

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Industri pariwisata telah mengalami pertumbuhan pesat dalam beberapa dekade terakhir, yang secara langsung meningkatkan pentingnya sektor perhotelan. Peningkatan jumlah wisatawan, baik domestik maupun internasional, mendorong permintaan terhadap fasilitas akomodasi yang berkualitas. Hal ini menciptakan kebutuhan untuk meningkatkan layanan, kenyamanan, dan inovasi dalam sektor perhotelan, yang pada gilirannya dapat memberikan dampak positif pada ekonomi dan menciptakan peluang kerja.

Salah satu bagian yang ada di hotel yang bisa memberikan pelayanan dalam kamar adalah Departemen *Housekeeping*. *Room Attendant* adalah bagian penting dari Departemen *Housekeeping* di hotel dan memiliki peran penting dalam menciptakan pengalaman menginap yang positif bagi tamu.

Seorang *Runner Room Attendant* di hotel memiliki peran penting dalam memastikan kebersihan, kerapian, dan kelengkapan kamar tamu. Mereka bertanggung jawab untuk membantu *room attendant* dalam menyiapkan dan membersihkan kamar, serta memenuhi kebutuhan tamu terkait kamar.

Untuk mendukung pertumbuhan industri pariwisata dan perhotelan, penting untuk memiliki sumber daya manusia yang berkualitas. Tenaga kerja yang terampil dan profesional dapat memaksimalkan potensi sumber daya yang ada untuk memberikan layanan terbaik kepada wisatawan. Pelatihan dan pendidikan di bidang perhotelan menjadi kunci untuk menghasilkan tenaga kerja yang kompeten mengingat keluhan dan ketidakpuasan wisatawan baik domestik maupun internasional masih sering terjadi sehingga menjadi perhatian khusus dalam operasional Departemen *Housekeeping*.

Berdasarkan latar belakang diatas penulis tertarik untuk menyusun penelitian dengan judul “ IMPLEMENTASI PERAN RUNNER ROOM ATTENDANT DALAM Mendukung OPERASIONAL HOUSEKEEPING “

### 1.2 Rumusan Masalah dan Solusi

#### 1.2.1 Rumusan Masalah

Masalah yang sering dihadapi oleh *Runner Room Attendant* yaitu:

1. Bagaimana implementasi peran *Runner Room Attendant* dalam mendukung operasional hotel, khususnya di Departemen *Housekeeping* dan laundry, serta langkah-langkah optimalisasi yang dapat dilakukan ?
2. Apa saja kendala yang dihadapi *Runner Room Attendant* terkait keterbatasan stok linen bersih, dan bagaimana strategi yang dapat diterapkan untuk mengatasinya ?
3. Bagaimana dampak peran *Runner Room Attendant* terhadap efisiensi kerja, produktivitas *Housekeeping*, dan kepuasan tamu, serta upaya apa yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kontribusi tersebut ?

### 1.2.2 Rumusan Solusi

Dari masalah yang ada pada rumusan masalah maka harus ada solusi yang baik yaitu:

1. Melakukan pelatihan rutin, memperjelas pembagian tugas, serta memanfaatkan sistem monitoring digital untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja *Runner Room Attendant*.
2. Meningkatkan koordinasi antara *Housekeeping* dan *Laundry*, melakukan perencanaan kebutuhan linen yang lebih akurat, serta menambah cadangan stok linen untuk mengantisipasi lonjakan kebutuhan.
3. Melakukan evaluasi kinerja secara berkala, memberikan penghargaan atas pencapaian, dan mengadakan pelatihan pengembangan diri untuk meningkatkan motivasi dan kualitas pelayanan.

### 1.3 Tujuan

1. Menganalisis secara mendalam implementasi peran *Runner Room Attendant* dalam mendukung kelancaran operasional hotel, khususnya pada Departemen *Housekeeping*.
2. Mengidentifikasi berbagai kendala yang dihadapi *Runner Room Attendant* terkait keterbatasan stok linen bersih, serta merumuskan solusi yang efektif untuk mengatasi permasalahan tersebut.
3. Mengevaluasi dampak peran *Runner Room Attendant* terhadap efisiensi kerja, produktivitas tim *Housekeeping*, dan tingkat kepuasan tamu, serta memberikan rekomendasi strategis guna meningkatkan kontribusi mereka dalam operasional hotel.

### 1.4 Penjadwalan Kerja

Penulis telah melaksanakan magang industri di Le Meridien Jakarta terhitung mulai tanggal 27 Jan 2025 sampai dengan 27 Jul 2025, di Departemen *Housekeeping*. Selama masa magang, penulis mengikuti sistem kerja 5 :2, yang berarti bekerja selama lima hari dan libur dua hari, dengan jam kerja berkisar antara 8 hingga 10 jam per hari dan waktu istirahat satu jam. Shift kerja yang dijalani adalah morning shift mulai pukul 07.00 wib dan middle shift mulai pukul 12.00 wib.

Berikut terlampir tabel 1.1 Jadwal Pelaksanaan yang telah penulis jalani selama masa magang industri (dalam satuan waktu minggu) :

**Tabel 1.1 Jadwal Pelaksanaan**

Tabel 1.1 Jadwal Pelaksanaan

No	Deskripsi Kerja	Jan-25				Feb-25				Mar-25				Apr-25				Mei-25				Jun-25				Jul-25			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Interview																												
2	Penerimaan Magang																												
3	Orientas Magang																												
4	Kegiatan Magang																												
5	Penyesuaian lingkup kerja																												
6	Laundry Department																												
7	Runner Room																												
8	Monitoring																												
9	Laporan Magang																												

Sumber : Departemen *Housekeeping* Le Meridien Hotel