

PERAN HOUSEKEEPER DALAM TATA KELOLA OPERASIONAL DI HOTEL BINTANG KUTA, BALI

Yohanes Paulus Hanny Wadhi¹, Marius Yosef Seran^{2)*}, Laurensius Sandrio³

¹Program Studi Manajemen Pemasaran Internasional, Politeknik eLBajo Commodus, Labuan Bajo, Indonesia

^{2,3}Program Studi Diploma III Ekowisata, Politeknik eLBajo Commodus, Labuan Bajo, Indonesia

Info Artikel

Sejarah artikel:

Received: 6 Feb 2026
Revised: 15 maret 2026
Accepted: 21 April 2026
Published: 25 Mei 2026

Kata kunci:

Housekeeping Department;
Operasional Hotel;
Hotel Berbintang;
Kualitas Pelayanan;
Kepuasan Tamu

ABSTRAK

Housekeeping Department memiliki peran strategis dalam menunjang operasional hotel dan menciptakan kepuasan tamu, khususnya pada hotel berbintang yang menuntut standar tinggi dalam aspek kebersihan, keselamatan, dan kualitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran Housekeeping Department dalam mendukung operasional hotel serta peningkatan pengalaman tamu di Bintang Kuta Hotel, Bali. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan metode studi kasus. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung terhadap aktivitas operasional housekeeping, wawancara mendalam dengan staf dan pihak manajemen hotel, serta studi dokumentasi. Data dianalisis menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif untuk menggambarkan pelaksanaan peran dan fungsi housekeeping secara komprehensif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Housekeeping Department menjalankan peran strategis melalui tiga fungsi operasional utama, yaitu *room section*, *public area section*, dan *linen section*. Pelaksanaan fungsi tersebut didukung oleh penerapan prosedur operasional standar (SOP), koordinasi antar departemen, pengawasan rutin, serta pelatihan sumber daya manusia secara berkelanjutan. Proses kerja ini berkontribusi dalam menciptakan lingkungan hotel yang bersih, aman, tertata, serta berdampak positif terhadap kualitas pelayanan, profesionalisme staf, kepuasan tamu, citra hotel, dan keberlanjutan operasional.

Ini adalah artikel akses terbuka di bawah [lisensi CC BY-SA](#).



Penulis yang sesuai:

Yohanes Paulus Hanny Wadhi¹, Marius Yosef Seran^{2)*}, Laurensius Sandrio³

¹Program Studi Manajemen Pemasaran Internasional, Politeknik eLBajo Commodus, Labuan Bajo, Indonesia

^{2,3}Program Studi Diploma III Ekowisata, Politeknik eLBajo Commodus, Labuan Bajo, Indonesia

Email: rioseran19@gmail.com

PENDAHULUAN

Perkembangan pariwisata di Indonesia saat ini telah menunjukkan pertumbuhan yang signifikan seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap rekreasi, liburan, dan kegiatan edukasi sambil berwisata. Pariwisata tidak lagi dipandang sebagai sebuah kebutuhan sekunder, tetapi telah menjadi bagian dari kebutuhan dasariah masyarakat modern. Sejalan dengan hal ini, industri perhotelan sebagai salah satu sektor pendukung utama pariwisata, turut mengalami perkembangan yang pesat, baik dari segi jumlah, jenis, maupun kualitas produk dan layanan yang ditawarkan.

Hotel sebagai salah satu bentuk akomodasi yang menyediakan jasa penginapan, makanan dan minum, serta berbagai fasilitas pendukung lainnya yang dibutuhkan wisatawan selama berada di destinasi wisata. Menurut Hermawan et.al., (2018) hotel adalah usaha jaya yang dikelola secara komersial dengan tujuan memberikan pelayanan terbaik kepada tamu. Sejalan dengan definisi itu, Bagyono, menyatakan bahwa hotel berfungsi sebagai tempat yang memberikan perlindungan, kenyamanan, serta pelayanan bagi wisatawan yang melakukan perjalanan jauh. Oleh karena itu, kualitas pelayanan menjadi faktor kunci dalam keberhasilan operasional hotel.

Dewasa ini persaingan dalam industri perhotelan semakin ketat dimana menuntut setiap hotel untuk memiliki keunggulan kompetitif, baik dari aspek fasilitas maupun kualitas pelayanan. Fatihudin (2015) menegaskan bahwa hotel yang mampu bertahan dalam persaingan adalah hotel yang dapat meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanannya secara berkelanjutan. Dalam konteks ini, peran setiap departemen dalam hotel menjadi sangat penting untuk mendukung kelancaran operasional dan memastikan terpenuhinya kepuasan tamu secara maksimal.

