



Peranan *Room Attendant* di *Housekeeping Department* dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan kepada Tamu di Hotel Niagara Parapat

Joni Pranata S.R Hutabarat¹, Ade Putera Arif Panjaitan², Mery Silalahi³, Masniar H. Sitorus⁴, Yulia K.S Sitepu⁵

¹Mahasiswa, Pariwisata Budaya dan Keagamaan, Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Kristen, IAKN Tarutung

^{2,3,4,5}Dosen, Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Kristen, IAKN Tarutung

*correspondence: jhonipranata2000@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis peranan *Room Attendant* pada *Housekeeping Department* dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu di Hotel Niagara Parapat. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif-naratif. Data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan melibatkan *Room Attendant* serta tamu hotel sebagai informan. Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Room Attendant* memiliki peranan strategis dalam menciptakan kebersihan, kerapian, kenyamanan, dan kelengkapan kamar melalui aktivitas *making bed*, penggantian linen, pembersihan kamar mandi, pemenuhan *amenities*, dan pemeriksaan fasilitas kamar. Pelaksanaan pekerjaan pada dasarnya telah mengacu pada *Standard Operating Procedure* (SOP), meskipun konsistensinya masih dipengaruhi keterbatasan waktu dan tingginya beban kerja. Seorang *Room Attendant* dapat menangani sekitar 15-20 kamar dalam satu *shift*, sehingga tekanan waktu berpotensi memengaruhi ketelitian terhadap detail kebersihan dan kecepatan pelayanan. Penelitian juga menemukan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh kompetensi teknis, tetapi juga keramahan, komunikasi, kesopanan, responsivitas, dan kemampuan memahami kebutuhan tamu. Secara umum, tamu merasa cukup puas terhadap pelayanan yang diterima, meskipun kebersihan detail dan kecepatan respons masih perlu ditingkatkan. Temuan menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan membutuhkan integrasi kompetensi teknis, perilaku *hospitality*, konsistensi SOP, keseimbangan beban kerja, dan dukungan manajemen untuk menciptakan kepuasan tamu yang berkelanjutan.

Kata kunci: *Room Attendant*, *Housekeeping Department*, kualitas pelayanan, kepuasan tamu, perhotelan.

PENDAHULUAN

Industri perhotelan merupakan bagian strategis dari sistem pariwisata karena kualitas akomodasi turut menentukan pengalaman wisatawan selama berada di suatu destinasi. Dalam lingkungan bisnis hotel yang kompetitif, keunggulan tidak lagi hanya ditentukan

oleh lokasi, fasilitas fisik, atau harga kamar, tetapi juga oleh kemampuan hotel memberikan pelayanan yang konsisten dan memenuhi ekspektasi tamu. Kualitas pelayanan menjadi penting karena pengalaman selama menginap dapat membentuk kepuasan, persepsi terhadap hotel, serta kecenderungan tamu untuk melakukan kunjungan kembali. Dalam konteks ini, kebersihan, kenyamanan, kesiapan fasilitas, dan responsivitas pelayanan kamar merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari pengalaman tamu (Mu'is et al., 2022; Kurniawan & Syahyudda, 2023).

Salah satu departemen yang memiliki tanggung jawab langsung terhadap kualitas pengalaman tersebut adalah *Housekeeping Department*. Departemen ini bertanggung jawab memastikan kamar dan lingkungan hotel berada dalam kondisi bersih, rapi, aman, dan nyaman. Pada tingkat operasional, *Room Attendant* menjadi personel yang berhubungan langsung dengan kesiapan kamar melalui aktivitas membersihkan kamar, mengganti linen, menata tempat tidur, melengkapi *amenities*, memeriksa fasilitas, dan merespons kebutuhan tertentu dari tamu. Oleh karena itu, *Room Attendant* tidak semata-mata menjalankan fungsi kebersihan, tetapi menjadi bagian penting dari sistem pelayanan hotel. Naskah penelitian menunjukkan bahwa kualitas kerja *Housekeeping* dapat langsung dirasakan tamu melalui kondisi kamar yang mereka tempati.

