

Peranan Room Attendant Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Housekeeping Pada Peak Season Di Wusanto Huching Resort Hotel Taiwan

Maria Margaretha Indrawati^{1*}, I Made Gede Darma Susila², Ida Bagus Nyoman Krisna Prawira Yuda³

¹ Program Studi Perjalanan Wisata, Fakultas Bisnis, Pariwisata & Pendidikan, Universitas Triatma Mulya, Mangupura, Indonesia

² Program Studi Perjalanan Wisata, Fakultas Bisnis, Pariwisata & Pendidikan, Universitas Triatma Mulya, Mangupura, Indonesia

³ Program Studi Perjalanan Wisata, Fakultas Bisnis, Pariwisata & Pendidikan, Universitas Triatma Mulya, Mangupura, Indonesia

*Corresponding Author: mariamargarethaindrawati@gmail.com

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peranan room attendant dalam meningkatkan kualitas pelayanan housekeeping pada periode peak season di Wusanto Huching Resort Hotel, Taiwan, mengidentifikasi berbagai kendala yang dihadapi selama pelaksanaan tugas, serta mendeskripsikan upaya yang dilakukan untuk mempertahankan kualitas pelayanan. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara semi-terstruktur, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri atas supervisor housekeeping dan room attendant yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Analisis data dilakukan secara deskriptif kualitatif melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan berdasarkan hasil observasi, wawancara, serta dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa room attendant memiliki peranan penting dalam menjaga kualitas pelayanan housekeeping melalui pelaksanaan pembersihan kamar sesuai standar operasional prosedur (SOP), menjaga kebersihan, kerapian, dan kenyamanan kamar, melakukan pemeriksaan serta pelaporan kerusakan fasilitas, serta memberikan respons yang cepat terhadap permintaan tamu. Penelitian juga menemukan beberapa kendala selama peak season, yaitu keterlambatan check-out tamu, keterbatasan peralatan housekeeping, keterbatasan persediaan linen, dan jumlah tenaga kerja yang belum sebanding dengan peningkatan tingkat hunian kamar. Untuk mengatasi kendala tersebut, pihak housekeeping menerapkan berbagai upaya, antara lain menetapkan prioritas pembersihan kamar, meningkatkan koordinasi antarpegawai, memastikan ketersediaan peralatan kerja, mengoptimalkan pengelolaan linen, dan menambah tenaga kerja sementara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa berbagai upaya tersebut mampu mendukung kelancaran operasional housekeeping serta mempertahankan kualitas pelayanan kepada tamu selama periode peak season.

Kata Kunci: room attendant, housekeeping, kualitas pelayanan, peak season, hotel

Abstract: This study aims to analyze the role of room attendants in improving housekeeping service quality during the peak season at Wusanto Huching Resort Hotel, Taiwan, identify the challenges encountered in carrying out their duties, and describe the efforts undertaken to maintain service quality. This research employed a descriptive qualitative approach using observation, semi-structured interviews, and documentation as data collection techniques. The informants consisted of the housekeeping supervisor and room attendants selected through purposive sampling. Data were analyzed using descriptive qualitative analysis involving data reduction, data presentation, and conclusion drawing based on observation, interview, and documentation findings. The results indicate that room attendants play a crucial role in maintaining housekeeping service quality by performing room cleaning according to Standard Operating Procedures (SOP), maintaining room cleanliness, tidiness, and comfort, inspecting and reporting damaged facilities, and responding promptly to guest requests. The study also identified several challenges during the peak season, including late guest check-outs, limited housekeeping equipment, insufficient linen supplies, and an inadequate number of staff compared to the increased room occupancy. To address these challenges, the housekeeping department implemented several strategies, including prioritizing room cleaning schedules, strengthening staff coordination, ensuring the availability of housekeeping equipment, optimizing linen management, and recruiting temporary workers during peak occupancy periods. These efforts contributed to maintaining

operational efficiency and sustaining housekeeping service quality despite the increased workload during the peak season.

