendant* (pramugraha) adalah tim dari *housekeeping* yang memang bagian kamar-kamar tamu atau disebut *floor section* yang bertanggung jawab atas kebersihan, kelengkapan, ketersediaan fasilitas, kenyamanan, dan estetika di dalam kamar. *Room attendant* atau pramugraha memiliki peran yang sangat krusial, maka dari itu dalam pembersihan kamar *room attendant* melaksanakannya dengan benar dan sesuai dengan SOP yang berlaku untuk pembersihan kamar hotel.

### Tata Tertib Room attendant

Tata tertib *room attendant* bertujuan untuk memastikan standar pelayanan dan kebersihan kamar tamu tetap terjaga, serta memberikan pelayanan yang konsisten. Ada beberapa tata tertib yang umumnya diterapkan untuk *room attendant* di hotel, diantaranya mencakup:

1. Kedisiplinan Waktu
2. Kerapian dan Kebersihan Diri
3. Etika dan Kesopanan
4. Menjaga Privasi dan Keamanan Tamu
5. Prosedur Pembersihan Kamar
6. Pencatatan dan Laporan
7. Sikap Profesional dan Penanganan Keluhan
8. Kepatuhan terhadap SOP Hotel

Tata tertib ini dibuat untuk menjaga profesionalisme agar memberikan pelayanan terbaik kepada tamu, dan mendukung operasional atau kegiatan hotel.

### Shift Kerja Room attendant

Di dalam kegiatan sehari-hari, *room attendant* atau petugas kamar

dibagi menjadi dua *shift* atau tiga *shift* kerja. Penjadwalan ini ditentukan oleh ukuran hotel, jumlah karyawan yang ada, serta kebijakan yang diterapkan oleh manajemen (Rumekso, 2002).

1. Jika jam dinas *room attendant* dibagi menjadi dua *shift*, maka jam dinasnya adalah:

a. Morning *Shift* (dinas pagi) pukul 07.00 - 15.00.

b. Evening *Shift* (dinas sore) pukul 15.00 - 23.00.

Tetapi ada juga morning *shift* dari pukul 06.00 - 14.00 dan pukul jam 08.00- 16.00, sedangkan untuk evening *shift* dari pukul 14.00 - 22.00 atau pukul 16.00 - 00.00.

2. Jika jam dinas *room attendant* dibagi menjadi tiga *shift*, maka jam dinasnya adalah:

a. Morning *Shift* (dinas pagi) pukul 06.00-14.00, 07.00-15.00 atau 08.00-16.00.

b. Evening *Shift* (dinas sore) pukul 14.00-22.00, 15.00-23.00 atau 16.00-00.00.

Night *Shift* (dinas malam) pukul 22.00-06.00, 23.00-07.00 atau 00.00-08.00.

### **Pelaksanaan Tugas Dan Tanggung Jawab *Room attendant***

Pengertian pelaksanaan menurut kamus besar bahasa Indonesia mengacu pada serangkaian metode atau tindakan dalam menjalankan suatu skema, keputusan, dan lain-lain. Pelaksanaan merujuk pada pelaksanaan tindakan atau realisasi dari sebuah rencana yang telah dipersiapkan dengan teliti dan detail. Proses implementasinya umumnya dilakukan setelah tahap perencanaan dinyatakan siap.

Berdasarkan beberapa definisi, penulis menyimpulkan bahwa pelaksanaan adalah suatu aktivitas

yang berasal dari rencana yang telah dipersiapkan secara teliti atau dianggap sudah siap, yang telah dilakukan untuk meraih tujuan yang diinginkan.

Dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab *room attendant* menurut Richard Komar (2014) adalah sebagai berikut:

1. Memeriksa semua kamar pada permulaan *shift* dan membuat *room attendant sheet* mengenai situasi kamar sesuai dengan kode yang telah ditentukan

2. Menyiapkan perlengkapan tamu, *linen*, dan perlengkapan kerja, kemudian diatur di troli

3. Melaporkan kehilangan atau penemuan barang milik tamu yang hilang atau tertinggal sebagai *lost and found*

4. Melaporkan peralatan atau perlengkapan kamar yang rusak

5. Melaksanakan kebersihan setiap kamar

6. Mengembalikan *linen/towel*, perlengkapan sisa *guest supplies*, *cleaning supplies*, *cleaning equipment* ke *linen room floor* masing-masing pada tempatnya

7. Melaksanakan kebersihan *roomboy station* dan *roomboy* troli

8. Melaksanakan kebersihan setiap koridor

Menerima / melaksanakan perintah



sumber: Hasil otahan peneliti dari teori Richard Kamar (2014)

## METODE, DATA DAN ANALISIS

penulis menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk menggambarkan secara mendalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab *room attendant* di Hotel Grand Antares Indonesia. Pendekatan ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang utuh dan menyeluruh terhadap fenomena yang diteliti berdasarkan perspektif para informan.