Sejumlah penelitian memperkuat posisi strategis tersebut. Victori dan Sugiman (2022) menemukan bahwa *Room Attendant* berperan dalam meningkatkan pelayanan melalui kebersihan, kerapian, kelengkapan kamar, serta penanganan kebutuhan tamu. Mu'is et al. (2022) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan *Room Attendant* berkaitan erat dengan kepuasan tamu melalui dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Sementara itu, Kurniawan dan Syahyudda (2023) menemukan bahwa kualitas pelayanan *Room Attendant* dipersepsikan melalui berbagai dimensi pelayanan, dengan aspek *tangible* memperoleh penilaian tertinggi dalam penelitian mereka. Temuan tersebut menunjukkan bahwa kualitas kamar merupakan produk fisik sekaligus hasil dari proses pelayanan.

Peran *Room Attendant* juga berkaitan dengan konsistensi pelaksanaan *Standard Operating Procedure* (SOP). Pratama et al. (2016) menunjukkan bahwa SOP berfungsi sebagai pedoman dalam menyiapkan peralatan, memeriksa status kamar, melakukan pembersihan, hingga pemeriksaan akhir. Konsistensi tersebut diperlukan karena ketidaktepatan pada satu tahapan dapat memengaruhi kesiapan kamar secara keseluruhan. Selain kompetensi teknis, kualitas pelayanan juga membutuhkan komunikasi, keramahan, responsivitas, disiplin, dan profesionalisme. Faisal dan Hafnawi (2021) bahkan menunjukkan bahwa keterbatasan sumber daya manusia dan perlengkapan operasional dapat menjadi kendala dalam mempertahankan kualitas layanan *Housekeeping*. Persoalan tersebut relevan dengan kondisi Hotel Niagara Parapat. Observasi awal dalam penelitian menemukan keluhan terkait kamar yang kurang bersih, penataan tempat tidur yang kurang rapi, perlengkapan kamar yang tidak lengkap, serta fasilitas tertentu yang tidak berfungsi sebagaimana mestinya. Kondisi tersebut memperlihatkan adanya potensi kesenjangan antara standar pelayanan yang diharapkan dengan implementasi operasional. Permasalahan menjadi semakin penting karena hasil penelitian juga mengidentifikasi keterbatasan waktu dan tingginya jumlah kamar yang harus ditangani dalam satu shift. Dengan demikian, kualitas pelayanan kamar perlu dipahami tidak hanya dari hasil akhir berupa kebersihan kamar, tetapi juga dari kondisi kerja yang membentuk kemampuan *Room Attendant* mempertahankan standar tersebut.

