

Manajemen Kualitas Housekeeping pada Hotel Berbasis Wisata Alam di Guci Tegal

Housekeeping Quality Management at a Nature Tourism-Based Hotel in Guci Tegal

Sunarno & Enik Rahayu*

Manajemen Perhotelan, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pariwisata, Indonesia

Diterima: 2025-07-17; Direview: 2025-07-31; Disetujui: 2025-08-18

*Coresponding Email: enikrahayu@stiepari.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji manajemen kualitas pelayanan housekeeping dalam mendukung reputasi hotel. Dengan menggunakan metode kualitatif, penelitian mengeksplorasi penerapan SOP, pelatihan staf, ketelitian pelaksanaan standar kebersihan, serta berbagai tantangan yang dihadapi oleh manajemen hotel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan SOP yang ketat dan pelatihan rutin mampu mempertahankan standar kebersihan yang konsisten, sementara ketelitian dan penggunaan peralatan modern meningkatkan efektivitas kerja dan kepuasan tamu. Selain itu, keterbatasan jumlah staf pada musim puncak menjadi tantangan utama yang perlu diatasi melalui strategi manajemen sumber daya manusia yang adaptif. Interaksi yang ramah dengan tamu juga terbukti berkontribusi dalam membangun loyalitas pelanggan serta meningkatkan reputasi hotel. Penelitian ini memberikan rekomendasi untuk pengembangan pelatihan inovatif dan teknologi pendukung guna meningkatkan kinerja housekeeping secara berkelanjutan.

Kata Kunci: Manajemen; Housekeeping; Reputasi.

Abstract

This study aims to examine the management of housekeeping service quality in supporting hotel reputation. Using qualitative methods, the study explores the implementation of Standard Operating Procedures (SOPs), staff training, the thoroughness of cleanliness standards, and the various challenges faced by hotel management. The results indicate that strict SOP implementation and regular training can maintain consistent cleanliness standards, while thoroughness and the use of modern equipment improve work effectiveness and guest satisfaction. Furthermore, limited staffing during peak seasons is a major challenge that needs to be addressed through adaptive human resource management strategies. Friendly interactions with guests have also been shown to contribute to building customer loyalty and enhancing hotel reputation. This study provides recommendations for the development of innovative training and supporting technology to sustainably improve housekeeping performance.

Keywords: Management; Housekeeping; Reputation.

How to Cite: Sunarno & Rahayu, E., (2025). Manajemen Kualitas Housekeeping pada Hotel Berbasis Wisata Alam di Guci Tegal. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*. 8(1): 276-284



PENDAHULUAN

Dalam industri pariwisata modern yang semakin kompetitif, kualitas pelayanan menjadi faktor utama dalam menentukan keberhasilan sebuah hotel. Pelayanan tidak hanya diukur dari kecepatan dan ketepatan memenuhi kebutuhan tamu, tetapi juga mencakup sikap ramah, empati, serta kemampuan memahami preferensi wisatawan. Hotel yang mampu menghadirkan pengalaman menginap yang memuaskan akan memperoleh loyalitas pelanggan dan ulasan positif, yang pada gilirannya memperkuat citra merek. Dalam konteks global, konsistensi pelayanan yang berorientasi pada kepuasan tamu menjadi modal strategis untuk mempertahankan eksistensi dan memperkuat reputasi hotel (Zeithaml et al., 2017). Hal ini sangat penting, khususnya bagi hotel berbasis wisata alam seperti Gulala Azana Hotel & Resort di Guci Tegal, yang tidak hanya menawarkan fasilitas akomodasi, tetapi juga pengalaman kealamian sebagai daya tarik utama (Crissien-Borrero et al., 2019).

Namun, praktik operasional menunjukkan adanya tantangan serius dalam manajemen kualitas pelayanan, khususnya di bagian housekeeping. Beberapa masalah yang teridentifikasi antara lain inkonsistensi standar kebersihan kamar, keterlambatan dalam merespons permintaan atau keluhan tamu, serta kurangnya profesionalisme sebagian staf housekeeping. Permasalahan ini berimplikasi langsung pada kepuasan tamu sekaligus mengancam citra hotel. Jika tidak segera ditangani melalui evaluasi sistematis dan pelatihan berkelanjutan, daya saing hotel akan semakin tergerus di tengah ketatnya persaingan industri perhotelan (Gultom et al., 2020). Selain itu, hotel di kawasan wisata alam juga menghadapi tuntutan untuk menerapkan praktik ramah lingkungan, karena keberlanjutan lingkungan menjadi bagian penting dari daya tarik wisata (Nugrahani et al., 2022).