Meskipun penelitian dilakukan secara *online*, hal ini tetap memungkinkan dan sesuai dengan karakteristik penelitian kualitatif, di mana fokus utama bukan pada pengukuran statistik, melainkan pada kedalaman informasi dan makna yang diperoleh dari narasumber.

### Pengumpulan Data

1. Wawancara, digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah responden yang terlibat sedikit atau kecil (sugiyono, 2013). Wawancara dilakukan secara *online by video call whatsapp* dengan *head of department, supervisor room attendant* dan *staff room attendant*.

2. Dokumentasi, dokumentasi adalah metode pengumpulan informasi yang disertai bukti seperti gambar atau foto yang diperoleh oleh peneliti dari berbagai sumber data. instrumen yang digunakan yaitu dalam bentuk foto dan tulisan, dokumentasi tersebut diantaranya profil hotel Grand Antares Indonesia Medan, data karyawan *housekeeping department, SOP room attendant*, serta foto saat operasional berlangsung.

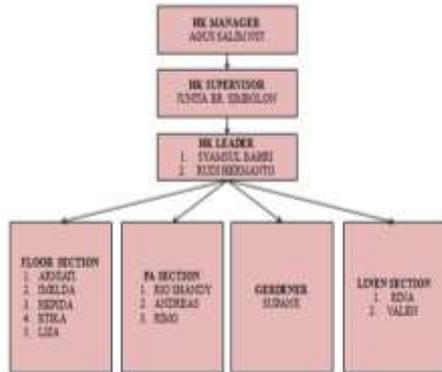
### Analisis Data

Analisis melibatkan tiga alur aktivitas yang berlangsung bersamaan, yaitu pengurangan data atau reduksi, presentasi atau penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi (Ulber Silalahi, 2009). Keabsahan data, dalam konteks penelitian ini, melibatkan triangulasi yang meliputi triangulasi metode dan triangulasi sumber data. Penelitian ini akan berfokus pada penggunaan data yang tersedia.

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Hotel Grand Antares Indonesia adalah sebuah perusahaan swasta yang berfokus di bidang perhotelan. Perusahaan ini telah beroperasi sejak 1 Desember 2007 dan terletak di Jalan Sisingamangaraja Nomor 328, Medan, Kecamatan Medan Kota. Hotel ini dibangun di atas area seluas 10.456m<sup>2</sup> dengan status lahan Hak Milik dan didukung oleh 130 orang pekerja.

## Struktur Departemen Housekeeping



### Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia atau SDM merupakan elemen krusial yang berkontribusi pada kegiatan operasional hotel, termasuk dalam memastikan kualitas pelayanan kepada tamu. Di Hotel Grand Antares Indonesia, SDM pada *Housekeeping department*, khususnya di *floor section*, terdiri dari 7 orang *room attendant*. Jumlah ini disesuaikan dengan kebutuhan operasional hotel, di mana setiap karyawan bekerja secara bergiliran sesuai jadwal *shift* yang telah ditetapkan.

Di dalam tugasnya sehari-hari, *room attendant* di Hotel Grand Antares Indonesia dibagi menjadi tiga *shift* (jam dinas):

- Morning Shift* (dinas pagi) pukul 06.00-14.00, 07.00-15.00, atau 08.00-16.00.
- Evening Shift* (dinas sore) pukul 14.00-22.00, 15.00-23.00 atau 16.00-00.00.
- Night Shift* (dinas malam) pukul 22.00-06.00, 23.00-07.00 atau 00.00-08.00.

Dan untuk waktu kerjanya, pada Hotel Grand Antares Indonesia masih menggunakan sistem kerja 5:1 (5 hari bekerja dan 1 hari libur). Dengan jam kerja dalam sehari yaitu 8 jam, namun jika pekerjaan *room attendant* belum terselesaikan sampai

pada jam kerja selesai itu tidak dihitung dalam waktu lembur melainkan loyalitas karyawan terhadap hotel.

### Pelaksanaan Tugas dan Tanggung Jawab *Room attendant* Pada Hotel Grand Antares Indonesia

- Memeriksa semua status kamar** pada permulaan *shift*, para *room attendant* di Hotel Grand Antares Medan mengikuti *briefing* bersama head *housekeeping* dan masing-masing kepala *section* membagikan *task sheet* atau *room control sheet (RCS)* kepada kepala *section*, yang berisi daftar nomor kamar beserta statusnya.