Keywords: room attendant, housekeeping, service quality, peak season, hotel

Informasi Artikel: Pengajuan 03 Maret 2026 | Revisi 10 Mei 2026 | Diterima 01 Juni 2026

Pendahuluan

Pariwisata merupakan salah satu sektor yang memberikan kontribusi besar terhadap pertumbuhan ekonomi di berbagai negara, termasuk Taiwan. Taiwan dikenal sebagai salah satu destinasi wisata unggulan di Asia Timur yang menawarkan keindahan alam, kekayaan budaya, serta kuliner yang beragam. Berdasarkan data Tourism Administration Taiwan (2025), jumlah kunjungan wisatawan ke Taiwan pada paruh pertama tahun 2025 mencapai 4.197.240 orang atau meningkat sekitar 10% dibandingkan periode yang sama pada tahun 2024 sebanyak 3.815.673 orang. Wisatawan terbanyak berasal dari Jepang (16,21%), diikuti Hong Kong dan Makau (14,6%), serta Korea Selatan (12,66%). Peningkatan jumlah wisatawan tersebut berdampak langsung pada meningkatnya kebutuhan akan layanan akomodasi sehingga industri perhotelan dituntut mampu menyediakan pelayanan yang berkualitas. Dalam industri perhotelan, kualitas pelayanan merupakan faktor penting yang menentukan kepuasan tamu, citra hotel, dan loyalitas pelanggan melalui penyediaan fasilitas serta pengalaman menginap yang bersih, nyaman, dan sesuai harapan tamu.

Salah satu unsur utama dalam menjaga kualitas pelayanan hotel adalah departemen housekeeping yang bertanggung jawab terhadap kebersihan, kerapian, dan kenyamanan kamar tamu. Di dalamnya, *room attendant* memiliki peran penting dalam membersihkan, menata, dan memastikan kondisi kamar sesuai standar operasional hotel. Penelitian Yuniarsih & Nugroho, (2024) bahwa kinerja *room attendant* yang mencakup kecepatan kerja, ketepatan pembersihan, dan pemeliharaan fasilitas kamar berpengaruh positif terhadap kepuasan tamu. Namun, pada periode *peak season*, ketika tingkat hunian hotel meningkat akibat musim liburan atau perayaan tertentu, beban kerja *room attendant* menjadi lebih tinggi dibandingkan saat *low season*. Kondisi tersebut menuntut efisiensi kerja tanpa mengurangi standar kebersihan dan pelayanan, karena keterbatasan sumber daya operasional berpotensi menurunkan kualitas layanan yang diberikan kepada tamu.

Fenomena tersebut juga terjadi di Wusanto Huching Resort Hotel, di mana peningkatan jumlah tamu pada periode *peak season* menyebabkan beban kerja *housekeeping* meningkat secara signifikan. *Room attendant* menghadapi berbagai kendala, seperti keterbatasan waktu akibat keterlambatan check-out, jumlah tenaga kerja yang terdiri atas enam karyawan tetap dan empat karyawan training, keterbatasan peralatan kerja berupa empat unit *sticky roller* yang digunakan secara bergantian, serta terbatasnya ketersediaan linen yang menyebabkan proses penyelesaian kamar bergantung pada bagian laundry. Kondisi ini menunjukkan bahwa keterbatasan sumber daya operasional dapat memengaruhi efektivitas kerja *housekeeping* dalam mempertahankan standar pelayanan. Temuan tersebut sejalan dengan penelitian Sari, (2019) yang menyatakan bahwa kinerja *room attendant* berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan hotel melalui aspek kebersihan, ketepatan waktu pelayanan, dan kerapian kamar. Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji secara mendalam peranan *room attendant* dalam meningkatkan kualitas pelayanan *housekeeping* di Wusanto Huching Resort Hotel pada periode *peak season* sehingga dapat memberikan kontribusi praktis bagi pengelolaan operasional hotel serta memperkaya kajian akademik di bidang perhotelan dan pariwisata.

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk mengkaji peranan *room attendant* dalam meningkatkan kualitas pelayanan *housekeeping* pada periode *peak season* di Wusanto Huching Resort Hotel yang berlokasi di Distrik Guantian, Kota Tainan, Taiwan. Hotel resort bintang tiga ini mulai beroperasi pada tahun 2012 dan direnovasi pada tahun 2013 dengan kapasitas sekitar 71 kamar sebagai fasilitas akomodasi bagi wisatawan di kawasan Wusanto Reservoir. Penelitian dilaksanakan pada November 2025 hingga Mei 2026 yang meliputi tahap pra-penelitian, pengumpulan data, analisis data, hingga penyusunan laporan akhir. Responden penelitian dipilih secara purposive, yaitu supervisor *housekeeping* dan *room attendant* yang terlibat langsung dalam pelaksanaan pelayanan

housekeeping selama periode *peak season* sehingga dianggap mampu memberikan informasi yang sesuai dengan tujuan penelitian.