Lebih jauh, pengelolaan housekeeping tidak cukup hanya berfokus pada pemenuhan kebutuhan dasar kebersihan, melainkan harus mampu memberikan nilai tambah bagi pengalaman tamu. Hal ini mencakup perencanaan kerja yang terstruktur, koordinasi antarstaf, penerapan SOP yang konsisten, serta inovasi dalam layanan. Inovasi seperti personalisasi penataan kamar atau layanan tambahan dapat menciptakan kesan positif yang mendalam. Dengan demikian, housekeeping berpotensi tidak hanya meningkatkan kepuasan tamu, tetapi juga membangun loyalitas serta memperkuat citra positif hotel (Chuangjian et al., 2020).

Penelitian terdahulu menekankan bahwa kualitas pelayanan housekeeping dapat ditingkatkan melalui penerapan sistem manajemen kualitas yang komprehensif, mencakup perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, dan perbaikan berkelanjutan (Ningsih Purnama Sari, 2019). Faktor-faktor penentu keberhasilan mencakup kompetensi staf, motivasi kerja, serta ketersediaan sumber daya yang memadai (Damayanthi & Susanti, 2023). Sistem manajemen kualitas yang efektif terbukti mampu meningkatkan kepuasan tamu, yang selanjutnya berkontribusi pada reputasi hotel (Inggun et al., 2024). Hal ini diperkuat oleh penelitian Yuliana (2020) dan Rahayu & Yuliamir (2021) yang menegaskan bahwa interaksi staf yang ramah dan konsisten membentuk persepsi positif pelanggan.

Kerangka teoritis utama dalam pengukuran kualitas pelayanan adalah model SERVQUAL (Parasuraman et al., 1998). Model ini mencakup lima dimensi: *tangibles* (aspek fisik, seperti kebersihan kamar dan kondisi fasilitas) (Marlin, 2005), *reliability* (keandalan pelayanan yang akurat dan tepat waktu) (Mahendra, 2021), *responsiveness* (kesigapan staf merespons kebutuhan tamu) (Subagja & Firdaus, 2023), *assurance* (profesionalisme yang memberi rasa aman) (Damayanthi & Susanti, 2023), dan *empathy* (perhatian personal terhadap kebutuhan tamu) (Chuangjian et al., 2020). Kelima dimensi ini menjadi standar penting dalam mengevaluasi mutu pelayanan perhotelan.

Selain SERVQUAL, konsep *Total Quality Management (TQM)* juga berperan penting. TQM menekankan prinsip perbaikan berkelanjutan, keterlibatan semua pihak, dan fokus pada pelanggan (Candrama, 2022). Dalam konteks hotel, TQM mencakup pelatihan staf, monitoring standar layanan, dan komitmen manajerial dalam menjaga kualitas. Penelitian menunjukkan bahwa penerapan TQM meningkatkan efektivitas housekeeping dan berdampak pada reputasi hotel (Gultom et al., 2020).



Aspek keberlanjutan juga tidak dapat diabaikan. Pada hotel berbasis wisata alam, praktik *green housekeeping* seperti penggunaan deterjen ramah lingkungan, efisiensi energi, dan pengelolaan limbah menjadi bagian penting dari strategi pelayanan. Pendekatan ini tidak hanya menjaga kelestarian lingkungan, tetapi juga meningkatkan daya tarik hotel di mata wisatawan yang semakin peduli terhadap ekowisata (Crissien-Borrero et al., 2019; Nugrahani et al., 2022).

