

Peran Resepsionis dan Room Attendant dalam meningkatkan kualitas layanan Di Hotel Grand Tebu

1st Arellavens'chie Putri Rullisa
Mustofa

Program Studi D3 Perhotelan
Universitas Telkom
Bandung

Arellavenschi

Arellavenschie@student.telkomuniversi
ty.ac.id

2nd Vany Octaviany
Program Studi D3 Perhotelan
Universitas Telkom

Bandung

vanyoctaviany@tass.telkomunivesity.a
c.id

Abstrak — Sebagai ujung tombak interaksi dengan tamu, resepsionis memegang peran penting dalam menciptakan kesan pertama melalui layanan yang ramah, cepat, dan informatif. penelitian ini bertujuan untuk mengkaji peran strategis resepsionis dan petugas kebersihan dalam meningkatkan kualitas pelayanan industri perhotelan. Di sisi lain, petugas kebersihan berkontribusi menjaga kebersihan serta kenyamanan kamar, yang berdampak langsung pada kepuasan dan loyalitas tamu. Peran keduanya saling melengkapi dalam membentuk pengalaman menginap yang positif di industri perhotelan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan data yang di kumpulkan melalui observasi, wawancara, dan studi literatur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sinergi antara profesionalisme resepsionis dan ketelitian petugas kebersihan mampu menciptakan standar pelayanan yang tinggi, meningkatkan kepuasan tamu, serta memperkuat citra dan daya saing hotel. Koordinasi yang efektif, di dukung oleh perangkat komunikasi dan sistem manajemen properti, meminimalkan keterlambatan dan kesalahan dalam ketersediaan kamar. Program pelatihan berkelanjutan, baik internal maupun eksternal, sangat penting dalam meningkatkan keterampilan teknis dan interpersonal. Berdasarkan temuan tersebut, penelitian ini bertujuan mengkaji peran strategis kedua posisi tersebut dalam meningkatkan kualitas pelayanan, serta menekankan pentingnya pelatihan berkelanjutan dan manajemen yang efektif untuk mengoptimalkan kinerjanya.

Kata kunci— Resepsionis, Petugas Kebersihan, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Tamu, Industri Perhotelan

I. PENDAHULUAN

Industri hotel terus mengalami perkembangan dengan persaingan yang semakin ketat. Dimana kualitas layanan menjadi hal utama dalam menarik dan menjaga tamu. Hotel Grand Tebu, sebagai salah satu hotel berbintang di Bandung, perlu memastikan bahwa pelayanan di setiap bagian, terutama front office dan housekeeping, berjalan dengan baik untuk meningkatkan kepuasan tamu dan reputasi hotel. kualitas pelayanan yang baik berbanding terbalik dengan tingkat kepuasan tamu. Hotel mampu memberikan pelayanan

prima pada divisi front office dan housekeeping cenderung mendapatkan ulasan positif, meningkatkan tingkat hunian, serta memperkuat loyalitas tamu [1].

Front office adalah bagian utama yang memiliki peranan krusial dalam membentuk impresi pertama pengunjung terhadap hotel. Khususnya, resepsionis bertanggung jawab atas proses check-in dan check-out serta menangani langsung permintaan dan keluhan pengunjung (Hotz et al. 2018). Jika pelayanan resepsionis berlangsung lambat atau tidak responsif, hal ini dapat memberikan dampak buruk bagi tingkat kepuasan pengunjung dan menurunkan peringkat hotel. Di sisi lain, petugas kebersihan atau Housekeeping mempunyai tugas utama yaitu menjaga kebersihan serta kenyamanan kamar dan area publik di hotel. Tidak terpenuhinya standar kebersihan dapat merusak reputasi hotel dan menurunkan kualitas pengalaman tinggal para tamu [2].

Dalam jaman digital sekarang ini, ulasan dari tamu di platform seperti Google Reviews, TripAdvisor, dan OTA sangat memengaruhi jumlah pemesanan serta tingkat hunian hotel. Sebagai contoh, seorang tamu akan melakukan check in pada waktu yang sudah di tentukan, tetapi menghadapi masalah karena kamar yang akan di gunakan belum siapa masih dalam proses pembersihan. Situasi ini menyebabkan ketidak nyamanan bagi tamu, mengingat kamar seharusnya sudah siap di gunakan. Ketika waktu check in tiba [3]. Insiden ini mencerminkan kurangnya komunikasi antara departement front office dan housekeeping terutama antara resepsionis dan room attendant. Berdasarkan pengalaman selama praktik kerja di Hotel Grand Tebu, teridentifikasi adanya komunikasi yang kurang efektif antara resepsionis dan petugas kebersihan, terutama dalam hal informasi mengenai ketersediaan kamar. Situasi ini berdampak pada keterlambatan dalam memberikan pelayanan dan menurunkan kenyamanan bagi tamu. Oleh karena itu, koordinasi dan komunikasi yang lebih baik antara kedua posisi ini diperlukan untuk meningkatkan efisiensi operasional, memperbaiki kepuasan pelanggan, dan

memperkuat posisi Hotel Grand Tebu dalam industri perhotelan.