Data yang digunakan terdiri atas data primer dan data sekunder. Menurut Sugiyono (2018), data primer diperoleh secara langsung melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, sedangkan data sekunder berasal dari dokumen yang telah tersedia sebelumnya. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh melalui observasi selama tiga bulan, wawancara dengan supervisor *housekeeping* dan *room attendant*, serta dokumentasi kegiatan operasional *housekeeping*. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari dokumen internal hotel berupa jumlah karyawan *housekeeping*, jumlah kamar, tingkat hunian (*occupancy rate*) selama *peak season*, serta berbagai literatur dan penelitian terdahulu yang mendukung pembahasan. Data yang dikumpulkan meliputi data kualitatif berupa hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi mengenai peranan *room attendant*, serta data kuantitatif berupa jumlah tenaga kerja dan tingkat hunian kamar sebagai data pendukung analisis (Abubakar, 2021; Sugiyono, 2018).

Instrumen penelitian yang digunakan meliputi checklist observasi, pedoman wawancara, buku catatan, alat tulis, dan kamera telepon genggam untuk dokumentasi (Sugiyono, 2018). Pengumpulan data dilakukan melalui observasi menggunakan checklist untuk mengamati pelaksanaan tugas *room attendant* sesuai standar operasional prosedur (Suharsimi, 2018), dokumentasi berupa foto dan catatan aktivitas *housekeeping* (Sugiyono, 2018), serta wawancara semi-terstruktur yang dilaksanakan pada 23–26 April 2026 dengan supervisor *housekeeping* dan *room attendant* menggunakan daftar pertanyaan yang disusun berdasarkan rumusan masalah penelitian (Moleong, 2018). Seluruh data yang diperoleh kemudian diklasifikasikan dan disusun secara sistematis sebagai bahan analisis.

Analisis data dilakukan menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif karena penelitian bertujuan memahami fenomena secara mendalam berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi, sehingga data diinterpretasikan secara naratif tanpa analisis statistik yang kompleks (Irfan, 2023). Hasil analisis dikaitkan dengan teori kualitas pelayanan, konsep layanan *housekeeping*, dan penelitian terdahulu untuk memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai peranan *room attendant* dalam meningkatkan kualitas pelayanan selama *peak season*. Selanjutnya, hasil penelitian disajikan dalam bentuk uraian naratif yang sistematis, objektif, dan didukung oleh kutipan hasil wawancara, dokumentasi, serta data pendukung dari dokumen internal hotel sehingga memudahkan pembaca memahami temuan penelitian secara menyeluruh.

Hasil dan Pembahasan

1. Peranan *Room attendant* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan *Housekeeping* Selama *Peak season* di Wusanto Huching Resort Hotel

Hasil penelitian memperlihatkan bahwa *room attendant* memegang peranan yang sangat penting dalam menjaga mutu pelayanan *housekeeping* selama periode *peak season*. Meningkatnya tingkat hunian kamar pada periode tersebut menyebabkan beban kerja *housekeeping* bertambah sehingga *room attendant* dituntut mampu menyelesaikan pekerjaan secara cepat, teliti, dan tetap mematuhi Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan oleh hotel. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan supervisor *housekeeping* serta beberapa *room attendant* di Wusanto Huching Resort Hotel, ditemukan empat bentuk peranan utama yang berkontribusi terhadap terjaganya kualitas pelayanan *housekeeping*.

a. Melaksanakan pembersihan kamar sesuai standar operasional prosedur

Salah satu tanggung jawab utama *room attendant* adalah memastikan seluruh proses pembersihan kamar dilakukan sesuai SOP agar standar kebersihan dan kenyamanan tetap terjaga meskipun jumlah kamar yang harus ditangani meningkat selama *peak season*. Kegiatan tersebut meliputi pembersihan kamar mandi, penggantian linen, penataan tempat tidur, pembersihan lantai, hingga pemeriksaan seluruh fasilitas kamar agar siap digunakan oleh tamu berikutnya.