Sehubungan dengan hal ini, maka salah satu departemen yang memiliki peran strategis terkait operasional hotel adalah Housekeeping Department. Departemen Housekeeping sendiri bertanggung jawab dalam menjaga kebersihan, kerapian, kelengkapan, dan kenyamanan seluruh area hotel, baik itu kamar tamu maupun area publik. Dimiyati (2018) mendefinisikan housekeeping sebagai bagian hotel yang bertugas memelihara kebersihan dan kelengkapan kamar tamu seerta area umum, kecuali area dapur. Sejalan dengan pengertian ini, Nawar (2018) menyatakan bahwa housekeeping berperan dalam menciptakan lingkungan hotel yang bersih, rapi, menarik, dan menyenangkan bagi tamu.

Peran housekeeping sendiri sangat berkaitan erat dengan persepsi tamu terhadap kualitas hotel. Kebersihan kamar, kerapian area publik, serta kesiapan fasilitas menjadi faktor utama yang turut mempengaruhi kepuasan dan kenyamanan tamu selama menginap. Nawing, et.all (2022) dalam penelitiannya menegaskan bahwa housekeeping memegang peranan sentral dalam menjaga standar kebersihan hotel. Hal ini sejalan dengan penelitian Yuliani dan Kumala (2022) yang menyebutkan bahwa kualitas kinerja housekeeping dapat berdampak langsung pada citra hotel dan loyalitas tamu. Oleh karena itu, kinerja housekeeping yang optimal perlu juga didukung oleh sumber daya manusia yang kompeten, terlatih dan memiliki dedikasi kerja yang tinggi.

Sejumlah penelitian terdahulu telah membahas peran Housekeeping Department dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan tamu hotel (Bagus et al., 2023; Murdana, 2023; Nugroho & Kusdharyanto, 2025; Lourdes & Hadi, 2025). Namun, sebagian besar penelitian tersebut masih berfokus pada pengukuran kinerja housekeeping secara kuantitatif atau hanya meninjau satu aspek tertentu, seperti kebersihan kamar atau kinerja room attendant. Penelitian ini berupaya mengkaji peran housekeeping dalam tata operasional hotel melalui pendekatan kualitatif dan mencakup aspek yang lebih komprehensif khususnya terkait aspek kebersihan, keselamatan, keamanan, serta pelayanan profesional dalam konteks hotel berbintang di kawasan wisata Bali, masih relatif terbatas. Dengan demikian penelitian ini memiliki kontribusi dalam memperkaya kajian perhotelan dengan menyajikan gambaran empiris mengenai peran Housekeeping Department secara holistik dalam mendukung operasional hotel di Bintang Kuta Hotel Bali.

Berdasarkan peran housekeeping dalam menunjang operasional hotel dan menciptakan kepuasan tamu maka penelitian ini dilakukan untuk mengkaji peran housekeeping department dalam tata operasional hotel di Bintang Kuta Hotel Bali. Bintang Kuta Hotel Bali sendiri berlokasi di Jalan Kartika Plaza, Kuta, Bali. Sebagai salah satu hotel berbintang di Bali, hotel ini berkomitmen untuk memberikan pelayanan prima kepada tamu. Dalam menjalankan operasional hotel, Bintang Kuta Hotel menekankan pentingnya kerja sama antar departemen untuk menciptakan pengalaman menginap yang nyaman dan berkesan pada tamu. Sehubungan dengan ini maka housekeeping department menjadi salah satu departemen kunci dalam mewujudkan komitmen tersebut, khususnya dalam sejumlah aspek seperti kebersihan, keselamatan, keamanan, serta pelayanan yang ramah dan profesional kepada tamu.

TINJAUAN LITERATUR

Housekeeping sebagai Departemen Strategis dalam Operasional Hotel

Housekeeping Department merupakan salah satu departemen inti dalam struktur organisasi hotel karena berkaitan langsung dengan kualitas produk utama hotel, yaitu kamar dan area publik. Hasil penelitian Murdana (2023) menegaskan bahwa keberhasilan operasional hotel tidak hanya ditentukan oleh kinerja front office, tetapi juga oleh efektivitas Housekeeping Department dalam menjaga kebersihan, kerapian, dan kesiapan fasilitas hotel sesuai standar operasional yang telah ditetapkan.

Selanjutnya, hasil penelitian Nathasya et al. (2023) menunjukkan bahwa kualitas kinerja housekeeping berperan penting dalam membentuk persepsi tamu terhadap mutu layanan hotel secara keseluruhan. Kebersihan kamar dan area publik menjadi indikator utama yang secara langsung diamati oleh tamu selama menginap, sehingga menempatkan housekeeping sebagai elemen strategis dalam tata kelola operasional hotel.