Urgensi penelitian ini terletak pada pentingnya pelayanan unggul sebagai faktor utama dalam mempertahankan kepuasan pengunjung di industri perhotelan, di mana resepsionis dan petugas kebersihan kamar memiliki interaksi langsung dengan tamu serta berperan vital dalam membentuk pengalaman menginap yang optimal. Kesalahpahaman atau kurangnya koordinasi antara kedua posisi ini dapat memicu penurunan kualitas layanan, seperti keterlambatan proses check-in, kamar yang belum siap, atau ketidakmampuan memenuhi permintaan tamu secara tepat. Melalui studi ini, peran, tantangan, dan hambatan yang dihadapi oleh resepsionis serta petugas kebersihan di Hotel Grand Tebu dapat diidentifikasi secara mendalam, sehingga menghasilkan rekomendasi strategis untuk meningkatkan koordinasi, efisiensi operasional, dan mutu pelayanan. Hal ini menjadi semakin mendesak mengingat ulasan tamu di platform digital memiliki pengaruh signifikan terhadap citra, reputasi, dan tingkat okupansi hotel di tengah persaingan yang semakin ketat.

II. Kajian Literature

1. Peran Resepsionis (Front Office)

Resepsionis merupakan garda terdepan dalam pelayanan hotel karena menjadi titik awal interaksi dengan tamu. Resepsionis berperan penting dalam memberikan kesan pertama dan terakhir bagi tamu, sehingga kualitas pelayanan mereka sangat menentukan kepuasan dan loyalitas tamu. Penelitian di Ascent Premiere Hotel Malang menunjukkan bahwa front desk agent memiliki kontribusi besar dalam membangun citra positif hotel, khususnya pada masa peak season ketika interaksi dengan tamu meningkat intensif [4].

Penelitian di Bali menemukan bahwa pelayanan resepsionis yang mencakup first impression, last impression, serta penanganan keluhan tamu berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan (Selamet et al., 2022). Hal ini sejalan dengan studi di Aloft Bali Seminyak yang menekankan pentingnya penerapan Standard Operating Procedure (SOP) dalam pelayanan resepsionis agar proses pelayanan tamu dapat berjalan konsisten dan profesional [5].

Studi di Queen of The South Resort Yogyakarta juga memperkuat bahwa resepsionis tidak hanya melaksanakan job description dasar, tetapi juga memiliki keterampilan upselling untuk meningkatkan tingkat hunian hotel [6]. Hal ini menegaskan bahwa resepsionis tidak sekadar pelaksana layanan administratif, melainkan juga memiliki peran strategis dalam meningkatkan pendapatan hotel. Selain itu, penelitian di Hotel Grasia Semarang mengungkap bahwa resepsionis menjadi pusat informasi yang mempengaruhi kelancaran operasional hotel. Upaya peningkatan kualitas pelayanan front office dilakukan dengan menjaga standar SOP dan memperkuat koordinasi antar departemen [7]. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa resepsionis merupakan ujung tombak pelayanan hotel yang berfungsi sebagai image builder dan service enhancer.

2. Peran Room Attendant (Housekeeping)

Room attendant atau pramukamar berperan penting dalam menjaga kebersihan, kenyamanan, dan kerapian kamar hotel. Kualitas pelayanan room attendant terbukti berpengaruh langsung terhadap tingkat kepuasan tamu. Penelitian di

Ascent Premiere Hotel Malang menunjukkan bahwa room attendant tidak hanya menciptakan kesan positif pertama, tetapi juga menjaga konsistensi kenyamanan tamu selama menginap [8].

Hal ini didukung oleh penelitian di Hotel Sintesa Peninsula Manado yang menemukan bahwa kualitas pelayanan room attendant berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu, dengan kontribusi sebesar 33,8% terhadap variabel kepuasan [9]. Dengan kata lain, kebersihan dan kerapian kamar menjadi aspek utama yang menentukan persepsi tamu terhadap kualitas layanan hotel.

Penelitian lain di CK Tanjungpinang Hotel & Convention Centre menyoroti pentingnya penerapan SOP oleh room attendant. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun SOP sudah diterapkan, pelaksanaannya masih belum optimal sehingga diperlukan pelatihan dan pengawasan berkelanjutan agar kualitas kebersihan kamar meningkat [10]. Studi di The Alana Hotel Solo juga menunjukkan bahwa room attendant berperan penting dalam meningkatkan pelayanan dengan memperhatikan peran, peningkatan kualitas, serta solusi atas kendala yang dihadapi. Hasil penelitian ini menegaskan bahwa sebagian besar tamu merasa puas atas pelayanan room attendant [11]. Sementara itu, penelitian di Hotel Zest Jemursari Surabaya menekankan bahwa mutu pelayanan, termasuk kebersihan kamar, memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan tamu untuk menginap. Dengan demikian, room attendant tidak hanya menjaga aspek fisik kamar, tetapi juga memengaruhi keputusan konsumen [12].