Supervisor *Housekeeping*, Ibu Ah Fong, menjelaskan:

“Pada saat *peak season*, *room attendant* tetap harus mengikuti SOP pembersihan kamar meskipun jumlah kamar yang dibersihkan meningkat. Kebersihan kamar harus tetap menjadi prioritas utama

karena sangat berpengaruh terhadap kepuasan tamu.” (Wawancara dengan Ibu Ah Fong, 23 April 2026)

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa konsistensi dalam menerapkan SOP merupakan faktor penting untuk mempertahankan standar pelayanan *housekeeping*, sekalipun operasional hotel berada pada kondisi dengan tingkat hunian yang tinggi.

b. Menjaga kerapian dan kenyamanan kamar tamu

Selain bertanggung jawab terhadap kebersihan, *room attendant* juga berperan dalam menciptakan suasana kamar yang rapi dan nyaman. Penataan tempat tidur, perlengkapan kamar, amenities, serta elemen dekorasi dilakukan dengan cermat agar tamu memperoleh pengalaman menginap yang menyenangkan sejak pertama kali memasuki kamar.

staf *room attendant* menyampaikan:

“Kami tidak hanya membersihkan kamar, tetapi juga memastikan kamar terlihat nyaman dan rapi supaya tamu merasa puas saat masuk ke kamar.” (Wawancara dengan *room attendant*, 26 April 2026)

Hasil wawancara tersebut mengindikasikan bahwa aspek kerapian dan kenyamanan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari kualitas pelayanan *housekeeping* karena memberikan kesan positif yang dapat meningkatkan kepuasan tamu.

c. Melakukan pemeriksaan dan pelaporan kondisi fasilitas kamar

Peranan berikutnya adalah melakukan inspeksi terhadap kondisi fasilitas kamar sekaligus melaporkan setiap kerusakan kepada supervisor maupun bagian engineering agar segera dilakukan perbaikan. Pemeriksaan mencakup berbagai fasilitas, seperti lampu, pendingin ruangan (AC), televisi, shower, serta perlengkapan kamar lainnya sehingga seluruh fasilitas dapat berfungsi dengan baik sebelum digunakan oleh tamu.

Supervisor *Housekeeping*, Ibu Ah Fong, menjelaskan:

“*Room attendant* harus segera melaporkan jika ada kerusakan fasilitas kamar supaya dapat langsung diperbaiki dan tidak mengganggu kenyamanan tamu berikutnya.” (Wawancara dengan Ibu Ah Fong, 23 April 2026)

Keterangan tersebut menunjukkan bahwa *room attendant* tidak hanya berfokus pada kebersihan, tetapi juga memiliki tanggung jawab dalam menjaga kualitas fasilitas kamar melalui proses pengecekan dan pelaporan yang cepat sehingga kenyamanan tamu tetap terjamin.

d. Memberikan respons cepat terhadap permintaan dan keluhan tamu

Pada masa tamu ramai (*peak season*), meningkatnya jumlah tamu berdampak pada bertambahnya permintaan layanan *housekeeping*, seperti tambahan handuk, amenities, maupun permintaan pembersihan kamar di luar jadwal. Dalam kondisi tersebut, *room attendant* dituntut memiliki kemampuan memberikan pelayanan yang cepat, tanggap, dan tepat agar kebutuhan tamu dapat terpenuhi tanpa menimbulkan waktu tunggu yang terlalu lama.

staf *room attendant* mengungkapkan:

“Saat *peak season* tamu sering meminta tambahan handuk atau amenities, jadi kami harus cepat merespon supaya tamu tidak menunggu terlalu lama.” (Wawancara dengan *room attendant*, 26 April 2026)

Temuan tersebut menunjukkan bahwa kecepatan respons *room attendant* menjadi salah satu faktor penting dalam mempertahankan kualitas pelayanan hotel, khususnya ketika aktivitas operasional meningkat selama *peak season*.