Hubungan Kebersihan, Standar Operasional, dan Kepuasan Tamu

Kebersihan hotel merupakan salah satu dimensi utama kualitas pelayanan yang dikelola secara langsung oleh Housekeeping Department. Hasil penelitian Prabhawa Suria dan Febianti (2025) menegaskan bahwa penerapan standar operasional prosedur (SOP) housekeeping yang konsisten berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan tamu, terutama terkait kesiapan kamar, kebersihan kamar mandi, serta kelengkapan fasilitas kamar.

Sejalan dengan temuan tersebut, hasil penelitian Nathasya et al. (2023) menunjukkan bahwa ketidaksesuaian pelaksanaan SOP housekeeping, seperti keterlambatan penyiapan kamar atau kurang optimalnya kebersihan kamar, berkontribusi terhadap meningkatnya keluhan tamu. Hal ini memperkuat argumentasi bahwa kualitas kebersihan dan konsistensi operasional housekeeping merupakan determinan penting dalam pembentukan kepuasan tamu hotel.

Peran Housekeeping terhadap Citra Hotel dan Loyalitas Tamu

Kinerja Housekeeping Department tidak hanya berdampak pada kepuasan tamu, tetapi juga berpengaruh terhadap citra hotel dan loyalitas tamu. Hasil penelitian Nugroho dan Kusdharyanto (2025) menegaskan bahwa hotel yang mampu menjaga standar kebersihan kamar dan area publik secara konsisten cenderung memiliki tingkat hunian ulang (repeat guest) yang lebih tinggi.

Selain itu, hasil penelitian Rosadi dan Putri (2021) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan housekeeping berkontribusi terhadap keputusan tamu dalam merekomendasikan hotel kepada pihak lain. Dengan demikian, housekeeping memiliki peran tidak langsung dalam mendukung strategi pemasaran hotel melalui pembentukan citra positif dan word of mouth yang menguntungkan.

Kompetensi Sumber Daya Manusia Housekeeping dan Kualitas Pelayanan

Kinerja optimal Housekeeping Department sangat dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia yang dimiliki. Hasil penelitian Murdana (2023) menegaskan bahwa kompetensi teknis room attendant, kedisiplinan kerja, serta pemahaman terhadap SOP menjadi faktor penting dalam menjaga kualitas pelayanan housekeeping.

Selanjutnya, hasil penelitian Gibran et al. (2024) menunjukkan bahwa penerapan prinsip manajemen mutu dan pembinaan sumber daya manusia secara berkelanjutan berkontribusi terhadap peningkatan profesionalisme kerja staf housekeeping. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan housekeeping tidak hanya ditentukan oleh prosedur kerja, tetapi juga oleh aspek manajerial dan budaya organisasi hotel.

Peran Housekeeping dalam Aspek Keselamatan, Keamanan, dan Kenyamanan Tamu

Housekeeping Department juga memiliki peran penting dalam menciptakan lingkungan hotel yang aman dan nyaman. Hasil penelitian Gibran et al. (2024) menegaskan bahwa housekeeping berkontribusi terhadap keselamatan tamu melalui pemantauan kondisi fasilitas, penataan area publik, serta pelaporan potensi risiko operasional kepada departemen terkait.

Lebih lanjut, hasil penelitian De Lourdes dan Hadi (2025) menunjukkan bahwa peran housekeeping dalam menjaga kebersihan dan keamanan lingkungan hotel berdampak pada kenyamanan tamu selama menginap. Oleh karena itu, peran housekeeping perlu dipahami secara holistik sebagai bagian dari tata kelola operasional hotel yang mencakup aspek kebersihan, keselamatan, keamanan, dan pelayanan profesional.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan tujuan untuk memberikan gambaran secara mendalam terkait peran housekeeping department dalam menunjang operasional hotel di Bintang Kuta Hotel Bali. Pendekatan ini digunakan karena penelitian ini berfokus pada pemahaman fenomena, aktivitas, serta peran dan tanggung jawab housekeeping berdasarkan situasi dan kondisi nyata di lapangan.