- Menyiapkan perlengkapan tamu, linen dan troli**

Dalam penyusunan perlengkapan kerja, perlengkapan *linen* dan perlengkapan tamu dalam troli dilakukan secara sistematis dan efisien. Perlengkapan seperti *linen* dan *amenities* dikelompokkan berdasarkan fungsinya untuk memudahkan akses saat bekerja. *Room attendant* juga memastikan seluruh perlengkapan telah lengkap sesuai checklist masing-masing sebelum memulai pekerjaan.

- Melaporkan lost and found**

Penanganan barang lost and found di Hotel Grand Antares Indonesia dilakukan berdasarkan prosedur yang sudah ditentukan. Jika barang ditemukan oleh *order taker* saat pengecekan kamar maka barang tersebut akan langsung dibawa turun ke *front office* untuk diserahkan langsung kepada tamu. Namun, jika barang tersebut ditemukan saat *make up room* maka barang tersebut akan di serahkan kepada *order taker* dan disimpan pada penyimpanan

barang *L&F* dan dicatat dalam buku *L&F record*.

#### **4. Melaporkan perlengkapan dan peralatan yang rusak**

Penanganan perlengkapan atau peralatan kamar yang rusak dilakukan melalui koordinasi antarbagian. *Room attendant* akan melaporkan kerusakan kepada order taker melalui media komunikasi seperti WhatsApp Group (WAG) atau Handy Talky (HT). Selanjutnya, order taker akan meneruskan laporan tersebut kepada tim engineering untuk segera ditindaklanjuti.

#### **5. Melaksanakan kebersihan setiap kamar**

*Room attendant* akan memulai pekerjaannya dengan memprioritaskan kamar berdasarkan status kamar. Dimulai dari *request make up room, VIP, check out* kemudian *stayover*. Pelaksanaan *make up room* juga dilakukan sesuai standar prosedur yang telah ditetapkan.

#### **6. Mengembalikan linen, guest supplies dan cleaning supplies**

Penanganan *linen* kotor dan perlengkapan kerja dilakukan secara teratur. *Linen* yang telah digunakan akan dibawa ke *room station* untuk kemudian diambil oleh bagian valet. Sementara itu, perlengkapan seperti *guest supplies* dan *cleaning equipment* disimpan kembali di troli untuk digunakan pada hari berikutnya, guna menjaga efisiensi dan kesiapan kerja.

#### **7. Melaksanakan kebersihan roomboy station dan roomboy troli**

Setiap *room attendant* bertanggung jawab menjaga kebersihan troli dan *room station* setelah selesai bekerja. Troli akan

dibersihkan dan diperiksa kondisinya, serta disusun kembali agar siap digunakan. Sementara itu, *room station* akan ditata ulang dan dibersihkan secara menyeluruh, dan dijaga kerapihannya untuk mendukung kelancaran operasional kerja pada *shift* berikutnya.

#### **8. Melaksanakan kebersihan setiap koridor**

Kebersihan dan kerapian koridor menjadi perhatian utama dalam operasional housekeeping. *Room attendant* secara rutin menyapu dan mengepel lantai, membersihkan dinding dan dekorasi, serta memastikan tidak ada sampah yang berserakan dan mengecek setiap fasilitas berfungsi dengan baik.

#### **9. Menerima dan melaksanakan perintah atasan**

*Room attendant* juga menerima tugas tambahan selain membersihkan kamar yang telah diberikan dihari itu. Hal tersebut hanya terjadi jika dalam beberapa keadaan saja, seperti jika ada *request* dari tamu atau keadaan terdesak.

#### **Kendala Pelaksanaan Tugas Dan Tanggung Jawab Room attendant Pada Hotel Grand Antares Indonesia**

Berdasarkan hasil penelitian penulis menemukan bahwa pelaksanaan tugas dan tanggung jawab *Room attendant* secara keseluruhan telah berjalan dengan baik, meskipun terdapat beberapa permasalahan yang menjadi kendala yang perlu diperhatikan. Diantaranya dalam menyiapkan perlengkapan tamu dan troli, kekurangan stok barang, penanganan barang *lost and found*, penanganan kerusakan fasilitas, keterlambatan tindak lanjut

oleh tim *engineering* dan Dalam pelaksanaan kebersihan kamar, tantangan kurangnya waktu saat membersihkan kamar yang sangat kotor, dan peralatan yang tidak optimal.