Penelitian mengenai *Room Attendant* sebelumnya telah dilakukan dalam berbagai konteks hotel. Silalahi (2024), misalnya, menganalisis kualitas pelayanan *Room Attendant* terhadap kepuasan pelanggan di Taman Simalem Resort dan menunjukkan pentingnya pelayanan berdasarkan SOP. Penelitian lain membahas peranan *Room Attendant* terhadap pelayanan (Victori & Sugiman, 2022), kualitas pelayanan dan kepuasan tamu (Mu'is et al., 2022; Kurniawan & Syahyudda, 2023), serta fungsi pengawasan dalam menjaga kualitas *Housekeeping* (Faisal & Hafnawi, 2021). Meskipun demikian, masih diperlukan kajian kontekstual yang melihat peran *Room Attendant* secara terintegrasi antara pelaksanaan SOP, kompetensi teknis, interaksi pelayanan, kondisi kerja, dan pengalaman tamu, khususnya pada hotel resort di kawasan destinasi Danau Toba. Atas dasar kesenjangan tersebut, penelitian ini bertujuan menganalisis peranan *Room Attendant* pada *Housekeeping Department* dalam meningkatkan pelayanan kepada tamu di Hotel Niagara Parapat. Rumusan ini konsisten dengan tujuan penelitian dalam naskah asli. Kebaruan penelitian terletak pada pembacaan peran *Room Attendant* sebagai integrasi antara fungsi teknis dan fungsi *hospitality*: kualitas pelayanan kamar tidak hanya dihasilkan melalui kemampuan membersihkan dan menata kamar, tetapi melalui kepatuhan terhadap SOP, komunikasi profesional, respons terhadap kebutuhan tamu, pengelolaan waktu, dan kemampuan bekerja di bawah tekanan operasional. Perspektif tersebut diharapkan menghasilkan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai posisi *Room Attendant* sebagai salah satu penentu pengalaman menginap dan kualitas pelayanan Hotel Niagara Parapat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif-naratif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian diarahkan untuk memahami secara mendalam peranan *Room Attendant* dalam meningkatkan pelayanan kepada tamu berdasarkan pengalaman, aktivitas kerja, serta pandangan subjek penelitian. Pendekatan deskriptif-naratif memungkinkan data lapangan disajikan secara sistematis untuk menggambarkan praktik pelayanan *Room Attendant* dalam konteks operasional hotel. Penelitian dilaksanakan di Hotel Niagara Parapat, Jalan Pembangunan No. 1, Parapat, Kabupaten Simalungun, Sumatera Utara. Pemilihan lokasi didasarkan pada relevansi hotel sebagai salah satu akomodasi di kawasan pariwisata Danau Toba serta keberadaan *Housekeeping Department* yang memiliki fungsi langsung dalam pelayanan kamar kepada tamu. Data primer diperoleh secara langsung dari *Room Attendant* Hotel Niagara Parapat dan tamu hotel yang pernah menerima pelayanan *Housekeeping*. Kedua kelompok informan tersebut dipilih karena dapat memberikan informasi dari dua perspektif yang saling melengkapi, yaitu perspektif pelaksana pelayanan dan penerima pelayanan. Sementara itu, data sekunder diperoleh melalui dokumen, arsip, laporan, dan sumber dokumenter lain yang berkaitan dengan operasional *Housekeeping Department* dan pelayanan kamar. Observasi dilakukan secara langsung terhadap aktivitas *Room Attendant*, terutama proses pembersihan dan penataan kamar serta interaksi dengan tamu. Hasil pengamatan dicatat secara sistematis untuk memperoleh gambaran faktual mengenai praktik pelayanan di lapangan. Wawancara digunakan untuk menggali pengalaman dan pandangan informan mengenai peran dan tanggung jawab *Room Attendant*, penerapan prosedur dan standar kebersihan, interaksi dalam menciptakan kenyamanan, serta pelayanan yang dirasakan tamu. Dokumentasi digunakan sebagai data

pendukung untuk memperkuat dan mengonfirmasi informasi yang diperoleh melalui observasi dan wawancara. Analisis difokuskan pada empat tema utama, yakni peran dan tanggung jawab Room Attendant, prosedur dan standar kebersihan, interaksi dan penciptaan kenyamanan tamu, serta kepuasan tamu, sesuai dengan struktur temuan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Room Attendant* memiliki posisi sentral dalam pelayanan *Housekeeping Department* Hotel Niagara Parapat. Peran tersebut terutama diwujudkan melalui kegiatan membersihkan dan menata kamar, mengganti linen, melakukan *making bed*, membersihkan kamar mandi, melengkapi *amenities*, serta memastikan fasilitas kamar berada dalam kondisi yang layak digunakan. Temuan penelitian merangkum lima aspek utama, yaitu pelaksanaan tugas *Room Attendant*, penerapan SOP, kualitas pelayanan, beban kerja, dan kepuasan tamu. Temuan tersebut menunjukkan bahwa *Room Attendant* tidak tepat dipahami hanya sebagai petugas kebersihan. Posisinya merupakan bagian dari proses penciptaan pengalaman menginap karena kualitas pekerjaan mereka bersentuhan langsung dengan kondisi kamar yang diterima tamu. Hal ini sejalan dengan Victori dan Sugiman (2022) yang menempatkan kebersihan, kerapian, kelengkapan kamar, dan pemenuhan kebutuhan tamu sebagai bagian penting dari peranan *Room Attendant*. Mu'is et al. (2022) juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan *Room Attendant* berkaitan dengan pengalaman dan kepuasan tamu.