3. Integrasi Peran Resepsionis dan Room Attendant

Resepsionis dan room attendant merupakan dua elemen utama dalam operasional perhotelan yang memiliki kontribusi berbeda, namun saling melengkapi dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada tamu. Resepsionis, sebagai garda terdepan hotel, berperan dalam membangun komunikasi yang efektif sejak awal interaksi. Kehadiran resepsionis sangat menentukan kesan pertama tamu, baik melalui penyambutan, proses check-in, hingga pemberian informasi mengenai fasilitas hotel. Apabila resepsionis mampu menunjukkan keramahan, ketepatan pelayanan, serta profesionalisme, maka tamu akan merasa dihargai dan mendapatkan pengalaman positif yang menjadi dasar kepuasan mereka. Kesan pertama ini menjadi salah satu faktor penting dalam menumbuhkan citra baik hotel di mata pengunjung [13].

Di sisi lain, room attendant memiliki peran vital dalam menjamin kenyamanan fisik tamu selama menginap. Kebersihan, kerapian, dan kelengkapan fasilitas kamar yang dikelola oleh room attendant menciptakan rasa aman dan nyaman bagi tamu. Tugas mereka bukan hanya sekadar menjaga standar kebersihan, melainkan juga memastikan bahwa setiap detail kamar sesuai dengan harapan tamu, mulai dari ketersediaan perlengkapan mandi hingga penataan ruangan. Pelayanan yang baik dari room attendant dapat memperpanjang durasi tinggal tamu, meningkatkan kemungkinan kunjungan ulang, serta mendorong tamu untuk memberikan ulasan positif yang berkontribusi pada reputasi hotel [14].

Keterpaduan peran resepsionis dan room attendant menunjukkan bahwa kualitas layanan hotel tidak dapat dicapai hanya dengan mengandalkan salah satu pihak. Interaksi yang hangat dari resepsionis akan berkurang

nilainya jika tidak diikuti dengan kenyamanan kamar yang terjamin, begitu juga sebaliknya. Oleh karena itu, koordinasi yang baik antara front office dan housekeeping menjadi kunci dalam strategi peningkatan mutu pelayanan. Sinergi keduanya tidak hanya berdampak pada kepuasan jangka pendek, tetapi juga membangun loyalitas tamu yang sangat berharga bagi keberlangsungan hotel di tengah persaingan industri perhotelan yang semakin ketat [15].

III. METODE

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan pengumpulan data melalui observasi langsung dan studi literatur. Observasi dilakukan selama praktik magang di Hotel Grand Tebu, khususnya pada divisi front office dan housekeeping, untuk memahami secara langsung proses operasional, pola koordinasi, dan kendala yang dihadapi oleh resepsionis serta room attendant. Sementara itu, studi literatur digunakan untuk memperkuat analisis dengan referensi dari jurnal, buku, dan sumber lain yang relevan mengenai peran strategis kedua posisi tersebut dalam industri perhotelan. Pendekatan ini dipilih karena sesuai dengan tujuan penelitian, yakni menggambarkan secara rinci fenomena koordinasi dan kualitas pelayanan di Hotel Grand Tebu, serta memberikan solusi praktis yang dapat diterapkan berdasarkan temuan di lapangan. Dengan menggabungkan pengalaman langsung dan kajian teori, penelitian ini diharapkan menghasilkan gambaran menyeluruh mengenai sinergi resepsionis dan room attendant dalam menciptakan pelayanan yang optimal.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Analisis Hasil Pelaksanaan Kerja

a. Pelaksanaan Kerja Di Bagian Resepsionis

Pelaksanaan kerja pada bagian resepsionis di Hotel Grand Tebu Bandung memberikan pengalaman yang sangat berharga bagi penulis dalam memahami dan mempraktikkan berbagai tugas yang menjadi tanggung jawab utama pada posisi ini. Setiap tugas yang dilakukan menuntut keterampilan yang berbeda, mulai dari kemampuan komunikasi yang baik, pemahaman mendalam mengenai sistem operasional hotel, hingga keterampilan dalam menangani berbagai situasi yang mungkin muncul. Resepsionis sebagai garda depan memiliki peran penting dalam membentuk kesan pertama tamu terhadap hotel. Oleh karena itu, setiap interaksi yang terjadi, baik secara langsung maupun melalui media komunikasi seperti telepon dan email, harus dilakukan dengan profesionalisme tinggi. Posisi ini tidak hanya membutuhkan pengetahuan teknis terkait prosedur hotel, tetapi juga mengharuskan staf untuk memiliki kesabaran, empati, dan sikap ramah yang konsisten dalam setiap pelayanan.

