

Kualitas Pelayanan *Room Attendant* Di Resinda Hotel Karawang

Mohammad Ilham Hariyansyah
Politeknik Pariwisata Prima Internasional

Tia Listiaty
Politeknik Pariwisata Prima Internasional

Korespondensi penulis: tia@poltekparprima.ac.id

Diterima: 12-01-2026

Revisi: 20-01-2026

Terbit: 25-01-2026

Abstrak. Pariwisata adalah sektor penyumbang devisa tertinggi saat ini termasuk perusahaan jasa, yakni Perhotelan. Pada dunia perhotelan yang membedakan hotel satu dengan hotel lainnya adalah kualitas pelayanannya yakni menurut teori terbagi menjadi dua, yaitu *tangible* dan *intangible*. *Tangible* merupakan kualitas pelayanan yang berupa wujud fisik. Dalam hal ini *tangible* adalah fasilitas hotel. Sedangkan *intangible* adalah kualitas pelayanan yang tidak berwujud atau hanya bisa dirasakan dan tidak bisa dilihat. *Intangible* berupa kualitas layanan yang diberikan oleh *Room Attendant*. Oleh karena itu, terdapat hotel bintang tiga, empat dan lima. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis Kualitas Pelayanan *Room Attendant* di Resinda Hotel Karawang. Metode yang digunakan ialah metode kualitatif dengan pengambilan data melalui wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peneliti benar melakukan pengamatan yang nyata. Sehingga diperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan *Room Attendant* di Resinda Hotel Karawang cukup baik dari segi layanan dan fasilitas karena terbilang lengkap dan staf nya ramah. Namun, ada beberapa yang mengurangi nilai hotel seperti *spot* pada kamar mandi dan kurangnya ketanggapan *staf* pada saat tamu komplain mengenai lamanya perbaikan fasilitas.

Kata kunci: *Housekeeping, Intangible, Room Attendant, Tangible*

Abstract. Tourism is currently the sector that contributes the highest foreign exchange, including service companies, namely the hospitality industry. In the world of hospitality, what distinguishes one hotel from another is the quality of its service, which according to theory is divided into two, namely *tangible* and *intangible*. *Tangible* represents the quality of service in the form of physical appearance. In this case, *tangible* refers to hotel facilities. Meanwhile, *intangible* is the quality of service that is *intangible* or can only be felt and cannot be seen. *Intangible* involves the quality of service provided by the *Room Attendant*. Therefore, there are three-star, four-star, and five-star hotels. The purpose of this study is to analyze the Service Quality of *Room Attendants* at Resinda Hotel Karawang. The method used is a qualitative method with data collection through interviews and documentation. The research results show that the researcher made accurate observations. It was concluded that the quality of service of the *Room Attendant* at Resinda Hotel Karawang is quite good in terms of service and facilities because they are considered complete and the staff are friendly. However, there are

some factors that reduce the hotel's value, such as spots in the bathroom and the staff's lack of responsiveness when guests complain about the length of time it takes to repair facilities.

Keywords: *Housekeeping, Intangible, Room Attendant, Tangible*

LATAR BELAKANG

Pariwisata adalah sektor penyumbang devisa tertinggi saat ini termasuk perusahaan jasa (Al Bahri et al., 2020). Salah satu perusahaan jasa dibidang pariwisata yakni Perhotelan. Perhotelan menyediakan ragam layanan didalamnya yang dapat memikat minat tamunya. Pelayanan dalam sektor bisnis pariwisata merupakan sebuah kunci kesuksesan (Suryono et al., 2023). Dalam dunia perhotelan, terbagi menjadi beberapa bagian layanan yang terdiri dari: *Room Divisions (Front Office dan Housekeeping)*, *Food and Beverages Services* dan *Food and Beverages Production*. Guna mengukur bisnis perhotelan, dapat dilihat dari tingkat kamar yang terjual karena hal tersebut merupakan jasa utama yang dijual oleh hotel (Suria&Febianti, 2023). Petugas yang menjaga keberlangsungan ketersediaan dan kebersihan kamar ialah tugas dari *housekeeping* yang secara spesifik ditugaskan melalui seorang *room attendant*. Kebersihan dari kamar akan berdampak langsung dan signifikan terhadap kepuasan tamu (Wijaya et al., 2024).