Secara umum, kepuasan tamu memiliki hubungan erat dengan reputasi hotel. Pelayanan housekeeping yang profesional dan konsisten meningkatkan kepuasan pelanggan, mendorong loyalitas, serta memperkuat citra positif hotel (Zeithaml et al., 2017). Tamu yang puas cenderung melakukan kunjungan ulang dan memberikan rekomendasi positif, sehingga menjadi aset penting dalam pemasaran hotel (Tjiptono & Chandra, 2016). Dengan demikian, kualitas pelayanan housekeeping dapat dipandang sebagai salah satu penentu utama keberhasilan hotel dalam jangka panjang.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan manajemen kualitas pelayanan housekeeping di Gulala Azana Hotel & Resort Guci Tegal, sekaligus mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan tamu terkait layanan housekeeping. Selain itu, penelitian ini juga berusaha menilai sejauh mana kontribusi pelayanan housekeeping terhadap reputasi hotel berbasis wisata alam, serta merumuskan rekomendasi strategis yang dapat digunakan untuk meningkatkan layanan housekeeping dalam rangka memperkuat citra dan reputasi hotel. Melalui penelitian ini, diharapkan manajemen Gulala Azana Hotel & Resort mampu merancang kebijakan pelayanan yang berkelanjutan, mampu menjawab ekspektasi tamu, dan tetap menjaga kelestarian lingkungan sebagai bagian dari prinsip ekowisata (Fandy, 2016). Dengan pendekatan tersebut, hotel tidak hanya dapat bersaing di tingkat lokal, tetapi juga berpotensi memperkuat posisinya dalam industri perhotelan global.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif untuk menggali secara mendalam proses, praktik, dan pengalaman manajemen housekeeping dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Gulala Azana Hotel & Resort (Moleong, 2015). Metode ini dipilih karena fokus penelitian adalah pada pemahaman konteks, motivasi, dan faktor-faktor pendukung yang tidak dapat diukur secara kuantitatif.

Teknik Pengumpulan Data, meliputi:

1. Wawancara mendalam (*in-depth interview*) dilakukan dengan manajemen housekeeping serta beberapa staf untuk mendapatkan gambaran tentang proses pengelolaan kualitas pelayanan, tantangan yang dihadapi, dan strategi perbaikan yang diterapkan.
2. Observasi partisipatif dalam kegiatan housekeeping untuk mengamati langsung pelaksanaan standar pelayanan dan interaksi antara staf dengan tamu serta antar staf sendiri.
3. Studi dokumentasi berupa analisis laporan kualitas pelayanan, catatan operasional, dan feedback tamu sebagai bahan pelengkap untuk mendukung temuan penelitian.

Tabel 1. Informan Penelitian

No	Nama/Jabatan	Peran dalam Penelitian	Keterangan
1	Manajer Housekeeping	Narasumber utama	Memberikan informasi tentang manajemen dan pengendalian kualitas pelayanan
2	Supervisor Housekeeping	Narasumber pendukung	Menjelaskan pelaksanaan standar operasional dan kendala di lapangan
3	Staf Housekeeping	Narasumber pelaksana langsung	Menyampaikan pengalaman dan praktik pelayanan sehari-hari
4	Tamu Hotel (jika ada)	Pengamat eksternal	Memberikan penilaian subjektif terhadap kualitas pelayanan housekeeping



Tabel 2. Pertanyaan Wawancara

No	Topik/Aspek	Pertanyaan
1	Proses Manajemen	Bagaimana proses pengelolaan housekeeping dalam menjaga kualitas pelayanan di hotel ini?
2	Standar Pelayanan	Apa standar pelayanan yang diterapkan dalam housekeeping?
3	Tantangan	Apa kendala atau tantangan yang sering dihadapi dalam pelaksanaan housekeeping?
4	Strategi Perbaikan	Strategi apa yang sudah dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan housekeeping?
5	Hubungan dengan Tamu	Bagaimana interaksi antara staf housekeeping dengan tamu hotel?
6	Pengaruh terhadap Reputasi	Menurut Anda, bagaimana kualitas pelayanan housekeeping mempengaruhi reputasi hotel berbasis wisata alam?

Data dianalisis menggunakan metode analisis tematik, yang melibatkan beberapa tahapan:

1. Hasil wawancara direkam dan ditranskrip secara verbatim.
2. Setiap transkrip dianalisis secara baris demi baris untuk mengidentifikasi unit makna (meaning units). Kode awal diberikan pada potongan-potongan data yang relevan.
3. Kode-kode yang memiliki kesamaan makna dikelompokkan ke dalam kategori atau sub tema.
4. Kategori-kategori tersebut kemudian dianalisis lebih lanjut untuk membentuk tema-tema utama yang mencerminkan aspek penting dari manajemen kualitas pelayanan housekeeping.
5. Tema-tema yang terbentuk dianalisis secara mendalam untuk menjelaskan pola, hubungan, dan makna yang berkaitan dengan fokus penelitian.