Selama periode kerja praktik di bagian resepsionis, penulis mendapatkan kesempatan untuk terlibat langsung dalam beragam aktivitas operasional yang berhubungan erat dengan pelayanan tamu. Salah satu tugas utama adalah menyambut tamu yang datang dengan senyum ramah dan sapaan hangat, yang bertujuan menciptakan suasana nyaman sejak awal kunjungan. Penulis juga bertugas memproses check-in dan check-out, yang meliputi verifikasi identitas, penginputan data ke dalam sistem Property Management System (PMS), pemberian informasi terkait tipe kamar dan fasilitas yang tersedia, serta memastikan semua transaksi pembayaran atau deposit tercatat dengan benar. Proses ini

memerlukan ketelitian tinggi karena kesalahan kecil dapat berdampak pada kelancaran pelayanan dan kepuasan tamu.

Selain itu, penulis juga bertanggung jawab dalam menangani komunikasi melalui telepon. Pekerjaan ini mencakup menerima reservasi, memberikan informasi tentang ketersediaan kamar, tarif, dan fasilitas hotel, serta menjadi penghubung antara tamu dan departemen lain di dalam hotel. Dalam situasi tertentu, penulis juga diminta untuk mengonfirmasi pemesanan, mengatur permintaan khusus tamu, serta merespons pertanyaan atau keluhan yang disampaikan melalui sambungan telepon. Aktivitas ini menuntut ketangkasan dalam berbicara dan mendengarkan, serta kemampuan untuk memberikan solusi cepat tanpa mengorbankan kualitas layanan. Pemahaman terhadap protokol komunikasi yang sopan dan efektif menjadi modal utama dalam menjaga citra hotel.

Tugas penting lainnya yang dijalani selama magang adalah menangani keluhan tamu. Dalam praktiknya, setiap keluhan harus ditangani dengan sikap profesional, empati, dan fokus pada penyelesaian masalah. Contohnya, apabila tamu mengeluhkan kondisi kamar yang belum siap saat check-in, resepsionis harus segera berkoordinasi dengan housekeeping untuk mempercepat proses persiapan kamar, sekaligus memberikan penjelasan dan permintaan maaf yang tulus kepada tamu. Penulis belajar bahwa dalam situasi seperti ini, kecepatan respons dan kualitas komunikasi sangat berpengaruh terhadap persepsi tamu terhadap pelayanan hotel. Penanganan keluhan yang baik tidak hanya menyelesaikan masalah, tetapi juga dapat meningkatkan loyalitas tamu.

Dari keseluruhan pengalaman tersebut, penulis menyadari bahwa pekerjaan di bagian resepsionis bukanlah sekadar rutinitas administratif, melainkan sebuah profesi yang memerlukan kombinasi keterampilan teknis, interpersonal, dan emosional. Keberhasilan dalam menjalankan tugas-tugas ini bergantung pada kemampuan untuk mengatur prioritas, bekerja di bawah tekanan, serta menjaga sikap positif dalam segala kondisi. Pengalaman praktik kerja ini tidak hanya memperkuat kemampuan penulis dalam mengoperasikan sistem dan prosedur pelayanan hotel, tetapi juga membentuk kepekaan terhadap kebutuhan tamu dan pentingnya menjaga koordinasi lintas departemen. Dengan demikian, peran resepsionis terbukti memiliki kontribusi besar terhadap keberhasilan operasional hotel dan kepuasan tamu secara keseluruhan. Berikut tugas utama yang penulis lakukan selama masa praktik kerja :

1. Proses check in dan check out

Mencakup verifikasi data, penginputan data ke sistem, menjelaskan informasi penting seperti type kamar, dan fasilitasnya. Mengecek atau menyelesaikan tagihan tamu.



Gambar 1. Proses Check In

2. Mencatat dan membuat Guest Comment

Mencatat Guest Comment lalu menyusunnya menjadi sebuah file menggunakan excel untuk report.



Gambar 2 Guest Comment

3. Mengelola ketersediaan kamar di OTA (online travel agent)

Membuka dan menutup kamar berdasarkan tingkat okupansi.



Gambar 3 Pengelolaan Ketersediaan Kamar di OTA

4. Menangani keluhan tamu

Menangani dengan sikap profesional dan focus, hal ini berkaitan langsung dengan tingkat kepuasan tamu. Dari pelaksanaan tugas tugas tersebut, penulis menemukan bahwa pekerjaan sebagai resepsionis memerlukan ketelitian, keterampilan multitasking, pemahaman mendalam tentang sistem operasional hotel, serta kemampuan komunikasi yang efektif. Selain menjalankan tugas administratif, resepsionis juga berfungsi sebagai wadah Perusahaan dalam memberikan kesan awal kepada tamu.