Data penelitian memperlihatkan bahwa *Room Attendant* menyadari tanggung jawab tersebut. Mereka tidak hanya memastikan kamar bersih, tetapi juga berupaya memenuhi permintaan tambahan secara cepat agar tamu tidak menunggu terlalu lama. Kemampuan memahami kebutuhan tamu bahkan dipandang sebagai bagian penting dari pelayanan. Dengan demikian, peranan *Room Attendant* memiliki dua dimensi yang saling melengkapi, yakni fungsi teknis berupa penyiapan kamar dan fungsi *hospitality* berupa interaksi serta respons terhadap kebutuhan tamu.

Implementasi SOP dan Standar Kebersihan

Temuan berikutnya menunjukkan bahwa pekerjaan *Room Attendant* pada dasarnya telah mengikuti prosedur operasional yang ditetapkan hotel. Tahapan seperti *making bed*, membersihkan kamar mandi, menata kamar, dan melengkapi *amenities* telah dilaksanakan secara sistematis. Namun, penelitian menemukan bahwa dalam kondisi tertentu beberapa tahapan belum dapat dilakukan secara maksimal akibat keterbatasan waktu dan tingginya beban kerja. Temuan ini penting karena keberadaan SOP tidak secara otomatis menjamin konsistensi kualitas pelayanan. SOP merupakan standar proses, sedangkan kualitas hasil sangat bergantung pada kemampuan pekerja melaksanakan setiap tahap secara konsisten. Pratama et al. (2016) menjelaskan bahwa prosedur kerja *Room Attendant* diperlukan untuk memastikan aktivitas penyiapan kamar berlangsung terstruktur, mulai dari persiapan peralatan hingga pemeriksaan akhir. Dengan demikian, penyimpangan kecil dari prosedur dapat berdampak pada detail kebersihan atau kelengkapan kamar.

Kondisi tersebut terlihat pada temuan lapangan. Penelitian masih menemukan keluhan mengenai kamar yang kurang bersih, seprai yang kurang rapi, perlengkapan kamar yang belum lengkap, dan fasilitas tertentu yang tidak berfungsi sebagaimana mestinya. Temuan ini tidak berarti bahwa SOP tidak diterapkan, melainkan memperlihatkan adanya kesenjangan antara standar prosedural dan konsistensi hasil operasional.

Dalam perspektif manajemen pelayanan, kesenjangan tersebut merupakan titik penting untuk perbaikan. Pengawasan seharusnya tidak hanya memastikan bahwa tahapan pekerjaan dilakukan, tetapi juga memastikan kualitas akhir kamar sebelum diserahkan kepada tamu. Karena itu, *room inspection*, pengawasan supervisor, dan evaluasi rutin menjadi penting untuk menjaga konsistensi hasil.

Kebersihan Kamar sebagai Inti Pengalaman Tamu

Hasil wawancara memperlihatkan bahwa kebersihan kamar menjadi salah satu aspek yang paling menentukan kenyamanan tamu. Tamu menilai kualitas pelayanan *Housekeeping* melalui kondisi nyata yang mereka temukan ketika memasuki dan menggunakan kamar. Naskah penelitian bahkan menegaskan bahwa tamu memandang kebersihan kamar sebagai faktor yang sangat memengaruhi kenyamanan selama menginap. Temuan tersebut memperkuat posisi dimensi *tangible* dalam kualitas pelayanan hotel. Kurniawan dan Syahyudda (2023) menemukan bahwa aspek fisik pelayanan *Room Attendant* merupakan salah satu dimensi yang menonjol dalam penilaian tamu. Dalam konteks Hotel Niagara Parapat, *tangible* tidak hanya berarti kemewahan fasilitas, tetapi mencakup kebersihan lantai, tempat tidur, linen, kamar mandi, *amenities*, dan detail kamar lainnya. Masalah justru muncul pada kebersihan detail. Salah satu temuan penelitian menunjukkan masih adanya debu pada beberapa sudut kamar. Secara operasional, temuan tersebut terlihat sederhana, tetapi dalam pengalaman tamu dapat menjadi indikator mengenai kualitas keseluruhan hotel. Tamu tidak mengetahui bagaimana proses internal *Housekeeping* berlangsung; mereka menilai pelayanan terutama berdasarkan hasil yang terlihat dan dirasakan.