Berdasarkan penelitian oleh Purwantoro & Putra (2025) pelayanan *housekeeping* besar pengaruhnya terhadap kepuasan dari tamu hotel. Hal tersebut dikarenakan pelayanan *housekeeping* merupakan cerminan dari mutu dan profesionalisme sebuah hotel yang dievaluasi berdasarkan tingkat kebersihannya (Kuhu & Rononuwu, 2025). Dalam pelayanan, kualitas layanan juga dibagi menjadi 2 bentuk, layanan *tangible* dan *intangible* (Prayogi & Wijoyo, 2025). Aspek layanan *tangible* contohnya adalah kamar mandi yang bersih tanpa noda dan kamar tidur (Kasur) yang siap rapi untuk digunakan. Sedangkan untuk aspek layanan *intangible*, dapat dilihat dari keharuman ruangnya, kesan pesan pertama serta penilaian ketelitian tata ruangnya. Keberadaan aspek *tangible* dan *intangible* sangatlah membantu bisnis pariwisata untuk dapat mengukur kinerjanya. Berdasarkan kedua aspek diatas, pengukuran untuk kualitas pelayanan semakin jelas dan dapat dilakukan dalam kajian penelitian yang dilakukan oleh peneliti khususnya di Hotel Resinda Karawang,

KAJIAN TEORITIS

Hotel

Menurut Sulastiyono (2011:5), “Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman, dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus”. Sedangkan menurut Kania & Suhendi (2022) Hotel adalah suatu jenis usaha akomodasi yang menyediakan fasilitas kamar untuk menginap dengan perhitungan pembayaran harian serta menyediakan berbagai jenis fasilitas pelayanan lainnya.

Tata Graha (*Housekeeping*)

Tata graha atau *housekeeping* berasal dari kata *house* yang berarti rumah dan *keeping* yang berasal dari memelihara, merawat, dan menjaga (Bagyono, 2018). Menurut Putra et al. (2022) tata graha salah satu departemen yang ada di hotel yang mempunyai peranan dan fungsi yang cukup vital dalam memberikan pelayanan kepada tamu, terutama yang menyangkut pelayanan kenyamanan dan kebersihan kamar hotel.

Layanan *Tangible* dan *Intangible*

Layanan *tangible* diartikan sebagai penampakan layanan secara fisik baik peralatan, pegawai hingga material yang dipasang (Alaan, 2016). Menurut Kurniasari & Sugiyanto (2020), bukti fisik dari layanan dalam hotel berpengaruh positif terhadap kepuasan layanan pelanggan. Dengan demikian diketahui bahwa layanan *tangible* memiliki peran yang penting dalam melihat sudut pandang kualitas pelayanan. Layanan *intangible* merupakan bentukan tidak nyata (tidak berwujud secara fisik). Pelayanan *intangible* penekanannya lebih pada dirasakan oleh para tamu.

METODE PENELITIAN

Penelitian menggunakan pendekatan metode kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif merupakan jenis penelitian yang spesifikasinya adalah dengan cara sistematis, terencana serta terstruktur dari awal hingga akhir (Sugiyono, 2017). Sumber data primer didapati dari wawancara terhadap beberapa responden dengan metode *purposive sampling* pada *housekeeping department*. Wawancara adalah komunikasi antara dua pihak atau lebih yang bisa dilakukan dengan tatap muka di mana salah satu pihak berperan sebagai *interviewer* dan pihak lainnya berperan sebagai *interviewee* dengan tujuan tertentu (Rahmawati et al., 2024). Melalui wawancara, lebih memudahkan peneliti untuk memperoleh informasi yang akurat

(Rahayu et al., 2024). Sumber data sekunder diambil dari *guest comment* dalam OTA (*online travel agent*) dan studi pustaka.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Cara Memperbaiki Sistem Penanganan Keluhan Tamu (*Intangible*):

Apapun complain dari tamu kita harus tatap tamu yang sedang complain, menjadi pendengar yang baik bagi tamu, sampai masalah itu selesai, dan memberikan solusi, jika tidak tahu maka tanya kepada atasan. Berikut contoh complain tamu yang sering terjadi kepada *room attendant*: Tamu complain mengenai AC (*Air Conditioner*) kurang dingin. *Room attendant* akan menghubungi supervisor untuk konfirmasi mengenai complain tersebut dan *supervisor* akan menghubungi pihak *engeneering*, kemudian *engeneering* mengecek AC tersebut dan memperbaiki apabila rusak dan apabila tamu tidak bisa menjalankan tesmostard maka pihak *engeneering* akan mengajarkan hal tersebut hingga tamu itu paham dan mengerti cara menjalankan tesmostard tersebut. Setelah itu *DM (Duty Manager)* akan meminta maaf mengenai complain tersebut dan pihak *GSO (Guest Service Officer)* atau *GRO (Guest Relation Officer)* akan memberikan tambahan *small cake* sebagai tanda maaf terhadap tamu.