Berdasarkan keseluruhan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa *room attendant* memiliki kontribusi yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan *housekeeping* di Wusanto Huching Resort Hotel selama *peak season*. Peranan tersebut diwujudkan melalui pelaksanaan pembersihan kamar sesuai SOP, menjaga kebersihan, kerapian, dan kenyamanan kamar, melakukan pemeriksaan serta pelaporan kerusakan fasilitas, serta memberikan respons yang cepat terhadap berbagai kebutuhan tamu. Seluruh peranan tersebut mendukung kelancaran operasional *housekeeping*, mempertahankan standar pelayanan hotel, sekaligus meningkatkan kepuasan tamu selama periode dengan tingkat hunian yang tinggi.

2. Kendala yang Dihadapi Room attendant dalam Mempertahankan Kualitas Pelayanan Housekeeping pada Masa Peak season di Wusanto Huching Resort Hotel

Peningkatan tingkat hunian kamar selama periode *peak season* menghadirkan berbagai tantangan bagi operasional *housekeeping*, khususnya bagi *room attendant* yang berinteraksi langsung dengan proses penyiapan kamar. Menurut (Daniswara & Sanjiwani, 2023), tingginya okupansi menyebabkan waktu yang tersedia untuk menyelesaikan persiapan kamar menjadi semakin terbatas sehingga berpotensi menghambat kelancaran pelayanan. Senada dengan itu, (Hidayat & Octaviani, 2025) menjelaskan bahwa pelaksanaan tugas *room attendant* sering dihadapkan pada hambatan operasional yang dapat mengurangi efektivitas penerapan standar pelayanan hotel. Oleh sebab itu, kemampuan menyesuaikan diri terhadap perubahan beban kerja serta pengelolaan operasional yang efektif menjadi faktor penting agar mutu pelayanan *housekeeping* tetap dapat dipertahankan pada saat permintaan layanan meningkat.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan supervisor *housekeeping* serta beberapa *room attendant* di Wusanto Huching Resort Hotel, diperoleh temuan bahwa peningkatan jumlah tamu selama *peak season* memunculkan sejumlah kendala dalam pelaksanaan pekerjaan. Hambatan tersebut meliputi keterlambatan tamu melakukan *check-out*, keterbatasan fasilitas kerja *housekeeping*, kurangnya persediaan linen bersih, serta jumlah tenaga kerja yang belum mampu mengimbangi peningkatan volume pekerjaan. Berbagai kondisi tersebut menyebabkan aktivitas operasional *housekeeping* berlangsung dengan tekanan yang lebih tinggi dibandingkan pada periode normal.

a. Keterlambatan Check-out Mengurangi Waktu Penyiapan Kamar

Salah satu hambatan yang paling sering ditemui adalah keterlambatan tamu meninggalkan kamar sesuai jadwal *check-out*. Situasi tersebut menyebabkan waktu yang tersedia bagi *room attendant* untuk membersihkan dan menyiapkan kamar menjadi jauh lebih singkat, sementara tamu berikutnya telah dijadwalkan untuk melakukan *check-in* dalam waktu yang berdekatan. Akibatnya, *room attendant* harus menyelesaikan seluruh tahapan pekerjaan dalam waktu yang lebih terbatas tanpa mengurangi kualitas hasil kerja.

Supervisor Housekeeping, Ibu Ah Fong, menjelaskan:

“Saat *peak season* sering terjadi late *check-out* sehingga waktu *room attendant* untuk membersihkan kamar menjadi lebih singkat, padahal banyak tamu baru yang sudah menunggu untuk *check-in*.” (Wawancara dengan Ibu Ah Fong, 23 April 2026)

Temuan tersebut memperlihatkan bahwa keterlambatan *check-out* menjadi salah satu faktor yang menghambat efektivitas proses operasional *housekeeping*. Hasil ini juga memperkuat penelitian (Daniswara & Sanjiwani, 2023) yang menyatakan bahwa terbatasnya waktu penyiapan kamar merupakan tantangan utama ketika tingkat hunian hotel meningkat, sehingga dapat memengaruhi kelancaran pelayanan kepada tamu.

b. Sarana Kerja Housekeeping Belum Memadai

Hambatan lainnya berkaitan dengan terbatasnya jumlah peralatan *housekeeping* yang tersedia selama periode *peak season*. Intensitas penggunaan alat yang meningkat membuat beberapa perlengkapan harus digunakan secara bergantian oleh *room attendant*, sehingga proses penyelesaian pekerjaan menjadi kurang efisien. Kondisi tersebut berpotensi memperlambat alur kerja, terutama ketika banyak kamar harus disiapkan dalam waktu yang bersamaan.