Interaksi, Responsivitas, dan Profesionalisme

Selain keterampilan teknis, hasil penelitian memperlihatkan pentingnya komunikasi, keramahan, kesopanan, dan responsivitas. *Room Attendant* menunjukkan kesadaran untuk memberikan pelayanan secara cepat dan tepat serta memenuhi permintaan tambahan tamu sesegera mungkin. Sikap tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya dihasilkan oleh kondisi kamar, tetapi juga oleh kualitas interaksi manusia selama proses pelayanan. Temuan ini konsisten dengan Mu'is et al. (2022) yang menggunakan dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* dalam melihat kualitas pelayanan *Room Attendant*. Dalam konteks penelitian ini, dua dimensi yang membutuhkan perhatian khusus adalah *tangible* dan *responsiveness*. Naskah penelitian sendiri mengidentifikasi kedua dimensi tersebut sebagai aspek yang masih perlu ditingkatkan. Responsivitas menjadi penting ketika tamu membutuhkan pembersihan kamar atau perlengkapan tambahan. Keterlambatan respons dapat menghasilkan persepsi negatif meskipun kualitas interaksi petugas tetap ramah. Dengan kata lain, keramahan dan kesopanan merupakan kondisi penting, tetapi belum cukup apabila tidak disertai kecepatan pelayanan.

Beban Kerja sebagai Hambatan Kualitas Pelayanan

Salah satu temuan paling substantif penelitian adalah tingginya beban kerja *Room Attendant*. Hasil wawancara menunjukkan bahwa seorang *Room Attendant* dapat menangani sekitar 15-20 kamar dalam satu shift. Selain itu, penelitian mengidentifikasi keterbatasan jumlah tenaga kerja dan sistem pembagian kerja ke dalam shift pagi, sore, dan malam sebagai faktor yang memengaruhi efektivitas kerja. Temuan ini membantu menjelaskan mengapa SOP telah tersedia tetapi hasil pelayanan belum selalu konsisten. Semakin banyak kamar yang harus diselesaikan dalam waktu terbatas, semakin besar tekanan untuk menyelesaikan pekerjaan dengan cepat. Kondisi tersebut dapat mengurangi waktu yang tersedia untuk melakukan pemeriksaan detail. Temuan ini merupakan bagian penting dari kontribusi penelitian. Permasalahan pelayanan tidak tepat apabila semata-mata dikaitkan dengan kemampuan individu *Room Attendant*. Naskah justru menunjukkan adanya faktor struktural berupa jumlah tenaga kerja, beban kerja, pembagian shift, dan keterbatasan waktu. Abstrak penelitian juga secara eksplisit menyatakan bahwa jumlah tenaga kerja yang terbatas dan beban kerja yang tinggi dapat memengaruhi kualitas pelayanan. Oleh karena itu, perbaikan kualitas pelayanan membutuhkan pendekatan manajerial. Peningkatan pelatihan penting, tetapi tidak akan sepenuhnya efektif apabila pekerja tetap menghadapi beban kamar yang tidak seimbang dengan waktu dan jumlah tenaga yang tersedia.

Kepuasan Tamu: Positif tetapi Belum Optimal

Dari perspektif tamu, pelayanan *Housekeeping* secara umum memperoleh respons yang cukup positif. Sebagian besar tamu menyatakan cukup puas dan menunjukkan kesediaan untuk kembali menginap maupun merekomendasikan hotel kepada orang lain. Namun, kesediaan tersebut masih disertai catatan mengenai perlunya peningkatan kebersihan detail dan kecepatan pelayanan. Temuan penelitian dapat diringkas sebagai berikut:

Aspek	Temuan Utama	Implikasi
Peran <i>Room Attendant</i>	Membersihkan dan menata kamar serta memastikan fasilitas	Menentukan kesiapan dan kenyamanan kamar
SOP kerja	<i>Making bed, cleaning</i> , kamar mandi, <i>amenities</i> telah diterapkan	Membutuhkan konsistensi dan pengawasan
Kualitas pelayanan	Kebersihan relatif terjaga, tetapi terdapat keterlambatan	<i>Tangible</i> dan <i>responsiveness</i> perlu diperkuat
Beban kerja	Jumlah kamar relatif tinggi dibanding ketersediaan staf	Menimbulkan tekanan waktu dan risiko penurunan detail
Kepuasan tamu	Umumnya cukup puas, tetapi masih terdapat keluhan	Pelayanan positif, namun belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi

Sumber: dikonstruksi berdasarkan hasil penelitian

Hasil tersebut menunjukkan bahwa kepuasan tamu bukan kondisi biner antara puas dan tidak puas. Tamu dapat merasa cukup puas terhadap keramahan dan kondisi umum kamar, tetapi pada saat yang sama menemukan kekurangan pada detail kebersihan atau kecepatan pelayanan. Karena itu, kepuasan perlu dipahami sebagai hasil evaluasi keseluruhan pengalaman pelayanan.

Room Attendant sebagai Integrator Technical Service dan Hospitality Service

Berdasarkan keseluruhan hasil penelitian, artikel ini memperlihatkan bahwa peranan *Room Attendant* dapat dipahami melalui dua fungsi yang terintegrasi. Pertama adalah *technical service*, yaitu kemampuan melakukan pembersihan, *making bed*, penggantian linen, penataan *amenities*, pemeriksaan fasilitas, dan penerapan SOP. Kedua adalah *hospitality service*, yaitu keramahan, komunikasi, responsivitas, kesopanan, kemampuan memahami kebutuhan tamu, dan profesionalisme. Komponen *operational support* menjadi penting karena penelitian menunjukkan bahwa kompetensi individu tidak bekerja dalam ruang kosong. Jumlah staf, beban kamar, pembagian shift, ketersediaan waktu, serta pengawasan menentukan sejauh mana kompetensi tersebut dapat diterjemahkan menjadi kualitas pelayanan yang konsisten.

Dengan demikian, temuan penelitian memperluas pembacaan terhadap peranan *Room Attendant*. Persoalan kualitas pelayanan Hotel Niagara Parapat bukan semata-mata persoalan “seberapa bersih petugas membersihkan kamar,” tetapi merupakan hasil interaksi antara kompetensi teknis, perilaku *hospitality*, kepatuhan terhadap SOP, responsivitas, beban kerja, dan dukungan manajemen. Temuan bahwa pelayanan secara umum cukup baik tetapi belum konsisten mengindikasikan bahwa prioritas perbaikan sebaiknya diarahkan pada keseimbangan beban kerja, penguatan supervisi, pengendalian kualitas kamar, dan peningkatan kecepatan respons. Dengan pendekatan tersebut, *Room Attendant* dapat menjalankan perannya secara lebih optimal sebagai salah satu titik utama yang menghubungkan operasi internal hotel dengan pengalaman nyata tamu.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa *Room Attendant* memiliki peranan penting dan strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu di Hotel Niagara Parapat. Peranan tersebut terutama terlihat melalui tanggung jawab dalam menjaga kebersihan, kerapian, kenyamanan, dan kelengkapan fasilitas kamar. Aktivitas seperti membersihkan kamar, melakukan *making bed*, mengganti linen, membersihkan kamar mandi, melengkapi *amenities*, serta memastikan fasilitas kamar berfungsi dengan baik merupakan bagian utama pelayanan yang secara langsung membentuk pengalaman tamu selama menginap. Dengan demikian, kualitas kerja *Room Attendant* menjadi salah satu representasi nyata kualitas pelayanan hotel secara keseluruhan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Room Attendant* pada dasarnya telah melaksanakan pekerjaannya berdasarkan *Standard Operating Procedure* (SOP). Tahapan kerja seperti *making bed*, pembersihan kamar mandi, penataan kamar, dan pemenuhan *amenities* telah diterapkan secara sistematis. Namun, implementasi SOP belum selalu berlangsung secara optimal karena adanya keterbatasan waktu dan tingginya beban kerja. Kondisi tersebut menyebabkan beberapa detail pekerjaan terkadang tidak dapat diselesaikan secara maksimal. Hal ini terlihat dari masih adanya keluhan tamu mengenai kebersihan pada bagian tertentu serta kecepatan pelayanan yang perlu ditingkatkan.