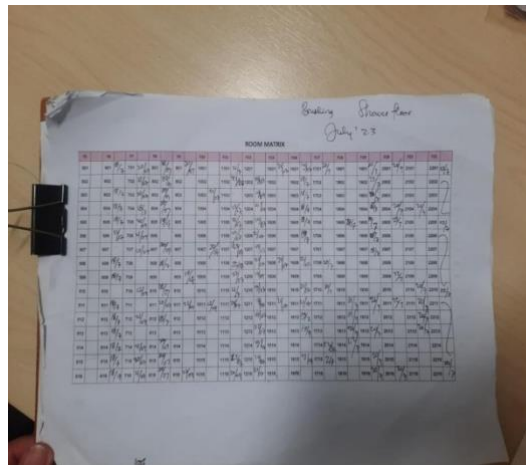
2. Cara membuat aturan bebas rokok (*Intangible*)

- a. *Guest* : Ketika terdapat tamu yang ketahuan merokok di kamar bebas rokok, maka akan dikenakan *charge* Rp1.000.000.- dan dibayarkan kepihak *Front Office*.
- b. *Staff* : Ketika ada staf merokok tidak pada tempatnya, maka akan mendapat sanksi baik itu *warning* seperti surat teguran yang dimana langsung mendapatkan Sp 3, Jika sudah diberikan surat teguran, namun staf tersebut masih merokok dilingkungan yang bukan tempatnya maka terpaksa harus di keluarkan.

3. Cara *room attendant* merawat fasilitas kamar (*Tangible*)

Room attendant bertugas membersihkan kamar setiap hari, yang dimana *room attendant* harus mengecek semua fasilitas yang ada di kamar untuk memastikan fasilitas tersebut berfungsi dengan baik. Jika ada kerusakan maka segera hubungi pihak *Engeneering*. Jadi yang memperbaiki fasilitas atau *room appliance* yaitu pihak *Engeneering*, *room attendant* hanya mengecek. Khususnya *room appliance* adalah fasilitas yang bersangkutan dengan pihak *engeneering* seperti AC (*Air Conditioner*), TV (*Televition*), *sliding door*, *refrigerator/mini bar*,

dispenser, dan *Microwave*. Salah satu contohnya *room attendant* harus mengecek sebuah dispenser untuk memastikan masih bisa keluar air atau tidak.



Gambar 1. *Room Matrix Project*
Sumber: Dokumentasi Pribadi

4. Cara *room attendant* memaksimalkan pembersihan *bedroom* dan *bath room* di Hotel

Room attendant bertugas membersihkan kamar setiap hari yang dimana setiap pengerjaan selalu menggunakan teknik searah jarum jam sehingga area yang ada di kamar tidak terlewat. Seperti pada bagian *bedroom* untuk pembersihan dibawah jendela yang masih berdebu yaitu *room attendant* bisa membersihkannya menggunakan *dusting cloth* yang basah lalu menggunakan *dusting cloth* yang kering dengan detail hingga hasilnya maksimal dan tidak berdebu karena kamar akan dilihat rapi dan bersihnya tergantung masih berdebu atau tidaknya.



