

IMPLEMENTASI PERAN RUNNER ROOM ATTENDANT DALAM Mendukung OPERASIONAL HOUSEKEEPING

1st Muhamad Raihan
D3 Perhotelan, Fakultas Ilmu
Terapan Telkom University
Bandung, Indonesia

mrailhann@student.telkomuniversity.ac.id

2nd Eva Mardiyana
D3 Perhotelan, Fakultas Ilmu Terapan
Telkom University
Bandung, Indonesia

Abstrak — Penelitian ini mengeksplorasi bagaimana peran *Runner Room Attendant* diimplementasikan dalam mendukung kegiatan operasional Departemen Housekeeping di sektor perhotelan, yang memiliki kontribusi penting dalam memastikan ketersediaan perlengkapan kerja dan kelancaran proses pembersihan kamar. *Runner Room Attendant* berperan dalam mengantar linen, amenities, bahan pembersih, serta perlengkapan lain yang dibutuhkan oleh *Room Attendant*, sehingga proses penyiapan kamar dapat berlangsung lebih cepat dan efektif. Melalui pendekatan kualitatif dengan metode observasi langsung serta wawancara mendalam dengan staff Housekeeping di hotel berbintang, penelitian ini mendapati bahwa keberadaan *Runner Room Attendant* memberikan dampak signifikan terhadap peningkatan efisiensi waktu kerja, mengurangi beban fisik *Room Attendant*, serta menjaga kualitas layanan kepada tamu tetap konsisten. Selain itu, peran *runner* juga mendukung pengelolaan stok perlengkapan Housekeeping dengan baik sehingga mencegah terjadinya kekurangan barang saat operasional berlangsung. Temuan penelitian menunjukkan bahwa penerapan peran *Runner Room Attendant* yang terorganisir dengan baik mampu meningkatkan produktivitas tim Housekeeping secara keseluruhan, memperbaiki kepuasan tamu, serta membantu tercapainya standar operasional prosedur (SOP) hotel. Oleh karena itu, keberadaan *Runner Room Attendant* bukan sekadar pelengkap, melainkan menjadi salah satu elemen krusial yang mendukung kelancaran kegiatan operasional Housekeeping dan menjadi kunci penting dalam mewujudkan pelayanan hotel yang optimal dan profesional, sekaligus menciptakan pengalaman menginap yang menyenangkan bagi para tamu.

Kata kunci—*Runner Room Attendant*, Housekeeping, operasional hotel, efektivitas kerja

I. PENDAHULUAN

Industri pariwisata telah mengalami pertumbuhan pesat dalam beberapa dekade terakhir, yang secara langsung meningkatkan pentingnya sektor perhotelan. Peningkatan jumlah wisatawan, baik domestik maupun

internasional, mendorong permintaan terhadap fasilitas akomodasi yang berkualitas. Hal ini menciptakan kebutuhan untuk meningkatkan layanan, kenyamanan, dan inovasi dalam sektor perhotelan, yang pada gilirannya dapat memberikan dampak positif pada ekonomi dan menciptakan peluang kerja.

Salah satu bagian yang ada di hotel yang bisa memberikan pelayanan dalam kamar adalah Departemen Housekeeping. *Room Attendant* adalah bagian penting dari Departemen Housekeeping di hotel dan memiliki peran penting dalam menciptakan pengalaman menginap yang positif bagi tamu.

Seorang *Runner Room Attendant* di hotel memiliki peran penting dalam memastikan kebersihan, kerapian, dan kelengkapan kamar tamu. Mereka bertanggung jawab untuk membantu *room attendant* dalam menyiapkan dan membersihkan kamar, serta memenuhi kebutuhan tamu terkait kamar.

Untuk mendukung pertumbuhan industri pariwisata dan perhotelan, penting untuk memiliki sumber daya manusia yang berkualitas. Tenaga kerja yang terampil dan profesional dapat memaksimalkan potensi sumber daya yang ada untuk memberikan layanan terbaik kepada wisatawan. Pelatihan dan pendidikan di bidang perhotelan menjadi kunci untuk menghasilkan tenaga kerja yang kompeten mengingat keluhan dan ketidakpuasan wisatawan baik domestik maupun internasional masih sering terjadi sehingga menjadi perhatian khusus dalam operasional Departemen Housekeeping.