Temuan penelitian juga memperlihatkan bahwa peranan *Room Attendant* tidak terbatas pada *technical service*, tetapi mencakup *hospitality service*. Kemampuan membersihkan dan menata kamar perlu disertai keramahan, komunikasi, kesopanan, responsivitas, dan kemampuan memahami kebutuhan tamu. *Room Attendant* telah menunjukkan

komitmen untuk memberikan pelayanan secara cepat dan memenuhi kebutuhan tambahan tamu, meskipun dalam praktiknya masih terdapat kesenjangan antara pelayanan yang diberikan dan ekspektasi sebagian tamu. Salah satu faktor penting yang memengaruhi kondisi tersebut adalah beban kerja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seorang *Room Attendant* dapat menangani sekitar 15-20 kamar dalam satu shift. Ketidakseimbangan antara jumlah kamar dan ketersediaan staf menyebabkan tekanan waktu yang berpotensi mengurangi ketelitian terhadap detail kebersihan. Karena itu, persoalan kualitas pelayanan tidak dapat sepenuhnya dibebankan kepada kemampuan individual petugas, tetapi perlu dilihat dalam konteks pengelolaan sumber daya manusia dan dukungan operasional hotel.

Secara keseluruhan, pelayanan *Room Attendant* di Hotel Niagara Parapat dapat dinilai cukup baik, tetapi masih memerlukan peningkatan konsistensi. Sebagian besar tamu merasa cukup puas dan bersedia kembali maupun merekomendasikan hotel, meskipun masih terdapat catatan mengenai kebersihan detail dan kecepatan pelayanan. Oleh karena itu, peningkatan pelayanan perlu diarahkan pada keseimbangan beban kerja, kecukupan jumlah staf, konsistensi penerapan SOP, penguatan supervisi, pemeriksaan akhir kamar, serta peningkatan kompetensi teknis dan hospitality. Integrasi faktor-faktor tersebut akan memperkuat peran *Room Attendant* sebagai penghubung antara kualitas operasional hotel, kenyamanan tamu, dan terciptanya kepuasan yang berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (4th ed.). SAGE Publications.
- Faisal, F., & Hafnawi, A. A. (2021). Peran *room attendant supervisor* terhadap kualitas layanan *housekeeping department* di The Pade Hotel Aceh Besar. *Jurnal Real Riset*, 3(2).
- Islamiati, V., & Arief, A. M. R. (2022). Quality of service room attendant at Harris Resort Waterfront Batam Riau Island. *Jurnal Online Mahasiswa (JOM) Bidang Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 9(1).
- Kurniawan, W. B., & Syahyudda, B. (2023). Tingkat kepuasan tamu terhadap kualitas pelayanan room attendant di CK Tanjungpinang Hotel & Convention Centre. *Jurnal Ekonomi, Sosial & Humaniora*, 4(11), 54–60.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Mu'is, A., Elistyawati, I. A., Sudiarta, M., & Sutama, 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>

- Pratama, A. A., Sunyoto, S., & Sumarman, S. (2016). Analisis implikasi peran standard operating procedure (SOP) terhadap tingkat kualitas kerja bagi room attendant pada housekeeping department di Hotel Novotel Solo. *Jurnal Pariwisata Indonesia*, 12(1), 77–102.
- Sigarlaki, N. C., Walansendouw, A., & Sondakh, M. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan room attendant terhadap kepuasan tamu di Hotel Sintesa Peninsula Manado. *Hospitaliti*, 1(2).
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kualitatif*. Alfabeta.
- Victori, A., & Sugiman. (2022). Peranan room attendant untuk meningkatkan pelayanan kepada tamu di The Alana Hotel & Convention Center Solo. *Populer: Jurnal Penelitian Mahasiswa*, 1(3), 209–226.