Gambar 2. *Alat Kebersihan Housekeeping*

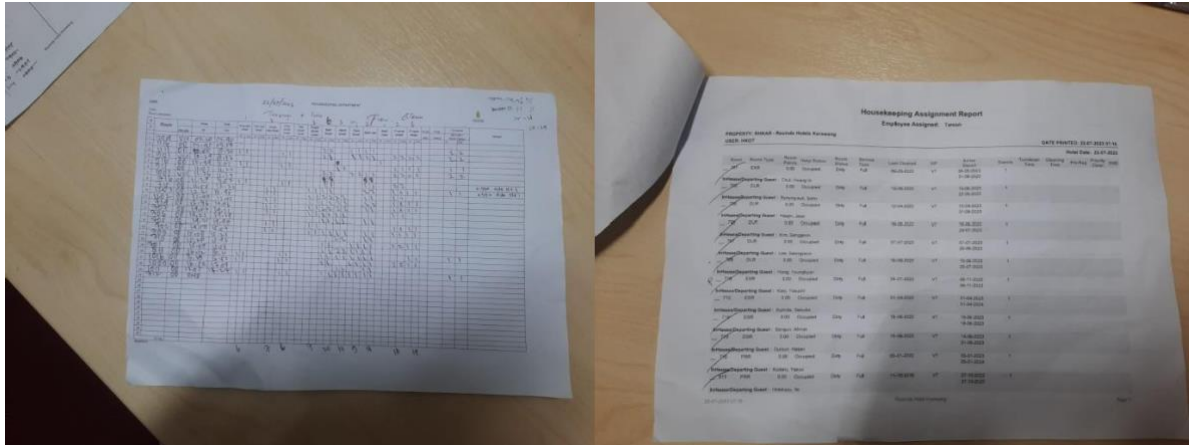
Sumber: Dokumentasi Pribadi

Untuk pembersihan pada karpet yang banyak remah – remahnya, *room attendant* menggunakan *dry vaccum cleaner* yang artinya alat penyedot debu, cara membersihkannya dari ujung kamar hingga pintu keluar, terutama pada bagian karpet membersihkannya dari atas karpet dan bawah karpetnya sampai maksimal dan tidak ada remah – remah nya. Pada bagian *bathroom* untuk pembersihan *glass shower room* dan *toilet bowl* yang masih berkerak, *housekeeping* akan membuat jadwal *project* mingguan yang dimana *project* ini berlaku untuk *room attendant* seperti contoh *project glass shower room* di minggu pertama dan *toilet bowl* di minggu kedua. Cara pembersihannya yaitu menggunakan *chemical star powder*, *path* dan *cloth*, *chemical* ini bersifat panas dan gatal maka cara penggunaannya harus menggunakan *hand glove* dikarenakan membuat tangan menjadi kasar.

Pada bagian lantai dikamar yang masih lengket dan masih ada rambutnya, pembersihannya menggunakan *mop* dan *flade mop*, yang dimana *mop* dan *cotton mop* harus mencucinya dengan air panas, setiap pencucian *mop* dan *cotton mop* bisa dilakukan setiap 2 kamar yang dilewati. Penggunaannya yaitu gunakan *mop* terlebih dahulu dan finishingnya menggunakan *flade mop* dari ujung kamar hingga pintu keluar. Pada bagian tempat tidur atau *bed* dan *bathroom* adalah hal terpenting pada kamar, karena kenyamanan atau kerapihan bisa dilihat dari *bed* dan *bathroom*. Jika *bed* dan *bathroom* nya bersih, rapih atau tidak kusut, dan wangi serta tidak adanya sampah, pasti tamu akan nyaman. Dan hal yang paling terakhir dilakukan *room attendant* adalah selalu *re check* atau mengecek ulang setelah dibersihkan untuk memastikan apakah masih ada kekurangan atau tidak.

5. Cara *room attendant* memperhatikan penulisan pada *working sheet*

Penulisan *worksheet* diwajibkan setelah pembersihan satu kamar, langsung wajib ditulis. Seperti jam berapa *room attendant* masuk ke kamar dan jam berapa *room attendant* keluar kamar, linen dan towel apa saja yang diganti, dan amenitis apa yang diganti. *Worksheet* sangat penting bagi seorang *room attendant* karena merupakan kertas tanggung jawab atas tugasnya yang digunakan untuk mengantisipasi terjadinya hal - hal yang tidak diinginkan.



Gambar 3. Work Sheet Housekeeping
Sumber: Dokumentasi Pribadi

Pembahasan

1. Cara Memperbaiki Sistem Penanganan Keluhan Tamu (*Intangible*):

Dari hasil penelitian di atas penulis dapat memaparkan bahwa sebelum menangani keluhan tamu, suatu atasan departemen harus mampu menciptakan staf yang positif terlebih dahulu. Menciptakan staf yang responsif, peduli akan lingkungan dan ramah tamah. Sehingga tamu akan nyaman berada di lingkungan hotel. Baik atasan maupun staf sebaiknya mengumpulkan informasi berkenaan dengan kepuasan tamu, keluhan tamu, saran, dan kritik tamu. Hal ini sebagai evaluasi agar dapat meminimalisir terjadinya keluhan tamu kedepannya.