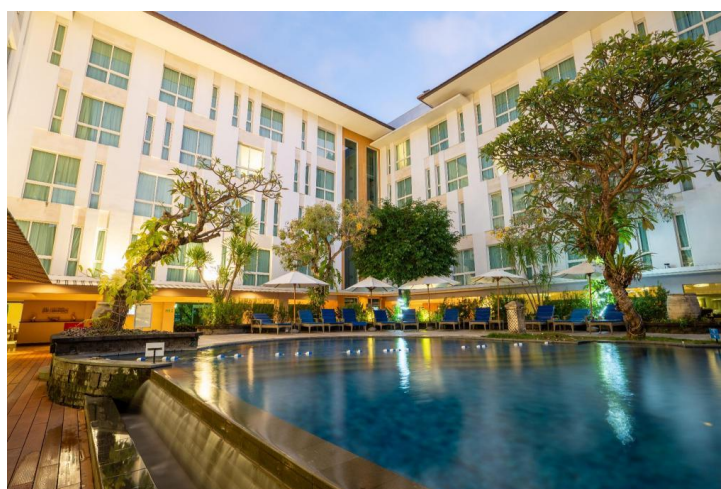
Penelitian ini dilakukan di Bintang Kuta Hotel yang berlokasi di Jalan Kartika Plaza, Kuta, Bali. Waktu penelitian berlangsung selama dua bulan yaitu pada bulan September dan Oktober tahun 2025. Peneliti melakukan pengamatan secara langsung pada aktivitas operasional housekeeping saat menjaga kebersihan, kenyamanan dan keamanan hotel. Subyek dalam penelitian ini adalah pihak-pihak yang terlibat langsung dalam operasional kegiatan yang mencakup didalamnya *supervisor housekeeping*, *room attendant*, *public area attendant*, dan *linen attendant*. Sedangkan obyek penelitian sendiri adalah housekeeping department dalam tata operasional hotel, khususnya dalam aspek kebersihan, keselamatan, keamanan, dan pelayanan kepada tamu yang menginap selama waktu penelitian berlangsung.

Selanjutnya, teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui tiga metode yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Observasi dilakukan dengan mengamati aktivitas kerja seluruh staf housekeeping department, baik di area kamar maupun di area publik hotel. Observasi bertujuan untuk melihat kesesuaian antara pelaksanaan kerja dengan standar operasional prosedur hotel yang berlaku. Selain observasi, peneliti juga melakukan wawancara secara semi terstruktur kepada informan yang telah ditentukan untuk menggali informasi mendalam mengenai peran, tugas dan tanggung jawab housekeeping dalam operasional hotel. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif dengan tahapan terdiri dari reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Untuk menjamin keabsahan data, digunakan teknik triangulasi sumber dan metode yaitu membandingkan antara hasil wawancara, observasi dan dokumentasi guna memperoleh data yang valid.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Profil Hotel

Bintang Kuta Hotel, Bali merupakan salah satu hotel berbintang empat yang berlokasi di kawasan strategis yaitu Jalan Kartika Plaza, Kuta yang dikenal sebagai kawasan pusat pariwisata utama dengan tingkat kunjungan wisatawan Nusantara dan Mancanegara yang tinggi. Hotel ini berada dekat dengan area perbelanjaan, hiburan, bandara internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar, serta destinasi wisata terkenal seperti Pantai Kuta, Waterboom Bali dan Beachwalk Shopping Center.



Gambar 1. Fasilitas Kolam Renang pada Bintang Kuta Hotel, Bali
Sumber: Dokumentasi Penelitian, 2025

Untuk mendukung kenyamanan tamu, Bintang Kuta Hotel, Bali menyediakan fasilitas dan layanan lengkap, antara lain: kamar dilengkapi AC, mesin pembuat teh atau kopi, fasilitas kamar

mandi lengkap, ruang pertemuan untuk acara bisnis dan sosial, pusat kebugaran seperti spa dan *fitness center*, restoran dan bar yang menyajikan makanan dan minuman Indonesia dan internasional, kolam renang outdoor dan area berjemur, area parkir gratis dan layanan *conciere*, serta layanan resepsionis 24 jam, laundry, room service, antar jemput bandara, akses Wi-Fi gratis baik di tempat umum dan seluruh kamar. Dalam hubungannya dengan penerapan praktek inklusivitas, hotel ini juga dilengkapi akses bagi kelompok difabel yaitu kursi roda dan restoran atau lounge dengan akses difabel, taman bermain, tempat bermain anak dan layanan penitipan anak, serta menu khusus anak.

Selain itu, dalam hubungannya dengan persepsi tamu, Bintang Kuta Hotel mendapatkan ulasan positif dari tamu yang sudah menginap dengan skor keseluruhan yang baik, terutama pada aspek kebersihan, kenyamanan, lokasi, dan pelayanan staf. Misalnya, pada website Agoda dan website Booking.com, hotel ini mendapatkan skor sebesar 8,6 dari 10, dengan kriteria penilaian mulai dari lokasi, harga, fasilitas hingga aspek layanan, kebersihan dan kenyamanan kamar.