2. Pelaksanaan Kerja Di Bagian Room Attendant

Selama melaksanakan kerja praktik di bagian Room Attendant di Hotel Grand Tebu, penulis memperoleh pengalaman langsung yang sangat berharga dalam menjaga kebersihan, kerapian, dan kenyamanan kamar tamu. Peran Room Attendant menjadi salah satu elemen penting dalam operasional hotel, karena kebersihan kamar merupakan faktor utama yang sangat memengaruhi kepuasan tamu. Setiap tamu yang datang tentu mengharapkan suasana kamar yang bersih, nyaman, dan tertata rapi sesuai standar hotel berbintang. Oleh karena itu, tanggung jawab Room Attendant tidak hanya terbatas pada membersihkan kamar, tetapi juga memastikan setiap detail mulai dari kondisi perabotan, kelengkapan fasilitas, hingga aroma ruangan berada pada kondisi terbaik.

Tugas utama yang dijalankan Room Attendant adalah memastikan kesiapan kamar tamu, baik sebelum tamu tiba (arrival room), selama masa menginap (stay over room), maupun setelah tamu meninggalkan hotel (check-out room). Setiap kategori kamar memerlukan perlakuan yang berbeda sesuai dengan SOP housekeeping. Untuk arrival room, proses

pembersihan dilakukan secara menyeluruh, meliputi pembuatan tempat tidur dengan teknik making bed sesuai standar, pembersihan lantai, pengelapan perabotan, pengecekan fasilitas kamar seperti televisi, AC, dan lampu, serta pengecekan minibar dan perlengkapan kamar mandi. Sedangkan pada stay over room, fokus utama adalah menjaga kebersihan harian, mengganti linen dan handuk bila diperlukan, membuang sampah, serta menata ulang kamar agar tetap nyaman digunakan tamu. Untuk check-out room, pembersihan dilakukan secara mendalam, termasuk pemeriksaan kerusakan fasilitas, pengecekan barang tertinggal (lost and found), dan persiapan untuk tamu berikutnya.

Dalam menjalankan tugasnya, Room Attendant bekerja berdasarkan daftar pekerjaan harian (room assignment sheet) yang diberikan oleh housekeeping supervisor. Daftar ini berisi nomor kamar yang harus dibersihkan, status kamar, serta catatan khusus seperti permintaan tambahan dari tamu. Pekerjaan biasanya dimulai pada pagi hari setelah morning briefing, di mana supervisor memberikan pengarahan dan informasi penting terkait tamu VIP, kamar dengan early check-in atau late check-out, serta adanya permintaan khusus seperti tambahan bantal, selimut, atau baby cot. Penulis belajar bahwa keberhasilan dalam menjalankan tugas ini sangat bergantung pada manajemen waktu yang baik, mengingat jumlah kamar yang harus dibersihkan setiap harinya cukup banyak dan harus selesai sebelum batas waktu yang telah ditentukan.

Selain keterampilan teknis dalam membersihkan kamar, Room Attendant juga harus memahami dan menjaga etika kerja yang berkaitan dengan privasi dan kenyamanan tamu. Salah satu aturan penting adalah tidak memasuki kamar tamu tanpa izin, bahkan saat sedang dijadwalkan untuk dibersihkan. Penulis mempraktikkan prosedur standar seperti mengetuk pintu tiga kali dan mengucapkan salam sebelum masuk, serta memastikan pintu tetap terbuka selama proses pembersihan untuk alasan keamanan. Interaksi langsung dengan tamu pun memerlukan sikap sopan, ramah, dan responsif terhadap permintaan atau keluhan yang disampaikan. Dalam beberapa kesempatan, penulis diminta oleh tamu untuk menyediakan tambahan perlengkapan seperti handuk atau amenities, dan hal ini menjadi momen penting untuk menunjukkan keramahan dan kesiapan sebagai bagian dari pelayanan prima.

Salah satu pengalaman berharga yang penulis dapatkan adalah keterlibatan dalam proses general cleaning kamar. Berbeda dengan pembersihan harian, general cleaning dilakukan secara mendalam untuk memastikan seluruh sudut kamar tetap terjaga kebersihannya. Kegiatan ini meliputi pembersihan bagian yang jarang tersentuh seperti ventilasi udara, tirai, sela-sela furnitur, serta dinding dan langit-langit. Di area kamar mandi, pembersihan dilakukan dengan teliti menggunakan bahan kimia pembersih yang sesuai, dengan memperhatikan keselamatan kerja agar tidak menimbulkan risiko seperti lantai licin atau iritasi kulit. Penulis juga mempelajari cara menggunakan berbagai jenis peralatan dan bahan pembersih sesuai fungsinya, seperti glass cleaner untuk kaca, multi-purpose cleaner untuk permukaan meja, dan disinfectant untuk area kamar mandi.