2. Cara membuat aturan bebas rokok (*Intangible*)

Dari hasil penelitian di atas penulis dapat memaparkan bahwa tamu *check in* biasanya berdasarkan *non smoking* atau *smoking room*, maka pihak *housekeeping* akan melakukan *treatment* menggunakan alat penetralisir bau yang dimana nama alatnya berupa *ozone* dan *air purifier*. Alat ini jika dipakai membutuhkan waktu sekitar 20 sampai 30 menit, setelah digunakannya alat tersebut maka *supervisor* akan mengecek dan melakukan *finishing* dengan menggunakan parfum agar sebuah kamar tersebut wangi. Resinda Hotel Karawang mempunyai 22 lantai dan 236 kamar yang masing - masing lantai mempunyai lantai *smoking* dan *non smoking*. berikut lantai *smoking* yang terdiri lantai 5, 7, 8, 15, 19, 22 dan sisa lantainya adalah *non smoking*.

3. Cara *room attendant* merawat fasilitas kamar (*Tangible*)

Dari hasil penelitian di atas penulis dapat memaparkan bahwa *housekeeping department* khususnya *room attendant section* memiliki *project* tahunan yang dinamakan *project GRMP* (*General Room Maintenance Program*) atau *project I* kamar yang diperbaiki dengan detail dari furniture dan seluruh fasilitas yang ada didalam kamar. *Project* ini dilakukan dalam 1 tahun sekali,

cara pengerjaannya dilakukan dengan detail yang melibatkan pihak *engeneering* dan *housekeeping*. *Room attendant* akan menyiapkan kamar untuk pihak *engeneering*, yang dimana *room attendant* merapihkan terlebih dahulu dari *amenities*, fasilitas yang ringan dimasukkan ke dalam lemari dan fasilitas yang berat seperti kursi dan *bed* akan ditutupi oleh linen *OOO (Out Of Order)* yang berwarna ungu tujuannya agar tidak terkena debu pada saat pengerjaan GRMP. Setelahnya akan dilanjut oleh pihak *engeneering*. Estimasi pengerjaannya antara 1 sampai 3 hari dan dilanjut dibersihkan oleh *room attendant* sekitar 1 sampai 2 hari, agar kamar tersebut bisa terjual kembali.

4. Cara *room attendant* memaksimalkan pembersihan *bedroom* dan *bath room* di Hotel

Dari hasil penelitian di atas penulis dapat memaparkan bahwa fasilitas dan tingkat kebersihan sangat penting karena berhubungan dengan biaya *check in* yang tidak sedikit. Ada beberapa *spot* yang susah di bersihkan pada area *bathroom* terutama di *glass shower room* dan *toilet bowl*. Oleh sebab itu *room attendant* selalu ada *project* mingguan dari atasan untuk bekerjasama membersihkan kerak tersebut. Dan membutuhkan waktu yang tidak sebentar karena noda yang terlalu lama dibiarkan. Hal ini disebabkan karena kekurangan staf pada departemen *housekeeping* terutama *room attendant*. Di Resinda Hotel Karawang terdapat empat *staf* pada bagian kamar. Sehingga setiap satu staf harus membersihkan 20 kamar jika *occupancy* sedang tinggi dan paling sedikit perharinya 16 kamar. Hal tersebut yang membuat pengerjaan di bagian kamar kurang maksimal.

5. Cara *room attendant* memperhatikan penulisan pada *working sheet*

Dari hasil penelitian di atas penulis dapat memaparkan bahwa *housekeeping department* biasanya selalu melakukan briefing setiap pagi *supervisor room* selalu mengingatkan bahwa *room attendant* harus benar – benar mencatat *amenities*, linen dan *towel* yang telah di set up tetapi sebelum ditulis harus *re check* agar tidak salah mencatat.

KESIMPULAN

Dalam hal *intangible*, diperlukan beberapa hal yang diperhatikan seperti: (1) pelatihan berkomunikasi yang efektif bagi seluruh staff, (2) peningkatan kualitas profesionalitas dalam hal pekerjaan dan tindak lanjut pelanggaran. Sedangkan untuk hal *tangible* memiliki beberapa hal penting seperti: (1) memerlukan peremajaan fasilitas kamar ketika *occupancy rate* sedang rendah sehingga tidak mengganggu operasional, (2) standarisasi kualitas pembersihan kamar

(SOP) agar mampu memberikan pelayanan terbaik, (3) menjalin komunikasi yang baik antara *housekeeping department* dengan *front office department*.