II. PROFILE ORGANISASI

A. Gambaran Perusahaan

Le Méridien Jakarta berdiri di atas lahan 13.000 m² di kawasan Segitiga Emas Jakarta yang dibeli Mercur Buana pada 1980. Pembangunannya dimulai pada 1989 dengan kontrak pengelolaan bersama Air France, sempat tertunda, lalu menerima tamu pertama pada September 1991 dan diresmikan pada Februari 1992. Biaya pembangunan mencapai sekitar US\$ 70 juta dan sempat membebani keuangan pemilik karena banyak material impor dari Prancis. Pada 1996 hotel ini diperluas dengan pembangunan tower 21 lantai yang resmi dibuka pada 1998, menambah sekitar 150 kamar. Kini Le Méridien Jakarta memiliki 396 kamar, enam restoran, spa, pusat kebugaran, kolam renang, serta 14 ruang pertemuan. Dirancang oleh William B. Tabler Associates dan Atelier 6, hotel ini mengusung konsep “sanggraloka di tengah kota” dengan perpaduan gaya Eropa dan Jawa, menjadikannya salah satu ikon hotel mewah di ibu kota

Le Meridien Jakarta adalah hotel bintang lima yang merupakan bagian dari jaringan global Le Meridien Hotels & Resorts, yang kini berada di bawah naungan Marriott International. Merek Le Meridien pertama kali didirikan oleh Air France pada tahun 1972, dengan tujuan menyediakan penginapan berkualitas tinggi bagi para pelancong internasional. Logo Le Meridien menampilkan tipografi elegan dengan gaya klasik Eropa, mencerminkan filosofi merek yang menekankan pada seni, budaya, dan gaya hidup kosmopolitan. Berlokasi di Jl. Jenderal Sudirman Kav. 18–20, Jakarta Pusat, hotel ini beroperasi di pusat kawasan bisnis strategis ibu kota.

B. Industri Perhotelan

Industri perhotelan merupakan bagian penting dari sektor pariwisata dan jasa yang menyediakan akomodasi, makanan, minuman, serta layanan pendukung bagi wisatawan maupun pelaku bisnis. Perkembangannya dipengaruhi oleh pertumbuhan pariwisata, mobilitas bisnis, tren gaya hidup, hingga kemajuan teknologi. Persaingan dalam industri ini sangat ketat, mendorong hotel untuk berinovasi melalui peningkatan kualitas pelayanan, konsep berkelanjutan, digitalisasi, serta diferensiasi produk seperti hotel butik, resort, hingga jaringan internasional. Secara umum, perhotelan tidak hanya berkontribusi pada kenyamanan tamu, tetapi juga pada pertumbuhan ekonomi, penciptaan lapangan kerja, dan citra destinasi suatu daerah.

Para ahli menilai bahwa pada **2024–2025**, industri perhotelan dipengaruhi oleh digitalisasi dan AI (Kohlmayr, 2024), pentingnya interaksi manusia dalam layanan (Flynn, 2025), peningkatan investasi dengan fokus pada perjalanan grup serta extended stay (Perry & Demuth, 2025), dan pertumbuhan hotel mewah berbasis pengalaman dan wellness (Vogue Business, 2025).

C. Runner room attendant

Menurut beberapa ahli dan praktisi perhotelan, peran **Runner Room Attendant** sangat penting dalam mendukung kelancaran operasional housekeeping. Rina Kuntari (2019) menjelaskan bahwa runner bertugas memastikan ketersediaan peralatan tambahan seperti *extra bed*, *baby cot*, setrika, dan *ironing board* di pantry selalu rapi serta siap digunakan. Selain itu, runner juga bertanggung jawab menjaga persediaan amenities di storage agar mencukupi untuk kebutuhan jangka waktu tertentu, mengantarkan barang sesuai permintaan tamu, mencatat setiap aktivitas sesuai standar operasional, hingga membuat *job order* bila terdapat kerusakan barang. Dari sisi praktisi, pengalaman staf hotel menunjukkan bahwa

tugas runner mirip dengan houseman, yaitu mengumpulkan dan mengirim linen bersih maupun kotor, memasang *roll-away bed*, serta mendistribusikan linen yang baru tiba dari laundry. Secara keseluruhan, Runner Room Attendant berperan sebagai penghubung logistik antara linen room, pantry, dan kamar tamu. Dengan dukungan mereka, *room attendant* dapat bekerja lebih fokus pada kebersihan kamar, sehingga pelayanan hotel menjadi lebih efisien dan berkualitas.

Secara umum, **Runner Room Attendant** bertindak sebagai ujung tombak dalam logistik housekeeping menyediakan dan mengantarkan perlengkapan serta mendukung kelancaran operasional dalam menjaga kualitas pelayanan kepada tamu. Mereka merupakan peran yang sangat penting, walaupun sering bekerja di balik layar.