Pengalaman ini mengajarkan penulis bahwa peran Room Attendant bukan hanya bekerja di balik layar, tetapi juga memiliki kontribusi langsung dalam membentuk citra positif

hotel. Kamar yang bersih, rapi, dan wangi akan meninggalkan kesan mendalam bagi tamu, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kemungkinan mereka untuk kembali menginap atau memberikan ulasan positif di platform daring. Selain itu, pekerjaan ini mengasah kemampuan penulis dalam bekerja cepat dan efisien tanpa mengorbankan kualitas, berkoordinasi dengan departemen lain seperti front office dan engineering, serta menjaga standar layanan yang konsisten setiap hari. Dengan demikian, praktik kerja di bagian Room Attendant tidak hanya memperluas wawasan penulis tentang operasional hotel, tetapi juga menumbuhkan sikap profesionalisme, disiplin, dan komitmen terhadap mutu pelayanan yang menjadi kunci keberhasilan di industri perhotelan. Berikut tugas utama yang penulis lakukan selama masa praktik kerja :

1. Membersihkan kamar tamu

Membersihkan kamar tamu sesuai dengan standar kebersihan hotel, termasuk mengganti perlengkapan kamar mandi.



Gambar 4. Proses Pembersihan Kamar

2. Melakukan general cleaning

Melakukan pembersihan area kamar dan kamar mandi termasuk, perabotan, kaca, lantai, dan ventilasi.



Gambar 5. General Cleaning kamar mandi

3. Memeriksa dan melaporkan kerusakan

Membuat laporan kerusakan untuk di serahkan ke bagian engineering atau housekeeping supervisor



Gambar 6. Pengecekan oleh Engineering

4. Melayanin permintaan khusus tamu

Sperti tambahan handuk, bantal, atau pelayanan standar hotel. Dalam menjalankan tugas tugastersebut, Room Attendant di tuntut untuk bekerja cepat, teliti, serta memperhatikan datail, karena kualitas kebersihan kamar sangat menentukan tingkat kepuasan tamu. Selainitu, meskipun lebih banyak kerja di balik layer, Room Attendant jugs harus menjaga sikap sopan dan professional Ketika berinteraksi dengan tamu secara langsung. Dari pengalaman tersebut penulis menyimpulkan bahwa pekerjaan Room Attendant bukan hanya tentang membersihkan kamar, tetapi juga tentang menjaga citra hotel melalui kebersihan, kerapihan, dan kenyamanan yang di berikan kepada setiap tamu.

Berdasarkan hasil observasi dan analisis, koordinasi antara resepsionis dan *room attendant* di Hotel Grand Tebu berlangsung secara sistematis dan efektif. Proses kerja yang terstruktur serta dukungan teknologi, seperti penggunaan *Property Management System* (PMS), memperlancar alur informasi mengenai status kamar. Komunikasi yang terjalin intensif, baik melalui *log book*, *morning briefing*, maupun penggunaan alat komunikasi internal, turut memastikan bahwa tidak terjadi keterlambatan dalam penyiapan kamar. Adanya pembagian tanggung jawab yang jelas, seperti pelaporan masalah oleh *room attendant* dan penyesuaian status kamar oleh resepsionis, mencerminkan adanya sinergi kerja yang baik antar departemen. Selain itu, praktik supervisi yang dilakukan oleh pihak housekeeping sebelum kamar dinyatakan siap huni menjadi langkah penting dalam mendukung penerapan standar kualitas pelayanan hotel.

Koordinasi antar departemen di hotel ini dijalankan secara proaktif melalui beberapa mekanisme utama yang saling melengkapi. Komunikasi harian yang dilakukan melalui *briefing* dan pencatatan di *log book* memungkinkan pertukaran informasi penting terkait jadwal *check-in* dan *check-out* tamu, sehingga pekerjaan pembersihan dapat dilakukan tepat waktu. Pemanfaatan PMS menjadi instrumen yang sangat membantu dalam memantau status kamar secara *real-time*, memungkinkan seluruh pihak mengambil tindakan cepat dan tepat, sekaligus berfungsi sebagai sarana dokumentasi untuk mempercepat alur kerja antar divisi. Dalam situasi mendesak, seperti adanya tamu *walk-in*, alat komunikasi internal digunakan untuk memastikan kamar dapat segera disiapkan, yang menunjukkan kesiapan hotel menghadapi permintaan tak terduga. Apabila ditemukan kendala teknis di kamar, *room attendant* segera melapor kepada supervisor yang kemudian meneruskan informasi tersebut kepada resepsionis, sehingga penyesuaian status kamar dapat dilakukan tanpa mengganggu jadwal pelayanan tamu. Langkah terakhir berupa pengecekan akhir oleh supervisor housekeeping menjadi bentuk *quality control* yang memastikan kamar telah memenuhi standar sebelum diserahkan kepada tamu.

Grand Tebu Hotel secara konsisten melaksanakan program pelatihan (*training*) sebagai strategi utama dalam memperbaiki dan menjaga kualitas pelayanan terhadap tamu. Pelatihan ini diberikan kepada berbagai divisi, termasuk resepsionis pada *front office* dan *room attendant* di bagian housekeeping, dengan tujuan meningkatkan kompetensi teknis maupun keterampilan interpersonal. Pelatihan

dilaksanakan dalam dua bentuk, yaitu internal yang diselenggarakan langsung oleh manajemen hotel melalui HRD, supervisor, atau kepala departemen, serta eksternal yang diberikan oleh lembaga pelatihan *hospitality*, asosiasi perhotelan, atau konsultan profesional. Metode pelatihan yang diterapkan cukup beragam, mulai dari simulasi, studi kasus, diskusi kelompok, hingga rotasi kerja antar departemen, sehingga peserta dapat memahami situasi nyata dan memperkuat koordinasi lintas fungsi.