DAFTAR REFERENSI

- Alaan, Y. (2016). Pengaruh service quality (tangible, empathy, reliability, responsiveness dan assurance) terhadap customer satisfaction: Penelitian pada Hotel Serela Bandung. *Jurnal Manajemen Maranatha*, 15(2).
- Al-Bahri FP, Ihsanuddin I, Syafwandhinata J. IbM Pelatihan Pembuatan Paket Wisata Tematik Sejarah, Pelayanan Prima dan Tour Guide Bagi Pengelola Wisata. *Jurnal Pengabdian Nasional (JPN) Indonesia*. 2020;1(1):1–9. doi:10.35870/jpni.v1i1.1
- Bagyono (2018). *Manajemen Housekeeping Hotel*, cetakan ke-3. Bandung: Alfabeta.
- Kania, D. (2022). Komitmen Organisasi Dan Kinerja Karyawan pada Hotel Grandia Bandung. *Bisman (Bisnis dan Manajemen): The Journal of Business and Management*, 5(1), 95-105.
- Kuhu, M. T., & Rondonuwu, D. O. (2025). Analisis Strategi Peningkatan Pelayanan Housekeeping Berdasarkan Guest Comment di Online Platform Best Western The Lagoon Hotel Manado. *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 1(3), 1091-1103.
- Kurniasari, F., & Sugiyanto, E. K. (2020). Dimensi Kualitas Pelayanan Sebagai Upaya Peningkatan Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Hotel X Semarang). *Business Management Analysis Journal (BMAJ)*, 3(2), 112-125.
- Prayogi, R., & Wijoyo, T. A. (2025). Room Attendant Performance in Hotel Service Quality: A Qualitative Exploration. *International Journal of Business and Management Practices (IJBMP)*, 3(2), 137-150.
- Purwanto, H., & Putra, Y. R. (2025). Pengaruh Pelayanan Housekeeping Dan Fasilitas Hotel Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Hotel Taman Dayu Golf & Resort Kabupaten Pasuruan. *JAMIN: Jurnal Aplikasi Manajemen dan Inovasi Bisnis*, 7(2), 138-151.
- Putra, P. E. S., Adi, I. A. S. P., & Sunarsa, I. W. (2022). Preferensi Tamu Terhadap Pelayanan Tata Graha Pada Masa Pandemi Covid-19 di Hotel X Nusa Dua, Bali. *Paryatka Jurnal Pariwisata Budaya dan Keagamaan*, 1(1), 21-31.

- Rahayu, E., Irawan, J. A., Asshofi, I. U. A., Wachyudi, S., Shabrina, F., & Lewa, A. H. (2024). Management Desa Sukomulyo: Potensi Menjadi Desa Wisata di Destinasi Pariwisata Super Prioritas Borobudur. *Jurnal Manajemen Pariwisata dan Perhotelan*, 2(2), 159-172.
- Rahmawati, A., Halimah, N., Karmawan, K., & Setiawan, A. A. (2024). Optimalisasi teknik wawancara dalam penelitian field research melalui pelatihan berbasis participatory action research pada mahasiswa Lapas Pemuda Kelas IIA Tangerang. *Jurnal Abdimas Prakasa Dakara*, 4(2), 135-142.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Bandung: Alfabeta, CV.
- Sulastiyono, 2011. Manajemen Penyelenggaraan Hotel, Bandung : Alfabeta
- Suria, D. B. B. F. P., & Febianti, F. (2023). Peranan Housekeeping Department dalam Memberikan Pelayanan Berkualitas Kepada Tamu. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis*, 2(8), 1868-1873.
- Suryono, C., Khalim, A., & Irawan, J. A. (2023). Management Layanan Destinasi Wisata Kopeng Treetop Adventure: Peluang Bisnis Eco Tourism Di Salatiga Melalui Daya Tarik Pelayanan Prima. *SEMESTA*, 3(1).
- Wijaya, G. A. P., Suarmana, I. W. R., & Juniarta, P. P. (2024). Persepsi Wisatawan Ditinjau dari Kualitas Pelayanan Housekeeping. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis*, 3(8), 1290-1293.