

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