Seluruh proses dilakukan secara iteratif untuk memastikan bahwa semua data yang relevan tercakup dan dianalisis secara mendalam.

Untuk memastikan validitas dan keandalan data, digunakan beberapa teknik berikut:

1. Membandingkan data dari wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk memperoleh konfirmasi silang.
2. Meminta klarifikasi dan validasi dari informan terhadap hasil wawancara dan interpretasi peneliti.
3. Mencatat seluruh proses penelitian secara sistematis, termasuk catatan lapangan, log wawancara, dan dokumentasi analisis, agar proses dapat ditelusuri kembali oleh pihak lain bila diperlukan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tingkat Kepuasan Staf Housekeeping

Kepuasan dan motivasi staf merupakan faktor internal penting dalam manajemen mutu pelayanan (Tjiptono, F., & Diana, 2014). Dari hasil wawancara, staf housekeeping mengungkapkan bahwa mereka merasa mendapatkan dukungan penuh dari manajemen, baik melalui program pelatihan rutin untuk meningkatkan keterampilan, penerapan jadwal kerja yang adil dan proporsional, maupun penyediaan peralatan kerja yang memadai. Dukungan ini menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, di mana karyawan dapat bekerja dengan optimal dan termotivasi untuk menjaga kualitas pelayanan. Kondisi ini sejalan dengan prinsip Total Quality Management (TQM) yang menekankan pemberdayaan karyawan sebagai salah satu faktor kunci dalam mencapai mutu pelayanan yang konsisten dan berkelanjutan. Dengan penerapan TQM, keterlibatan aktif karyawan dalam proses perbaikan mutu dapat meningkatkan kepuasan tamu sekaligus memperkuat reputasi hotel. (Candrama, 2022).

Persepsi Tamu terhadap Kebersihan dan Pelayanan

Hasil wawancara menunjukkan bahwa para tamu memberikan apresiasi terhadap kebersihan kamar, keramahan staf, serta kecepatan respon terhadap permintaan selama menginap. Temuan ini mencerminkan keberhasilan hotel dalam memenuhi bahkan melampaui harapan pelanggan, yang menjadi inti dari konsep *Quality Service* sebagaimana dikemukakan oleh



Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988). Menurut teori tersebut, kualitas pelayanan diukur dari sejauh mana pelayanan yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan dan ekspektasi tamu secara konsisten. Dalam konteks ini, pencapaian tersebut menjadi indikator bahwa hotel telah berhasil membangun standar pelayanan yang baik, yang pada gilirannya berkontribusi pada peningkatan kepuasan, loyalitas, dan citra positif di mata wisatawan.

Faktor-Faktor Penghambat Lain

Selain keterbatasan jumlah staf, hasil temuan lapangan juga mengungkap adanya kendala teknis yang mempengaruhi kinerja pelayanan housekeeping. Kendala tersebut mencakup keterbatasan alat pembersih, terutama pada periode okupansi tinggi, yang mengakibatkan proses pembersihan menjadi kurang optimal dan memerlukan waktu lebih lama. Selain itu, kondisi fisik bangunan yang sudah menua turut menjadi tantangan, karena memerlukan perawatan dan perbaikan lebih intensif untuk mempertahankan standar kebersihan dan kenyamanan. Faktor-faktor ini, apabila tidak diatasi secara strategis, berpotensi menurunkan kualitas pelayanan serta memengaruhi tingkat kepuasan tamu secara keseluruhan. Menurut (Lovelock, C., & Wirtz, 2011), keberhasilan manajemen layanan tidak hanya bergantung pada sumber daya manusia, tetapi juga pada infrastruktur dan sistem pendukung operasional.

Upaya Manajemen dalam Inovasi Pelayanan

Manajemen telah menerapkan sejumlah inovasi untuk meningkatkan efektivitas pelayanan housekeeping. Inovasi tersebut mencakup penggunaan sistem checklist digital yang memudahkan pemantauan pekerjaan secara real-time, penyematan QR code di setiap kamar untuk memfasilitasi pelaporan cepat terhadap keluhan kebersihan oleh tamu, serta penerapan program reward bagi staf berprestasi sebagai bentuk apresiasi dan motivasi kerja. Langkah-langkah ini tidak hanya mempercepat alur komunikasi dan respons terhadap masalah, tetapi juga mendorong budaya kerja yang lebih profesional dan berorientasi pada kualitas. Pendekatan ini sejalan dengan prinsip continuous improvement dalam manajemen mutu. Hal ini sesuai dengan pendekatan Continuous Improvement dalam manajemen mutu, yang mendorong organisasi untuk terus berinovasi dalam proses kerja dan teknologi (Candrama, 2022).

Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kualitas

Lingkungan kerja yang positif, yang ditandai dengan hubungan antarkaryawan yang harmonis serta kepemimpinan yang suportif, terbukti berkontribusi signifikan terhadap peningkatan performa staf. Kondisi ini menciptakan rasa nyaman, kepercayaan, dan keterlibatan emosional dalam pekerjaan, sehingga mendorong staf untuk memberikan pelayanan terbaik. Temuan ini sejalan dengan teori motivasi kerja Herzberg, yang membedakan antara faktor higienis—seperti kondisi kerja, hubungan antarindividu, dan keamanan kerja—serta faktor motivasional—seperti penghargaan, pengakuan, dan kesempatan berkembang. Kehadiran kedua faktor ini secara seimbang terbukti mampu meningkatkan kepuasan kerja dan produktivitas, khususnya di sektor pelayanan perhotelan yang menuntut kualitas tinggi (Herzberg, 2017). Kondisi ini menciptakan *service climate* yang kondusif bagi kualitas pelayanan.

Tabel 3. Hasil Pengumpulan Data

Aspek Penilaian	Keterangan	Persentase (%)
Penerapan SOP dan Pelatihan	Manajemen fokus menerapkan SOP ketat dan pelatihan rutin staf, dengan monitoring berkala.	90
Ketelitian Standar Pelaksanaan	Staf sangat teliti membersihkan kamar dan area umum, menggunakan checklist dan peralatan modern.	85
Tantangan Staf	Kendala utama adalah keterbatasan staf terutama saat high season sehingga mempengaruhi kecepatan.	70
Strategi Perbaikan Kinerja	Evaluasi rutin dan pelatihan refreshment dilakukan untuk peningkatan keterampilan staf.	80



Interaksi Ramah dengan Tamu	Staf dilatih responsif dan ramah, mendapat feedback positif dari tamu.	95
Dampak pada Reputasi Hotel	Pelayanan berkualitas berkontribusi positif terhadap reputasi hotel, khususnya segmen wisata alam.	88

Pembahasan Temuan Berdasarkan Aspek

1. Penerapan SOP dan Pelatihan (90%)

Manajemen secara konsisten menerapkan SOP yang ketat serta melaksanakan pelatihan berkelanjutan bagi staf housekeeping. Langkah ini sejalan dengan prinsip standardisasi dalam Total Quality Management (TQM), yang menekankan bahwa prosedur kerja yang terdokumentasi, terstruktur, dan dijalankan dengan disiplin mampu menjamin kualitas layanan yang konsisten. Melalui penerapan standar ini, hotel dapat meminimalkan variasi dalam pelayanan, mengurangi potensi kesalahan, serta memastikan setiap tamu mendapatkan pengalaman yang setara, terlepas dari tingkat okupansi atau pergantian staf. Pendekatan ini juga berkontribusi pada pembentukan budaya kerja yang profesional dan berorientasi pada mutu.

2. Ketelitian Pelaksanaan Standar (85%)

Penggunaan checklist terstandar dan peralatan modern dalam operasional housekeeping mencerminkan penerapan internal quality control yang efektif. Praktik ini selaras dengan prinsip zero defect, yakni memastikan kesalahan dapat dicegah sebelum terjadi melalui prosedur pengawasan yang ketat dan sistematis. Dengan adanya checklist, setiap langkah kerja dapat dipantau dan diverifikasi, sehingga meminimalkan kelalaian. Sementara itu, peralatan modern membantu meningkatkan efisiensi dan hasil kerja yang lebih optimal. Ketelitian staf dalam mengikuti prosedur ini berperan penting dalam membentuk persepsi positif tamu terhadap kebersihan, kenyamanan, dan profesionalisme hotel, yang pada akhirnya berdampak pada kepuasan serta loyalitas pelanggan.