Namun demikian, pada beberapa aspek seperti kebersihan *Roomboy Station*, troli, dan koridor, operasional berjalan lancar tanpa kendala. Secara keseluruhan, dengan adanya koordinasi yang lebih baik antar-departemen serta penerapan SOP yang konsisten, kendala-kendala yang ada dapat diminimalkan untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan di hotel.

### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan uraian penulis dengan berpatokan pada teori Richard Komar 2014) mengenai “Pelaksanaan Tugas dan Tanggung Jawab *Room attendant* pada Hotel Grand Antares Indonesia”, maka penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa pelaksanaan tugas dan tanggung jawab *room attendant* telah dilakukan secara terstruktur dan mengikuti prosedur yang berlaku. Setiap tugas dimulai dengan *briefing* dan pembagian *Room attendant Sheet* untuk memudahkan identifikasi kamar yang perlu perawatan. Dalam penyusunan troli, Pelaporan barang *lost and found* dan fasilitas kamar yang rusak dilakukan sesuai standar operasional, tugas utama seperti pembersihan kamar dilakukan sesuai SOP, kebersihan koridor dan area kerja seperti *Roomboy Station* juga menjadi tanggung jawab *room attendant* dan dikerjakan dengan baik. Meskipun ada beberapa evaluasi dari *supervisor* terkait standar kebersihan dan terdapat beberapa kendala yang dialami saat operasional. Namun, koordinasi yang

baik antara *Room attendant* dan *Supervisor* memastikan bahwa setiap tugas dapat terlaksana dengan optimal, menciptakan lingkungan hotel yang bersih, nyaman, dan memuaskan bagi tamu.

### DAFTAR PUSTAKA

- Agusnawar. (2000). *Housekeeping Management*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Agus. (2013). *Prinsip-Prinsip Dasar Perhotelan*. Yogyakarta: Andi.
- Bogden dan Biklen, (1992). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remadja Karya.
- Gee, D. A. C. (1993). *Hotel and Institutional Housekeeping*. London: Pitman Publishing.
- Herman. (2018). *Pengelolaan Industri Perhotelan*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Komar, R. (2014). *Tugas dan Tanggung Jawab Room attendant*. Jakarta: Pustaka Hotel.
- Maryani. (1997). *Dasar-Dasar Pariwisata*. Bandung: Alfabeta.
- Miles dan Huberman. (2009). *Analisis data Kualitatif*. Jakarta: UI-Press.
- Moleong. (2006). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Prayogo, W., & Febrianita, M. (2018). *Pariwisata dalam Perspektif Sosial dan Ekonomi*. Surabaya: Graha Ilmu.
- Rumekso. (2001). *Manajemen Perhotelan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Rumekso. (2002). *Prinsip Dasar Housekeeping*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.

Yayuk Sri Perwani. (1993). *Teori dan Petunjuk Praktek Housekeeping untuk Akademi Perhotelan: Make up Room*. Bandung: Alfabeta.

**Peraturan Pemerintah:**

SK Menteri Perhubungan No. 241/II/1970. *Peraturan Usaha dan Pengelolaan Hotel*.

SK Menparpostel No. KM 34/NK 103/MPPT.87. *Standar Usaha Hotel*.

**Jurnal**

Kitalulus. (2024). *Pengertian Room attendant dan Tugasnya*. Diakses dari <https://www.kitalulus.com>.

Nugraha, M. R., & Setyarini, R. (2021). *Tugas dan Tanggung Jawab Room attendant di Hotel The Luxton Bandung*. *Jurnal Perhotelan dan Pariwisata*, 15(2), 45-56.

Yusup, A. (2020). *Tugas Room attendant di Hotel Quds Royal Surabaya*. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 10(1), 25-35.

Riduansyah, A. (2019). *Mekanisme Kerja Room attendant The Zuri Hotel Pekanbaru*. *Journal of Hospitality and Tourism*, 12(4), 78-88.

Nugroho, F. Z., & Yuniarsih, R. (2020). *Peran Room attendant dalam Memberikan Kepuasan Tamu di Ascott Waterplace Surabaya*. *Jurnal Pariwisata dan Perhotelan Indonesia*, 18(3), 34-49.

**Artikel Online**

Tripadvisor. (2025). *Hotel Grand Antares Indonesia: Informasi dan Fasilitas*. Diakses dari <https://www.tripadvisor.co.id>.

Wikipedia. (2024). *Definisi dan Jenis Akomodasi*. Diakses dari <https://id.wikipedia.org>.

World Tourism Organization (UNWTO). (2023). *Definition of Tourism*. Diakses dari <https://www.unwto.org>.

**Sumber Lain**

Data Hotel Grand Antares Indonesia.