staf *room attendant* mengungkapkan:

“Saat *peak season* kadang alat kerja seperti *stick roller* dipakai bergantian karena jumlahnya terbatas, jadi pekerjaan bisa sedikit terhambat.” (Wawancara dengan *room attendant*, 26 April 2026)

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa ketersediaan fasilitas kerja merupakan salah satu unsur penting yang mendukung kelancaran aktivitas *housekeeping*, terutama ketika beban operasional meningkat secara signifikan.

c. Persediaan Linen Bersih Tidak Selalu Mencukupi

Ketersediaan linen juga menjadi kendala yang cukup sering dihadapi selama *peak season*. Tingginya tingkat hunian menyebabkan kebutuhan sprei, sarung bantal, handuk, dan perlengkapan linen lainnya meningkat secara bersamaan. Pada beberapa kondisi, *room attendant* harus menunggu pengiriman linen bersih dari bagian laundry sebelum dapat menyelesaikan penataan kamar.

staf *room attendant* menjelaskan:

“Kadang saat occupancy tinggi, linen bersih belum datang dari laundry sehingga kami harus menunggu untuk menyiapkan kamar.” (Wawancara dengan *room attendant*, 26 April 2026)

Kondisi tersebut menyebabkan proses penyiapan kamar menjadi tertunda sehingga memengaruhi kecepatan pelayanan yang diberikan kepada tamu, khususnya pada saat tingkat okupansi hotel sedang tinggi.

d. Keterbatasan Personel *Housekeeping*

Selain kendala teknis, jumlah personel *housekeeping* yang tersedia juga belum sepenuhnya mampu mengimbangi peningkatan volume pekerjaan selama *peak season*. Bertambahnya jumlah kamar yang harus dibersihkan membuat setiap *room attendant* menerima beban kerja yang lebih besar dibandingkan hari-hari biasa. Situasi tersebut menuntut tenaga, ketelitian, dan konsentrasi yang lebih tinggi agar standar pelayanan tetap dapat dipertahankan.

Supervisor *Housekeeping*, Ibu Ah Fong, menyampaikan:

“Jumlah room attendant saat peak season terkadang belum sebanding dengan tingkat hunian kamar sehingga pekerjaan menjadi lebih berat.” (Wawancara dengan Ibu Ah Fong, 23 April 2026)

Pernyataan tersebut mengindikasikan bahwa keterbatasan sumber daya manusia menjadi salah satu faktor yang memengaruhi efektivitas operasional *housekeeping* selama periode dengan tingkat okupansi yang tinggi.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa berbagai kendala yang dihadapi *room attendant* selama *peak season* tidak hanya berasal dari peningkatan jumlah tamu, tetapi juga dipengaruhi oleh keterbatasan sumber daya operasional yang dimiliki hotel. Hambatan berupa keterlambatan check-out tamu, keterbatasan peralatan kerja, kurangnya persediaan linen, dan jumlah tenaga kerja yang belum memadai menyebabkan tekanan kerja semakin tinggi serta berpotensi memengaruhi efektivitas pelayanan *housekeeping*. Oleh karena itu, diperlukan pengelolaan sumber daya manusia, peralatan, dan perlengkapan operasional yang lebih optimal agar kualitas pelayanan tetap dapat dipertahankan meskipun hotel berada pada kondisi dengan tingkat hunian yang sangat tinggi.

3. Upaya *Room attendant* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan *Housekeeping* pada Periode *Peak season* di Wusanto Huching Resort Hotel

Temuan penelitian menunjukkan bahwa departemen *housekeeping* bersama *room attendant* menerapkan berbagai strategi untuk mempertahankan kualitas pelayanan ketika tingkat hunian hotel meningkat pada periode *peak season*. Beragam langkah tersebut difokuskan pada upaya menjaga kebersihan, kenyamanan, dan kesiapan kamar agar tetap memenuhi standar pelayanan hotel meskipun beban operasional mengalami peningkatan. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan supervisor *housekeeping* serta beberapa *room attendant* di Wusanto Huching Resort Hotel, diperoleh lima upaya utama yang diterapkan, yaitu menetapkan skala prioritas pembersihan kamar, memperkuat koordinasi antarpegawai, memastikan ketersediaan peralatan kerja, mengoptimalkan pengelolaan linen, dan menambah tenaga kerja untuk mendukung operasional *housekeeping*. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Suriyani et al., (2023) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan *room attendant* merupakan faktor yang secara langsung memengaruhi kepuasan tamu karena kamar merupakan produk utama yang digunakan selama menginap. Penelitian tersebut juga menegaskan bahwa pelaksanaan *Standard Operating Procedure (SOP)* *housekeeping* menjadi dasar dalam menjaga kualitas pelayanan serta menyesuaikan pelayanan kamar dengan kebutuhan tamu yang terus berkembang.