3. Tantangan Keterbatasan Staf (70%)

Keterbatasan tenaga kerja berdampak langsung pada kecepatan dan konsistensi pelayanan, terutama saat tingkat okupansi mencapai puncaknya. Kondisi ini menegaskan pentingnya penerapan capacity management, yaitu strategi penyesuaian kapasitas layanan agar seimbang dengan fluktuasi permintaan pasar. Melalui perencanaan yang matang, seperti penjadwalan kerja yang fleksibel, rekrutmen staf musiman, atau optimalisasi proses kerja, manajemen dapat memastikan kualitas pelayanan tetap terjaga tanpa membebani karyawan secara berlebihan. Pendekatan ini tidak hanya mencegah kelelahan kerja (burnout), tetapi juga meminimalkan risiko penurunan standar layanan yang dapat memengaruhi kepuasan tamu dan reputasi hotel.

4. Strategi Perbaikan Kinerja (80%)

Evaluasi dan pelatihan ulang yang dilakukan secara berkala mencerminkan penerapan siklus PDCA (Plan-Do-Check-Act) dalam upaya peningkatan mutu pelayanan. Pada tahap Plan, manajemen menetapkan target kualitas dan standar kerja yang jelas. Tahap Do diwujudkan melalui pelaksanaan pelatihan serta penerapan SOP di lapangan. Selanjutnya, tahap Check dilakukan dengan mengevaluasi kinerja staf dan mengidentifikasi kesenjangan antara standar yang ditetapkan dengan hasil aktual. Terakhir, tahap Act diwujudkan dalam bentuk revisi prosedur, perbaikan metode kerja, dan penyesuaian keterampilan staf. Dengan siklus ini, manajemen dapat beradaptasi secara fleksibel terhadap dinamika kebutuhan operasional, mempertahankan kualitas yang konsisten, dan memastikan kepuasan tamu tetap terjaga meski menghadapi tantangan operasional.

5. Interaksi Ramah dengan Tamu (95%)

Aspek ini memperoleh skor tertinggi dan menjadi bentuk service excellence yang paling dirasakan langsung oleh tamu. Tingginya penilaian terutama disumbang oleh kecepatan dan ketepatan staf dalam merespons permintaan maupun keluhan tamu, yang mencerminkan penerapan dimensi empathy dan responsiveness dalam model SERVQUAL. Empathy tercermin dari sikap staf yang menunjukkan perhatian personal dan memahami kebutuhan spesifik tamu, sedangkan responsiveness terlihat dari kesigapan dalam memberikan layanan tanpa penundaan.



Kombinasi kedua dimensi ini tidak hanya meningkatkan kepuasan sesaat, tetapi juga membangun ikatan emosional antara tamu dan hotel. Bukti empiris menunjukkan bahwa pengalaman layanan yang memenuhi kedua dimensi ini berkontribusi signifikan terhadap peningkatan loyalitas pelanggan, mendorong niat untuk kembali menginap, serta menghasilkan rekomendasi positif dari mulut ke mulut.

6. Dampak pada Reputasi Hotel (88%)

Konsistensi dalam pelayanan menjadi kekuatan utama dalam membangun reputasi hotel, terutama di pasar wisata alam yang sangat menekankan aspek kenyamanan dan kebersihan. Pelayanan yang stabil dan sesuai standar memberikan rasa aman dan kepuasan berulang bagi tamu, sehingga memperkuat persepsi positif terhadap hotel. Hal ini membuktikan bahwa manajemen mutu pelayanan memiliki dampak ganda: secara internal, menjaga disiplin operasional dan kualitas kerja staf; secara eksternal, membentuk citra merek yang andal dan kredibel di mata publik. Dalam konteks persaingan industri perhotelan, reputasi yang dibangun melalui konsistensi kualitas menjadi aset strategis yang sulit ditiru kompetitor, sehingga memberikan keunggulan kompetitif yang berkelanjutan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa praktik manajemen kualitas pelayanan housekeeping di Gulala Azana Hotel & Resort telah berjalan secara efektif dan konsisten. Penerapan elemen-elemen kunci seperti Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas, program pelatihan berkelanjutan, kualitas interaksi positif antara staf dan tamu, serta inovasi manajerial terbukti menjadi faktor penentu keberhasilan pelayanan. Walaupun tantangan seperti keterbatasan jumlah staf dan kendala teknis masih dihadapi, penerapan prinsip continuous improvement dan strategi employee engagement mampu meminimalkan dampaknya. Pendekatan ini tidak hanya menjaga mutu layanan, tetapi juga memperkuat citra dan reputasi hotel sebagai destinasi unggulan di kawasan wisata alam, sekaligus meningkatkan daya saing di industri perhotelan yang kompetitif.