Posisi dan Pembagian Tugas Housekeeping dalam Struktur Operasional Hotel

Berdasarkan hasil observasi, operasional hotel pada Bintang Kuta Hotel Bali terbagi ke dalam beberapa divisi yaitu *room division*, *food and beverage division*, *administration*, dan *engineering and maintenance*. Housekeeping Department berada pada posisi strategis karena memiliki keterkaitan langsung dengan semua divisi, khususnya *room division*, *front office* dan *engineering department*. Adapun struktur organisasi hotel bergolong sederhana dimana housekeeping department memiliki posisi sejajar dengan departemen operasional lainnya dan berada dibawah koordinasi dengan Operation Manager. Struktur ini memungkinkan proses komunikasi dan koordinasi antar departemen dapat berjalan dengan mudah dan cepat, khususnya saat penanganan kamar tamu dan area publik. Temuan ini sejalan dengan penelitian Bagyono yang menyimpulkan bahwa housekeeping menjadi salah satu tulang punggung operasional hotel karena berperan langsung dalam menjaga kesiapan kamar dan fasilitas sebelum digunakan oleh tamu.

Housekeeping Department di Bintang Kuta Hotel terbagi ke dalam tiga divisi utama, yaitu *room section*, *public area section*, dan *linen section*. Pembagian tugas ini bertujuan untuk meningkatkan efektivitas kerja serta memastikan kebersihan seluruh area hotel secara optimal. Seorang informan dari pihak manajemen menyatakan bahwa “housekeeping itu bukan hanya membersihkan kamar, tetapi memastikan semua area hotel siap digunakan tamu setiap saat, baik kamar, koridor, maupun area publik lainnya”. Hal ini menegaskan bahwa peran housekeeping perlu dipahami secara luas sebagai penjaga standar operasional hotel, tidak hanya sekedar pelaksana kebersihan teknis semata-mata.

Room Section:

Divisi ini bertanggung jawab terhadap kebersihan, kerapihan dan kelengkapan kamar tamu. *Room attendant* tidak hanya melakukan pembersihan kamar, tetapi juga memastikan status kamar sesuai dengan sistem dari *Front Office*, memeriksa fungsi fasilitas kamar, serta melaporkan kerusakan kepada bagian terkait. Dengan demikian maka tugas dan peran *room attendant* tidak bersifat teknis saja, melainkan juga bersifat administratif dan koordinatif.

Hal ini sejalan dengan yang disampaikan oleh Akbar, et.al. yang menyatakan bahwa kinerja housekeeping dikatakan optimal apabila seluruh tugas dapat diselesaikan sesuai dengan SOP, fasilitas kamar lengkap, dan tamu memberikan umpan balik yang positif. Dengan kata lain, *room section* memiliki kontribusi langsung terhadap kesiapan kamar dan tingkat hunian hotel, yang mana dapat berdampak pada pendapatan hotel.

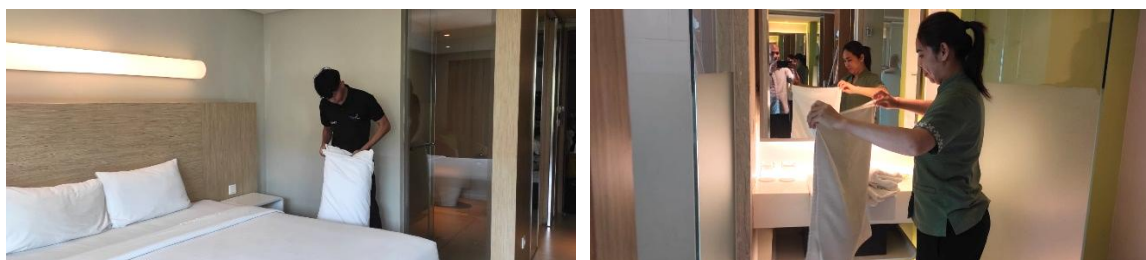
Public Area Section:

Divisi ini bertugas menjaga kebersihan dan kerapihan area umum yang digunakan tamu seperti lobi, restoran, koridor, dan toilet umum. Berdasarkan hasil wawancara ditemukan bahwa tantangan utama public area attendant adalah terkait dengan tingginya intensitas lalu lintas tamu yang membuat area publik cepat kotor meskipun telah dibersihkan secara rutin. Temuan ini turut memperkuat penelitian sebelumnya, misalnya yang dilakukan oleh Martina, dimana ditemukan juga bahwa beban kerja public area attendant relatif tinggi karena area publik digunakan secara terus menerus. Hal ini tentu menuntut kinerja yang baik itu dari aspek kecepatan, ketelitian, serta konsistensi agar kebersihan area publik tetap terjaga baik dari waktu ke waktu. Dengan kondisi area publik yang bersih dan rapi memberikan kesan pertama yang positif bagi tamu, sehingga dapat berpengaruh terhadap citra hotel secara menyeluruh.