a. Menetapkan Skala Prioritas dalam Pembersihan Kamar

Langkah pertama yang dilakukan adalah menyusun prioritas pekerjaan berdasarkan kebutuhan operasional hotel. Kamar yang telah ditinggalkan tamu dan akan segera ditempati kembali menjadi

fokus utama agar proses check-in dapat berlangsung tanpa hambatan. Melalui pengaturan tersebut, *room attendant* dapat memanfaatkan waktu kerja secara lebih efisien sekaligus meminimalkan keterlambatan penyerahan kamar kepada tamu berikutnya.

b. Memperkuat Kerja Sama dan Komunikasi Tim

Upaya berikutnya dilakukan melalui peningkatan koordinasi antara supervisor *housekeeping* dan seluruh *room attendant*. Komunikasi dibangun sejak briefing sebelum operasional dimulai hingga proses pembersihan berlangsung sehingga pembagian tugas dapat dilakukan secara lebih terarah. Kerja sama antarkaryawan juga memungkinkan penyelesaian pekerjaan menjadi lebih cepat ketika terdapat peningkatan jumlah kamar yang harus ditangani.

c. Memastikan Ketersediaan Peralatan *Housekeeping*

Departemen *housekeeping* juga melakukan langkah antisipatif dengan memeriksa kondisi peralatan kerja sebelum memasuki periode *peak season* serta menambah perlengkapan yang dianggap masih kurang. Ketersediaan alat yang memadai memungkinkan *room attendant* bekerja lebih efisien sehingga proses pembersihan kamar dapat berlangsung tanpa kendala akibat kekurangan fasilitas kerja.

d. Mengoptimalkan Pengelolaan Linen

Selain peralatan kerja, pengelolaan linen juga menjadi perhatian utama selama *peak season*. *Housekeeping* melakukan pengawasan terhadap jumlah persediaan linen bersih dan menyesuaikannya dengan kebutuhan kamar yang sedang ditempati maupun yang akan dipersiapkan. Pengendalian penggunaan linen dilakukan secara lebih cermat agar tidak terjadi kekurangan yang dapat menghambat proses penyiapan kamar.

e. Menambah Personel pada Masa *Peak season*

Untuk mengurangi beban kerja yang meningkat, pihak hotel juga menambah tenaga kerja sementara, seperti *daily worker*, guna membantu aktivitas *housekeeping* selama periode *peak season*. Kehadiran tenaga tambahan memungkinkan pembagian pekerjaan menjadi lebih seimbang sehingga *room attendant* dapat menyelesaikan tugas sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan *room attendant* dalam mempertahankan kualitas pelayanan *housekeeping* selama *peak season* didukung oleh berbagai strategi operasional yang diterapkan secara terpadu. Penetapan prioritas pembersihan kamar, penguatan koordinasi antarkaryawan, penyediaan peralatan kerja yang memadai, pengelolaan linen yang lebih terkontrol, serta penambahan tenaga kerja mampu membantu *housekeeping* menjaga kebersihan, kenyamanan, dan kesiapan kamar. Melalui upaya-upaya tersebut, pelayanan kepada tamu tetap dapat diberikan secara optimal meskipun hotel menghadapi lonjakan jumlah pengunjung selama periode *peak season*.