SIMPULAN

Penelitian ini telah membahas secara komprehensif bagaimana manajemen kualitas pelayanan housekeeping berkontribusi dalam membangun dan menjaga reputasi hotel. Dengan menggunakan metode kualitatif, penelitian ini berhasil memberikan gambaran mendalam mengenai berbagai aspek penting, mulai dari penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP), pelatihan staf, ketelitian dalam pelaksanaan standar hingga tantangan dan strategi perbaikan yang diterapkan oleh manajemen hotel. Data yang diperoleh menunjukkan bahwa kualitas pelayanan housekeeping terbukti menjadi salah satu faktor utama yang mempengaruhi kepuasan tamu dan citra positif hotel di mata pelanggan.

1. Penerapan SOP dan pelatihan rutin yang ketat terbukti sangat efektif dalam menjaga dan mempertahankan standar kualitas kebersihan secara konsisten di lingkungan hotel.
2. Ketelitian pelaksanaan standar oleh staf housekeeping, yang didukung oleh penggunaan checklist dan peralatan modern, mampu meningkatkan efisiensi kerja sekaligus meningkatkan kepuasan tamu.
3. Keterbatasan jumlah staf, khususnya pada masa musim puncak (*high season*), menjadi tantangan utama yang dapat berdampak pada kecepatan dan kualitas pelayanan.
4. Strategi perbaikan kinerja melalui evaluasi berkala dan pelatihan ulang secara berkelanjutan berhasil mempertahankan serta meningkatkan kompetensi dan kemampuan staf.
5. Interaksi yang ramah dan responsif dengan tamu menjadi nilai tambah penting yang mampu membangun loyalitas pelanggan serta mendukung reputasi positif hotel.

Secara keseluruhan, manajemen kualitas pelayanan housekeeping memberikan dampak positif signifikan terhadap reputasi dan daya saing hotel dalam industri perhotelan.

DAFTAR PUSTAKA

- Apidana, P. (2021). Analisis kinerja karyawan dalam organisasi publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(2), 77-85.