Adapun jika dilihat dalam konteks hotel berbintang empat dengan fasilitas-fasilitas yang lengkap, maka peran public area section ini menjadi sangat krusial. Hal ini ditekankan juga oleh satu staf housekeeping yang mengatakan bahwa “area publik harus selalu bersih karena itu yang pertama kali dilihat tamu sebelum ke kamar. Kalau lobby atau koridor kotor, tamu langsung menilai hotelnya kurang baik atau kurang elok.” Pernyataan ini juga menunjukkan bahwa staf housekeeping memiliki kesadaran tinggi terhadap keterkaitan antara kebersihan area publik dan citra hotel berdasar kesan pertama tamu.

Linen Section

Linen section bertanggung jawab atas pengelolaan, pendistribusian dan pengendalian jumlah linen hotel. Berdasarkan hasil observasi, kelancaran sirkulasi linen sangat bergantung pada koordinasi antara linen attendant dan divisi laundry. Pengelolaan linen yang baik turut mendukung kelancaran operasional housekeeping, khususnya penyediaan kamar yang siap huni. Sebaliknya, pengelolaan linen yang tidak optimal dapat berdampak pada proses penyiapan kamar dan juga kepuasan tamu. Hal ini menunjukkan bahwa divisi ini juga memiliki peran strategis, walaupun dalam kesehariannya divisi ini tidak berinteraksi langsung dengan tamu.



Gambar 2. *Room Attendant* menyiapkan kamar sebelum dan setelah digunakan oleh tamu
Sumber: Dokumentasi Penelitian, 2025

Peran Housekeeping dalam Operasional Hotel

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber, peran Housekeeping Department di Bintang Kuta Hotel dapat diklasifikasikan ke dalam beberapa aspek utama, yaitu kebersihan dan ketertiban, keselamatan, keamanan, serta pelayanan yang ramah dan profesional. Adapun penjelasan pada masing-masing aspek adalah sebagai berikut:

Kebersihan dan Ketertiban:

Housekeeping department bertanggung jawab penuh dalam menjaga kebersihan dan kerapian seluruh area hotel melalui pengawasan rutin dan kontrol setiap harinya. Tugas ini juga menunjukkan peran housekeeping sebagai pengendali mutu kebersihan hotel. Sejalan dengan Lourdes dan Hadi (2025) yang menyatakan bahwa housekeeping memegang peranan utama dalam menjaga standar kebersihan dan sanitasi hotel guna menciptakan kenyamanan tamu.

Keselamatan dan Keamanan:

Housekeeping juga berperan aktif dalam meminimalkan resiko kecelakaan di area hotel. Hal ini ditunjukkan dengan pemasangan tanda informasi terkait lantai licin, penataan kabel, serta penyimpanan bahan kimia secara aman. Dalam hubungannya dengan ini housekeeping juga berkoordinasi dengan tim engineering dalam kesiapsiagaan terhadap keadaan darurat seperti kebakaran atau bencana alam. Hal ini diperkuat dengan pernyataan informan bahwa “kami selalu melapor kepada team engineering kalau ditemukan ada fasilitas yang rusak atau berpotensi membahayakan tamu, ada misalnya ada komplain dari tamu, supaya bisa segera ditangani secepatnya”. Dengan peran ini turut menegaskan fungsi housekeeping sebagai bagian penting dari sistem manajemen resiko hotel (Made et al., 2025).

Pelayanan yang Ramah dan Profesional:

Housekeeping department di Bintang Kuta Hotel menerapkan standar pelayanan yang ramah dan profesional sesuai dengan SOP yang berlaku. Terdapat juga pelatihan rutin bagi seluruh staf housekeeping yang turut memberikan kontribusi dalam meningkatkan kualitas layanan prima kepada tamu. Hal ini diungkapkan oleh seorang informan dengan menyatakan bahwa “kami dilatih untuk selalu menyapa tamu dan cepat merespon sekiranya ada permintaan atau komplain dari tamu”. Hal

ini sejalan juga dengan sejumlah penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa pelatihan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan housekeeping (Yuliani & Kumala, 2022; Wastuty et al., 2023; Guleria et al., 2025).

Adapun model konseptual ini dikembangkan sebagai rangkuman untuk menggambarkan hubungan antara peran Housekeeping Department dengan operasional hotel dan pengalaman tamu. Model ini, sebagaimana ditunjukkan pada gambar 3, menempatkan housekeeping department sebagai unit operasional strategis yang menjalankan peran dan fungsi melalui tiga divisi yang ada. Pelaksanaan peran dan fungsi ini juga dilakukan melalui proses kerja yang terstandarisasi, koordinasi antar divisi atau departemen, dan pengawasan.