D. Pelayanan

Runner Room Attendant termasuk dalam bidang jasa, khususnya layanan perhotelan (hospitality service), karena tugas utamanya berorientasi pada pelayanan kepada tamu, bukan menghasilkan barang berwujud. Dalam pekerjaannya, runner memberikan layanan berupa pengantaran linen, amenities, serta perlengkapan tambahan sesuai permintaan tamu, sekaligus mendukung room attendant agar proses pembersihan kamar lebih efektif. Keberadaan mereka menjadi penunjang penting agar kebutuhan tamu terpenuhi dengan cepat dan pelayanan hotel berjalan maksimal. Dengan kata lain, posisi ini menekankan aspek pelayanan karena fokusnya adalah menciptakan pengalaman menginap yang nyaman dan memuaskan bagi tamu.

III. METODE

A. Analisis Sistem

Menurut Rina Kuntari (2019), **Runner Room Attendant** berperan sebagai bagian penting dalam sistem housekeeping dengan fungsi utama sebagai penunjang logistik. Runner bertugas menjaga ketersediaan perlengkapan tambahan seperti *extra bed*, *baby cot*, setrika, serta *ironing board* di pantry agar selalu siap digunakan. Selain itu, mereka memastikan stok amenities di gudang tetap mencukupi, mengantarkan barang sesuai permintaan tamu atau kebutuhan *room attendant*, serta melakukan pencatatan kegiatan sesuai prosedur operasional hotel. Jika terjadi kerusakan, runner wajib membuat *job order* dan menyusun laporan kerja harian sebagai bentuk pertanggungjawaban.

Sistem kerja **Runner Room Attendant** di hotel berfokus pada dukungan logistik untuk kelancaran housekeeping. Tugas mereka dimulai dengan menerima permintaan baik dari tamu, *room attendant*, maupun supervisor housekeeping. Setelah itu, runner mengambil perlengkapan yang dibutuhkan dari pantry, linen room, atau gudang penyimpanan, lalu mengantarkannya langsung ke kamar tamu atau kepada *room attendant* yang sedang bertugas. Setiap kegiatan dicatat dalam *log book* atau sistem sebagai bentuk laporan administrasi. Jika ditemukan kekurangan stok atau kerusakan barang, runner segera melaporkannya kepada supervisor dan membuat *job order*. Sistem kerja ini berlangsung secara terus-menerus sepanjang shift, sehingga kebutuhan tamu dapat terpenuhi dengan cepat, *room attendant* bisa lebih fokus pada kebersihan kamar, dan pelayanan hotel tetap berjalan efektif serta efisien.

B. Gambaran sistem saat ini

Pelaksanaan sistem **Runner Room Attendant** di Hotel Le Méridien Jakarta dilakukan secara terstruktur dengan mempertimbangkan ketersediaan barang serta selalu mengutamakan kebutuhan tamu. Runner berperan sebagai penghubung logistik antara housekeeping, laundry, dan kamar tamu agar pelayanan tetap efisien dan cepat. Setiap tugas dikerjakan berdasarkan standar operasional hotel berbintang, sehingga kualitas layanan tetap terjaga.

- 1) Menangani Permintaan Tamu
Mengantarkan amenities tambahan (bantal, selimut, handuk, setrika) sesuai kebutuhan tamu segera.
- 2) Distribusi Linen dan Towel
-Mengambil linen kotor dari kamar dan mengantarkannya

ke laundry.

-Membawa linen bersih dari laundry dan mendistribusikannya kembali ke linen room atau kamar.

3) Dukungan *Housekeeping*

-Menyuplai room attendant dengan perlengkapan kamar agar proses pembersihan berjalan lebih efisien.

-Membantu pengambilan dan pengiriman guest supplies serta peralatan housekeeping

4) Pencatatan dan Pelaporan

-Mencatat setiap permintaan barang atau pengantaran di log book atau sistem

-Melaporkan kekurangan stok, kerusakan peralatan, atau kendala operasional kepada supervisor

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. *Runner Room Attendant*

Selama magang, penulis mendapatkan kesempatan untuk mempelajari dan memahami tugas serta tanggung jawab sebagai *Runner Room Attendant* yang merupakan bagian dari struktur Departemen *Housekeeping*. *Runner Room Attendant* merupakan kombinasi dari dua jabatan, yaitu runner dan room attendant dalam bidang perhotelan. Secara umum, seorang *Runner Room Attendant* memiliki tanggung jawab membantu room attendant dalam membersihkan dan menyiapkan kamar tamu, serta melayani kebutuhan tamu di dalam kamar, seperti mengantarkan makanan, minuman, atau kebutuhan lainnya.