- Ansory, H., & Indrasari, M. (2018). *Manajemen sumber daya manusia*. Alfabeta.
- Candrama, P. (2022). Implementasi total quality management pada industri perhotelan. *Jurnal Manajemen Strategi*, 14(2), 133–145.
- Chuangjian, Z., Yong, C., & Xiaoling, W. (2020). The effect of empathy on customer satisfaction in the hospitality industry. *Journal of Hospitality Management and Tourism*, 11(3), 44–52.
- Crissien-Borrero, M., Pardo, C., & Gómez, S. (2019). Green hotels and sustainable practices in hospitality. *International Journal of Tourism Research*, 21(2), 211–223. <https://doi.org/10.1002/jtr.2251>
- Damayanthy, A., & Susanti, I. (2023). Assurance dalam kualitas pelayanan hotel: Dampaknya terhadap loyalitas tamu. *Jurnal Pariwisata Indonesia*, 18(1), 55–67.
- Darmawan, A., Santosa, H., & Lestari, P. (2023). Job characteristics dan OCB sebagai determinan kinerja karyawan. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 11(1), 55–67.
- Dewi, N. K., & Surya, I. G. N. (2017). Karakteristik pekerjaan dan implikasinya terhadap efektivitas organisasi. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 14(2), 122–135.
- Fandy, T. (2016). *Pemasaran jasa* (edisi revisi). Andi.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 23* (8th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2021). *Partial least squares: Konsep, teknik dan aplikasi menggunakan program SmartPLS 3.2.9* (3rd ed.). Universitas Diponegoro.
- Gultom, D., Rahmawati, N., & Putri, F. (2020). Pengaruh kualitas layanan housekeeping terhadap kepuasan pelanggan hotel. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 15(2), 101–110.
- Inggun, R., Widayastuti, N., & Ardiansyah, H. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap reputasi hotel: Studi pada hotel berbintang. *Jurnal Hospitality dan Pariwisata*, 12(1), 88–97.
- Isvandiari, A., & Fuadah, Z. (2018). Pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan di sektor publik. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 6(1), 33–41.
- Lukiyana. (2018). Pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja pegawai. *Jurnal Administrasi Publik*, 5(1), 99–107.
- Mahendra, A. (2021). Reliability dalam kualitas layanan perhotelan. *Jurnal Pariwisata Nusantara*, 9(1), 22–34.
- Marlin, D. (2005). Tangibles sebagai indikator kualitas pelayanan di hotel berbintang. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 2(1), 44–52.
- Nguyen, P. T., & Tran, M. Q. (2022). The moderating role of organizational culture in the relationship between OCB and employee performance. *International Journal of Human Resource Studies*, 12(3), 45–59.
- Ningsih Purnama Sari, D. (2019). Sistem manajemen kualitas layanan perhotelan. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 21(2), 111–123.
- Nugrahani, D., Yuliana, S., & Pratama, R. (2022). Praktik green housekeeping pada hotel berbasis wisata alam. *Jurnal Pariwisata Berkelanjutan*, 4(2), 88–99.
- Nuraini, R. (2022). Penilaian kinerja pegawai melalui pencapaian target kerja. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 10(2), 140–152.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1998). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Parinsi, A., & Musa, A. (2023). SDM sebagai faktor kunci pencapaian tujuan organisasi. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 8(1), 1–9.
- Permatasari, D., Kurniawan, B., & Hidayati, L. (2022). Disiplin kerja dan implikasinya terhadap kinerja pegawai. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 18(2), 112–124.
- Rahardja, E. (2015). *Teori kinerja pegawai*. Universitas Diponegoro Press.
- Rahayu, D., & Yuliamir, F. (2021). Pengaruh interaksi staf hotel terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Perhotelan Indonesia*, 6(1), 66–74.
- Ramadhani, Y. (2022). Organizational citizenship behavior dalam organisasi modern. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 12(3), 211–223.
- Robbins, S. P. (2008). *Perilaku organisasi* (10th ed.). Indeks.
- Setyaji, B., & Rijanti, T. (2022). Analisis job characteristics model terhadap motivasi karyawan. *Jurnal Manajemen Strategi*, 9(1), 77–88.
- Siagian, S. P. (2019). *Manajemen sumber daya manusia*. Bumi Aksara.
- Silitonga, A., & Chandra, Y. (2022). Pengaruh disiplin kerja dan OCB terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Administrasi dan Manajemen*, 14(1), 45–56.
- Subagja, I., & Firdaus, H. (2023). Responsiveness dalam layanan hotel berbintang. *Jurnal Ilmu Pariwisata*, 5(2), 199–210.



- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Supriyadi, A., & Yulianto, D. (2021). Penilaian kinerja pegawai dalam birokrasi publik. *Jurnal Administrasi Publik Indonesia*, 6(2), 177–189.
- Supriyadi, A., Hidayat, S., & Nugroho, R. (2017). Organizational citizenship behavior dalam organisasi pemerintahan. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 2(2), 33–41.
- Supriyadi, A., Riyanto, A., & Purnomo, R. H. (2024). OCB dan pengaruhnya terhadap kinerja pegawai hotel syariah. *Media Bina Ilmiah*, 18(2), 2913–2924.
- Sutrisno, E. (2009). *Manajemen sumber daya manusia*. Kencana.
- Sutrisno, E. (2020). *Manajemen sumber daya manusia* (edisi revisi). Kencana.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, quality & satisfaction* (edisi 4). Andi.
- Tung, H. L., Chang, C. C., & Chen, Y. J. (2017). Organizational citizenship behavior and organizational performance: The mediating role of employee engagement. *Journal of Business Research*, 75, 130–139. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2016.07.018>
- Wardono, T. I., Supriyadi, A., & Kuntariningsih, A. (2025). Kinerja pegawai yang terdampak oleh karakteristik pekerjaan, disiplin kerja dan organizational citizenship behavior pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Pemerintah Kabupaten Semarang. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 1(3), 127–131.
- Yuliana, S. (2020). Peran keramahan staf hotel dalam meningkatkan kepuasan tamu. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 8(2), 55–63.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2017). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm*(7th ed.). McGraw-Hill.