Gambar 3. Model Peran Housekeeping Department Dalam Tata Kelola Operasional Hotel
Sumber: Olah Data Penelitian, 2025

Selain kondisi internal di dalam departemen, terdapat juga kondisi lingkungan hotel yang secara optimal berkontribusi langsung terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan oleh tamu. Kualitas operasional dari semua departemen, termasuk housekeeping, memiliki kontribusi signifikan terhadap persepsi kualitas layanan karena merupakan bagian dari sistem layanan terpadu yang mempengaruhi pengalaman pelanggan secara langsung (Ganie & Raina, 2024; Radita et al., 2022). Kualitas pelayanan ini ditunjukkan melalui pelayanan yang ramah, profesional dan responsif. Pada akhirnya kualitas pelayanan ini berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan tamu, citra hotel dan keberlanjutan operasional hotel sendiri (Belia, 2022; Rajey et al., 2025).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa Housekeeping Department memiliki peran yang sangat penting dalam menunjang operasional hotel di Bintang Kuta Hotel Bali. Peran tersebut terletak pada sejumlah aspek yakni kebersihan, ketertiban, keselamatan, keamanan, serta pelayanan yang ramah dan profesional kepada tamu. Pembagian tugas housekeeping department yang meliputi tiga divisi yaitu *room section*, *public area section* dan *linen section* juga berjalan dengan efektif dan sesuai dengan SOP yang berlaku (Setyawan & Widagdo, 2024). Setiap divisi memiliki kontribusi yang saling mendukung satu sama lain guna memastikan keberlanjutan operasional hotel dan juga kenyamanan serta kepuasan tamu.

Selanjutnya, peneliti juga mengajukan sejumlah saran untuk dapat diperhatikan. Bagi manajemen hotel disarankan untuk terus meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui pelatihan dan pembinaan secara rutin atau berkala, khususnya yang terkait dengan standar kebersihan, keselamatan kerja dan pelayanan prima. Selain itu, monitoring dan evaluasi terhadap penerapan SOP perlu dilakukan secara konsisten guna menjaga kualitas pelayanan hotel secara optimal. Sedangkan, bagi housekeeping department diharapkan dapat mempertahankan kinerja dengan baik melalui koordinasi intens dengan departemen lain yang terkait, misalnya *Front Office* dan *Engineering* agar kegiatan operasional hotel dapat berjalan dengan efektif dan efisien. Adapun bagi penelitian selanjutnya disarankan untuk mengkaji peran housekeeping dengan pendekatan kuantitatif atau metode campuran (*mixed methods*) guna mengukur secara lebih objektif pengaruh kinerja housekeeping terhadap kepuasan tamu atau tingkat hunian hotel. Penelitian ini juga dapat diperluas dengan membandingkan beberapa hotel berbintang untuk memperoleh hasil yang lebih komprehensif.

BATASAN

Penelitian ini dibatasi pada kajian peran Housekeeping Department dalam menunjang operasional hotel di Bintang Kuta Hotel Bali sebagai hotel berbintang empat. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif sehingga tidak bertujuan mengukur hubungan kausal atau besaran pengaruh secara statistik. Subjek penelitian terbatas pada staf housekeeping dan manajemen terkait, tanpa melibatkan tamu sebagai responden langsung. Kajian difokuskan pada aspek kebersihan, keselamatan, keamanan, dan pelayanan profesional dalam periode penelitian September–Oktober 2025. Oleh karena itu, hasil penelitian merefleksikan kondisi operasional pada konteks, waktu, dan karakteristik hotel yang diteliti, serta tidak dimaksudkan untuk generalisasi luas.

