

**PERAN ROOM ATTENDANT  
DALAM UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN  
HOUSEKEEPING DEPARTMENT DI AMARELO  
HOTEL SOLO**

Andi Yulianto<sup>1</sup>

Sugiman, S.E, M.M<sup>2</sup> Tiwuk Kusuma Hastuti, S.S, M.Hum<sup>3</sup>

**ABSTRAK**

2015. Progam Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui posisi, tugas dan tanggung jawab room attendant, tingkat kepuasan dan tingkat hunian kamar di Amarelo Hotel Solo serta mengetahui Job Discription dan Standart Operating Procedure room attendant dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada tamu hotel yang menggunakan produk utama hotel yaitu kamar hotel.

Dalam penulisan ini teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian antara lain : Observasi, wawancara, study pustaka, dan study dokumentasi serta dengan teknik pengumpulan data yang telah dikumpulkan, dianalisis dengan menggunakan analisis data diskriptif kualitatif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Housekeeping Department melalui room attendant mempunyai peran yang cukup penting terhadap tingkat hunian kamar (*room occupancy*) dan tingkat kepuasan tamu Amarelo Hotel Solo. Karena room attendant bertanggung jawab atas pelayanan tamu selama tamu tinggal di hotel dan mengusahakan tamu dapat terkesan setelah meninggalkan hotel serta kembali lagi untuk menggunakan fasilitas hotel.

Kesimpulan yang dapat diambil bahwa room attendant Amarelo Hotel Solo mampu memberikan pelayanan kepada tamu dengan maksimal, Hal itu dibuktikan dengan penilaian tamu yang mengatakan puas dengan tindakan room attendant yang cepat dan efisien dalam memberikan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan tamu.

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Jurusan D III Usaha Perjalanan Wisata dengan NIM C9412004

<sup>2</sup> Dosen Pembimbing I

<sup>3</sup> Dosen Pembimbing II