B. Tugas dan Tanggungjawab *Runner Room Attendant*

Runner Room Attendant memiliki peran penting dalam mendukung operasional *Housekeeping* di hotel. Mereka bertanggung jawab atas tugas-tugas yang mendukung room attendant dalam membersihkan dan merapikan kamar tamu, seperti mengantar perlengkapan, membersihkan area umum, dan membantu tugas-tugas lain yang diperlukan untuk menjaga kebersihan dan kenyamanan kamar.

KESIMPULAN

Dari permasalahan yang sering dihadapi oleh *Runner Room Attendant*, dalam mengimplementasikan dan mendukung operasional *Housekeeping*, penulis dapat menyimpulkan sebagai berikut:

- 1) Pentingnya melakukan pelatihan rutin, memperjelas pembagian tugas, serta memanfaatkan sistem monitoring digital untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja *Runner Room Attendant*.
- 2) Pentingnya meningkatkan koordinasi antara *Housekeeping* dan *Laundry*, dalam melakukan perencanaan kebutuhan linen yang lebih akurat, serta menambah cadangan stok linen untuk mengantisipasi adanya lonjakan kebutuhan linen.
- 3) Pentingnya melakukan evaluasi kinerja secara berkala, memberikan penghargaan atas pencapaian, dan mengadakan pelatihan pengembangan diri untuk meningkatkan motivasi dan kualitas pelayanan.

Sehingga performa runner yang baik memiliki dampak langsung pada kepuasan tamu dan efisiensi operasional *Housekeeping* secara keseluruhan. Aktivitas ini tidak hanya mengasah keterampilan praktis penulis tetapi juga memperkuat sikap profesional di bidang perhotelan. Pengalaman ini amat penting untuk mempersiapkan

penulis dalam memasuki dunia profesional setelah menyelesaikan pendidikan.

SARAN

Saran yang dapat disampaikan berdasarkan pengalaman penulis selama bekerja magang di Departemen *Housekeeping* serta sebagai *Runner Room Attendant* adalah:

1) Pentingnya Kebersihan:

Runner Room Attendant harus terus memastikan bahwa tempat kerja mereka terjaga kebersihannya dan tertata dengan baik. Kebersihan yang optimal akan membentuk suasana kerja yang lebih menyenangkan dan meningkatkan kepuasan tamu.

2) Efisiensi dalam Proses Kerja:

Dalam melaksanakan tugas, sangat penting bagi Runner untuk mengatur waktu dengan efektif agar semua pekerjaan dapat selesai tepat waktu, terutama ketika hotel dalam keadaan penuh.

3) Penerapan SOP:

Selalu ikuti SOP dalam setiap aktivitas, mulai dari pengumpulan linen kotor hingga pengantaran peralatan ke kamar tamu. Ini akan mendukung pemeliharaan standar layanan hotel.

Dengan menerapkan rekomendasi ini, diharapkan Departemen *Housekeeping* bisa meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pengunjung secara menyeluruh.

REFERENSI

- uriyani, N. N. A., Susila, I. M. G. D., & Wiryana, I. M. S. (2023). *Analysis of Guest Room Service by Room Attendants in the Housekeeping Department*. Jurnal Manajemen Pelayanan Hotel.
- Wibowo, T. O., & Kusumawati, P. (2024). *Pelayanan Khusus Housekeeping Attendant dalam Melayani Tamu Naratama di Hotel Hilton Bandung*.
- Noventina. (2023). *Pramukamar's Duties and Responsibilities in the Housekeeping Department of Grand Inna Hotel Medan*. Healing: Jurnal Pariwisata.
- Putri, O. G., Mintardjo, B. H., Wahyuningsih, D. H., Asmara, D., & Firmansyah, A. (2023). *Upaya Peningkatan Pelayanan Melalui Room Attendant di Hotel Grand Mercure Solo Baru*. NAWASENA: Jurnal Ilmiah Pariwisata.
- Jefri, Supardi, & Lubis, A. L. (2023). *Peranan Room Attendant dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan terhadap Tamu di Hotel Golden View*. Jurnal Mekar.
- Chandrasari, A., Eko, O., & Givan, B. (2023). *Peranan Room Attendant dalam Meningkatkan Pelayanan untuk Kepuasan Tamu di Redtop Hotel and Convention Center*. Jurnal Pariwisata Bisnis Digital dan Manajemen.
- Dewi, I. G. A. A. S., & Santosa, I. G. (2019). *Peningkatan Kualitas Pelayanan Housekeeping melalui Efektivitas Koordinasi Runner dan Room Attendant*. Jurnal Kepariwisata.
- Pratama, Y., & Sembiring, M. (2018). *Pengaruh Peralatan dan Koordinasi Housekeeping Runner terhadap Kelancaran Operasional Layanan Kamar di Hotel Aston*. Jurnal Perhotelan dan Pariwisata.