REFERENSI

- Bagus, D., Fajar, B., & Suria, P. (2023). *Peranan Housekeeping Department dalam Memberikan Pelayanan Berkualitas Kepada Tamu The Role of the Housekeeping Department in Providing Quality Service to Guests*. 02(8), 1868–1873.
- Bagyono. (2016). *Pariwisata dan perhotelan*. Bandung, Indonesia: Alfabeta.
- Belia, P. S. (2022). Pelayanan Prima Pramusaji Dalam Melayani Tamu Di Restoran Hotel. *Jurnal Pariwisata Bunda*, 3(1), 30–38.
- Damyati. (2017). *Manajemen perhotelan*. Yogyakarta, Indonesia: Andi Offset.
- De Lourdes, E. X., & Hadi, S. (2025). The role of the housekeeping department in supporting cleanliness and guest satisfaction at PrimeBiz Hotel Kuta Bali. *Journal of Education, Humanities and Social Sciences*, 7(3), 1030–1037.
- Fatihudin, D. (2015). *Metodologi penelitian untuk ilmu ekonomi, manajemen, dan akuntansi*. Sidoarjo, Indonesia: Zifatama Publisher.
- Fatihudin, D., & Firmansyah, A. (2019). *Pemasaran jasa: Strategi, mengukur kepuasan dan loyalitas pelanggan*. Yogyakarta, Indonesia: Deepublish.
- Ganie, Y., & Raina, A. (2024). *Impact Of Housekeeping Practices On Service Quality In Five Star Hotels : Mediating Role Of Guest Satisfaction*. 44(3), 27179–27190.
- Gibran, M. A., Simatupang, D. T., & Lapotulo, N. (2024). Peran housekeeping dalam menciptakan suasana nyaman dan aman di Planet Holiday Hotel & Residence Batam. *Media Bina Ilmiah*, 18(5), 119–128.
- Guleria, S., Kumar, S., & Pant, V. (2025). *Hospitality students perceptions of housekeeping as a career choice in the hospitality industry : A study in*. 7(2), 164–170.
- Hermawan, H., Brahmantyo, B., & Hamzah, F. (2018). *Pengantar manajemen hospitality*. Jakarta, Indonesia: Prenadamedia Group.
- Lourdes, E. X. De, & Hadi, S. (2025). *The Role of the Housekeeping Department in Supporting Cleanliness and Guest Satisfaction at PrimeBiz Hotel Kuta Bali*. 7(3), 1030–1037. <https://doi.org/10.34007/jehss.v7i3.2541>
- Made, N., Elisa, K., Putra, I. K. M., Wajdi, M., & Mazher, M. A. (2025). *An operational assessment of housekeeping services in fulfilling guest requests : A case study of Rby Bali*. 2(2), 88–101.
- Murdana, I. M. (2023). Peran Housekeeping Dalam Operasional Hotel. *Jurnal Ilmiah Hospitality*, 12(2).
- Nathasya, N., Taskia, S. B., & Ranius, A. Y. (2023). Analisis kualitas pelayanan housekeeping terhadap tingkat kepuasan tamu di Hotel Shofa Marwah Palembang. *Management, Business, and Accounting*, 22(2), 301–314.
- Nawar, A. H. (2018). Service quality in the hospitality industry: A review of concepts and practices. *International Journal of Hospitality & Tourism Systems*, 11(2), 45–55.
- Nawing, F., Sukmawati, S., & Rahman, A. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu hotel. *Jurnal Pariwisata dan Perhotelan*, 7(2), 85–94.
- Nugroho, A., & Kusdharyanto, H. (2025). Peranan Housekeeping Department Dalam Meningkatkan Tingkat Hunian Kamar Di Hotel Platinum Surabaya. *JPP: Jurnal Pendidikan Dan Perhotelan*, 5(November), 117–124.
- Prabhawa Suria, D. B. B. F., & Febianti, F. (2025). Peranan housekeeping department dalam memberikan pelayanan berkualitas kepada tamu. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis*, 2(8), 511–524.

- Radita, I. G. A., Ariana, I. N. J., Suarka, F. M., Iv, D., & Udayana, U. (2022). *Tingkat kepuasan wisatawan terhadap kualitas pelayanan housekeeping department pada hotel mercure nusa dua bali*. 6(1), 1–12.
- Rajey, U., Ojha, S., Gupta, N., Tiwari, M. K., Srivastava, A., & Singh, R. (2025). *Exploring the Impact of Quality Housekeeping Services on Customer Satisfaction and Revisit Intentions : A Study of Luxury Hotels in Uttar Pradesh*. 15(6), 314–328.
- Rosadi, T., & Putri, N. S. (2021). Peranan housekeeping department dalam meningkatkan tingkat hunian kamar hotel. *Jurnal Sosial Pariwisata*, 3(2), 42–55.
- Setyawan, A. B., & Widagdo, C. S. (2024). *Sustainability In Hotel Housekeeping : Green Practices and Operational Efficiency*. 3(7), 699–708.
- Wastuty, K. M., Sudarmawan, I. W. E., & Suarmana, I. W. R. (2023). *Pengaruh Pelatihan dan Motivasi Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Housekeeping The Ritz Carlton Bali The Effect of Training and Motivation on Housekeeping Employee Work Achievement Ritz Carlton Bali*. 02(3), 729–746.
- Yuliani, R., & Kumala, V. (2022). *Pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan room attendant di grand rocky hotel bukitinggi*. XVI(02), 103–110.