Bagi resepsionis, pelatihan berfokus pada penerapan SOP *check-in* dan *check-out* agar layanan administrasi berjalan cepat dan profesional, penguasaan etika komunikasi untuk membangun kesan pertama yang baik, serta kemampuan menangani keluhan tamu dengan empati. Selain itu, penguasaan sistem PMS seperti VHP atau Opera dilatihkan agar staf mampu memantau status kamar, reservasi, dan riwayat tamu secara efisien. Simulasi kasus nyata digunakan untuk mempersiapkan staf menghadapi beragam situasi di lapangan[16]. Pelatihan eksternal, seperti kursus bahasa asing, teknik *handling complaint*, dan *personal branding*, turut mendukung peningkatan kapasitas profesional resepsionis dalam melayani tamu dari berbagai latar belakang[1].

Sementara itu, *room attendant* mendapatkan pelatihan rutin terkait teknik membersihkan kamar dan mengganti linen sesuai SOP, pemahaman tentang etika privasi tamu seperti larangan masuk kamar tanpa izin, serta prosedur pelaporan kerusakan atau kebutuhan perbaikan kepada departemen teknis atau housekeeping supervisor. Pelatihan eksternal bagi *room attendant* menitikberatkan pada sikap kerja, *grooming*, efisiensi kerja, dan pemahaman terhadap ekspektasi tamu. Selain itu, pelatihan keselamatan kerja juga menjadi perhatian mengingat penggunaan bahan kimia pembersih dan peralatan kebersihan yang berpotensi menimbulkan risiko kerja[2].

Metode pelatihan yang diterapkan di Grand Tebu Hotel terbukti efektif karena menggabungkan pembelajaran teori dan praktik secara seimbang. Simulasi langsung dan rotasi kerja membantu peserta memahami alur kerja secara menyeluruh, sementara evaluasi dan umpan balik pascapelatihan memastikan staf mengetahui kelemahan mereka dan terdorong untuk melakukan perbaikan. Pendekatan pelatihan yang komprehensif ini menjadi salah satu faktor penting yang mendorong peningkatan kualitas pelayanan hotel secara berkelanjutan.

V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil observasi, praktik kerja, dan analisis selama pelaksanaan magang di Hotel Grand Tebu Bandung, dapat disimpulkan bahwa resepsionis dan *room attendant* memiliki peran strategis dalam meningkatkan kualitas layanan hotel. Resepsionis berperan sebagai garda depan yang membentuk kesan pertama tamu melalui proses *check-in*, penanganan keluhan, serta pemberian informasi secara cepat dan profesional, sementara *room attendant* bertanggung jawab menjaga kebersihan dan kenyamanan kamar tamu selama menginap yang secara langsung memengaruhi tingkat kepuasan dan loyalitas tamu. Koordinasi antara kedua posisi ini sangat penting, terutama dalam memastikan kesiapan kamar saat tamu datang, dengan kunci keberhasilan terletak pada komunikasi yang intens, penggunaan sistem PMS, *briefing* harian, serta pelaporan

masalah secara cepat. Grand Tebu Hotel juga telah melaksanakan program pelatihan internal dan eksternal secara berkala untuk meningkatkan keterampilan dan profesionalisme staf, baik di *front office* maupun housekeeping, yang mencakup SOP pelayanan, teknik komunikasi, penggunaan sistem hotel, hingga pelatihan etika kerja dan keselamatan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan, disarankan agar pelatihan dilakukan lebih rutin, penerapan sistem pelaporan dan monitoring koordinasi antar departemen berbasis digital diperkuat, survei kepuasan tamu dilakukan secara berkala, budaya kerja kolaboratif ditingkatkan melalui kegiatan internal, serta pemanfaatan teknologi terbaru seperti sistem manajemen kamar otomatis, *digital signage*, dan integrasi PMS dengan platform OTA dilakukan untuk efektivitas operasional. Dengan langkah-langkah tersebut, diharapkan Grand Tebu Hotel dapat terus meningkatkan standar pelayanan, menciptakan pengalaman menginap yang optimal bagi tamu, dan mempertahankan daya saing di industri perhotelan yang kompetitif.