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa *room attendant* memiliki peranan yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan *housekeeping* pada periode *peak season* di Wusanto Huching Resort Hotel, Taiwan. Peranan tersebut diwujudkan melalui pelaksanaan pembersihan kamar sesuai SOP, menjaga kebersihan, kerapian, dan kenyamanan kamar, melakukan pemeriksaan serta pelaporan kerusakan fasilitas, dan memberikan respons yang cepat terhadap berbagai kebutuhan tamu. Meskipun demikian, pelaksanaan tugas *room attendant* masih menghadapi beberapa kendala, seperti keterlambatan check-out tamu, keterbatasan peralatan *housekeeping*, keterbatasan linen, serta jumlah tenaga kerja yang belum sebanding dengan peningkatan tingkat hunian kamar. Untuk mengatasi kendala tersebut, departemen *housekeeping* menerapkan berbagai upaya berupa penetapan prioritas pembersihan kamar, peningkatan koordinasi antarpegawai, penyediaan peralatan kerja yang memadai, pengelolaan linen secara lebih efektif, dan penambahan tenaga kerja sementara selama *peak season*. Berbagai upaya tersebut terbukti mampu mendukung

kelancaran operasional *housekeeping* sekaligus mempertahankan kualitas pelayanan sehingga kepuasan tamu tetap dapat terjaga meskipun hotel menghadapi lonjakan jumlah pengunjung.

Berdasarkan hasil penelitian, disarankan agar manajemen Wusanto Huching Resort Hotel meningkatkan jumlah tenaga kerja *housekeeping* pada periode *peak season* sesuai dengan tingkat hunian hotel agar beban kerja *room attendant* menjadi lebih seimbang. Selain itu, hotel perlu menambah ketersediaan peralatan *housekeeping* dan persediaan linen untuk mendukung kelancaran operasional serta meminimalkan keterlambatan penyelesaian kamar. Peningkatan koordinasi melalui *briefing* rutin, evaluasi operasional, dan pelatihan berkala juga perlu dilakukan untuk meningkatkan kompetensi *room attendant* dalam menghadapi peningkatan beban kerja. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini dapat dikembangkan dengan mengkaji hubungan antara kinerja *room attendant*, kualitas pelayanan, dan kepuasan tamu menggunakan pendekatan kuantitatif atau metode campuran sehingga diperoleh hasil yang lebih komprehensif.

Ucapan Terima Kasih

Penulis menyampaikan terima kasih kepada Wusanto Huching Resort Hotel, Taiwan, khususnya kepada Supervisor *Housekeeping* beserta seluruh *room attendant* yang telah memberikan izin, dukungan, serta informasi selama proses penelitian berlangsung. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada dosen pembimbing dan seluruh sivitas akademika Universitas Triatma Mulya atas bimbingan, arahan, dan motivasi yang diberikan selama penyusunan artikel ini. Selain itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik.

Referensi

- Abubakar, H. R. (2021). *Metode penelitian kuantitatif*. Kencana.
- Daniswara, I. M. A., & Sanjiwani, I. G. A. M. (2023). Penerapan standard operational procedure dalam penyiapan kamar vacant oleh *room attendant* di villa jempana kintamani. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, 2(1), 70–84.
- Hidayat, M. N. S., & Octaviani, H. (2025). Peranan *room attendant* dalam meningkatkan standard kualitas layanan kebersihan kamar di CK Tanjungpinang Hotel & Convention Centre. *Jurnal Mata Pariwisata*, 4(1), 23–25.
- Irfan. (2023). *Teknik analisis deskriptif kualitatif dalam penelitian*. Prenada Media.
- Moleong, L. J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- Sari, W. Della. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Room Attendant terhadap Kepuasan Tamu Hotel Grand Sahid Jaya Jakarta. *Jurnal Ilmiah Poli Bisnis*, (Volume 11 Nomor 1 Tahun 2019), 1–12. <http://ejournal2.pnp.ac.id/index.php/jipb/article/view/207/113>
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Suharsimi, A. (2018). Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik. *Jakarta: Rineka Cipta*, 134, 252.
- Suriyani, 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*, 7(2), 775–797.
- Yuniarsih, R., & Nugroho, F. Z. (2024). PERAN ROOM ATTENDANT DALAM MEMBERIKAN KEPUASAN TAMU DI ASCOTT WATERPLACE SURABAYA. *JBT (JURNAL BISNIS Dan TEKNOLOGI)*, (Vol. 11 No. 2 (2024): JURNAL BISNIS DAN TEKNOLOGI), 1–9. <https://nscpolteksby.ac.id/ejournal/index.php/jbt/article/view/378/217>