REFERENSI

- [1] I. Rismawardani, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Hotel Di Galeri Ciumbuleuit Hotel & Apartment Bandung (Suatu Studi)," UNIVERSITAS WINAYAMUKTI, 2018.
- [2] R. W. Wulanto and W. Hadi, "Peranan Housekeeping Dalam Usaha Meningkatkan Kepuasan Tamu Melalui Kebersihan Kamar Pada Housekeeping Departemen Di Sagan Huis Hotel Yogyakarta," *Khasanah Ilmu-Jurnal Pariwisata Dan Budaya*, vol. 5, no. 1, 2014.
- [3] W. Hadi, "Peranan Front Desk Agent dalam membentuk citra positif di dunia perhotelan," *Khasanah Ilmu-Jurnal Pariwisata Dan Budaya*, vol. 5, no. 2, 2014.
- [4] A. P. Alicia and B. I. Tj, "Peranan Front Desk Agent dalam Memberikan Pelayanan Kepada Tamu di Ascent Premiere Hotel dnd Convention Malang," *Jurnal Pariwisata dan Perhotelan*, vol. 1, no. 1, p. 8, 2023, doi: 10.47134/pjpp.v1i1.1898.
- [5] L. Y. S. Utami and F. Sinaga, "Peranan Receptionist dalam Meningkatkan Pelayanan Tamu di Front Office Department," *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis*, vol. 2, no. 8, pp. 1874–1878, 2023, doi: 10.22334/paris.v2i8.512.
- [6] I. K. Suardana and Dina Ayu Wandani, "Peranan Resepsionis Dalam Melayani Tamu Untuk Menunjang Tingkat Hunian Di Queen of the South Resort Yogyakarta," *Akademi Pariwisata Dharma Nusantara Sakti (AKPARDA) Yogyakarta*, vol. 3, no. 2, pp. 39–50, 2020.
- [7] A. R. Maulanasari and I. U. A. Asshofi, "Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan dalam Organisasi," *Efisiensi - Kajian Ilmu Administrasi*, vol. 7, no. 1, pp. 209–234, 2015, doi: 10.21831/efisiensi.v7i1.3912.
- [8] R. ferdian Ramadhan and H. Jatmiko, "Peranan Room Attendant dalam Menunjang Pelayanan Kamar di Ascent Premiere Hotel and Convention Malang," *Jurnal Pariwisata dan Perhotelan*, vol. 1, no. 2, p. 8, 2023, doi: 10.47134/pjpp.v1i2.1901.
- [9] C. S. Nathalia, W. Agustinus, and S. Maxy, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Room Attendant

Terhadap Kepuasan Tamu Di Hotel Sintesa Peninsula Manado,” *Jurnal Hospitaliti*, vol. 1, pp. 139–146, 2022.

- [10] R. S. Patsha, H. Octaviani, and M. N. S. Hidayat, “Peranan Room Attendant Dalam Meningkatkan Standard Kualitas Layanan Kebersihan Kamar di CK Tanjungpinang Hotel & Convention Centre,” *Jurnal Mata Pariwisata*, vol. 4, no. 1, pp. 23–25, 2025, [Online]. Available: <https://jurnal.btp.ac.id/index.php/mata-btp/article/view/374/268>
- [11] Andika Victori and Sugiman Sugiman, “Peranan Room Attendant Untuk Meningkatkan Pelayanan Kepada Tamu Di The Alana Hotel & Convention Center Solo,” *Populer: Jurnal Penelitian Mahasiswa*, vol. 1, no. 3, pp. 209–226, 2023, doi: 10.58192/populer.v1i3.566.
- [12] R. Hidayat *et al.*, “Peran Fasilitas dan Mutu Pelayanan terhadap Keputusan Menginap pada Hotel Zest Jemursari Surabaya,” *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, vol. 4, no. 5, pp. 1220–1229, 2023, doi: 10.47467/elmal.v4i5.2721.
- [13] A. R. Pratama, D. T. Simatupang, O. Kurnia, and N. Lapotulo, “Peranan Receptionist Untuk Memperlancar Proses Check in Dan Check Out Di Asialink Hotel By Prasanthy,” *Open Journal Systems*, vol. 19, no. 4, pp. 4425–4432, 2024, [Online]. Available: <https://binapatria.id/index.php/MBI>
- [14] A. Chandrasari, O. Eko, and B. Givan, “Peranan Room Attendant Dalam Meningkatkan Pelayanan Untuk Kepuasan Tamu Di Redtop Hotel and Convention Center,” *Jurnal Pariwisata Bisnis Digital dan Manajemen*, vol. 2, no. 1, pp. 9–13, 2023, doi: 10.33480/jasdim.v2i1.3911.
- [15] Cahya Gilang Ananda K.P, Dinda Putri Fatimah, and Rizki Nurul Nugraha, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Front Office Terhadap Kepuasan,” *Jurnal Daya Saing (Vol. 9 No. 1 Februari 2023)*, vol. 9, pp. 92–04, 2023.
- [16] S. Khairunnisa, D. Gusnadi, and U. Sumarsih, “Penerapan Standar Operasional Prosedur Kitchen Departemen Di Grand Tebu Hotel Bandung,” *eProceedings of Applied Science*, vol. 8, no. 6, 2022.