



PERANAN HOUSEKEEPING DEPARTMENT DALAM MENINGKATKAN TINGKAT HUNIAN KAMAR DI HOTEL PLATINUM SURABAYA

Adi Nugroho¹, Hardhita Kusdharyanto^{2*})

^{1,2}Politeknik NSC Surabaya, Jl. Basuki Rahmat No. 85, Kota Surabaya, 60271, Indonesia

^{*)}E-mail: hardhita77@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peranan *Housekeeping* Department dalam meningkatkan tingkat hunian kamar di Hotel Platinum Surabaya. Penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan studi pustaka. Observasi dilakukan selama enam bulan, mulai 2 Agustus 2023 hingga 31 Januari 2024, dengan peneliti terlibat langsung sebagai *Room Attendant* untuk memperoleh pengalaman empiris. Wawancara dilakukan dengan staf *Housekeeping* dan manajemen hotel, sedangkan studi pustaka digunakan untuk memperkuat analisis teoritis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Housekeeping Department* memiliki peran strategis dalam menjaga kebersihan, kerapian, kenyamanan, dan estetika kamar serta area publik hotel. Implementasi *Standard Operating Procedure* (SOP) yang konsisten, penyediaan fasilitas dan amenities yang lengkap, serta pemberian pelayanan tambahan seperti dekorasi kamar dan art towel menjadi strategi utama yang diterapkan. Selain itu, koordinasi erat dengan departemen lain—*Front Office, Food and Beverage, Engineering, Security*, serta *Sales & Marketing*—mendukung kelancaran operasional dan meningkatkan kualitas pelayanan. Strategi tersebut terbukti meningkatkan kepuasan tamu, memperkuat citra positif hotel, serta mendorong tamu untuk melakukan kunjungan ulang. Peningkatan kualitas layanan *Housekeeping* juga berdampak langsung terhadap ulasan positif di platform pemesanan daring (OTA), yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan tingkat hunian kamar dan pendapatan hotel. Dengan demikian, optimalisasi peran *Housekeeping* tidak hanya mendukung standar operasional, tetapi juga menjadi faktor kunci dalam mempertahankan daya saing hotel di tengah persaingan industri perhotelan yang semakin ketat.

Kata kunci: *housekeeping department*, kamar, *room attendant*, tingkat hunian

THE ROLE OF THE HOUSEKEEPING DEPARTMENT IN INCREASING ROOM OCCUPANCY RATE AT HOTEL PLATINUM SURABAYA

Abstract

This study aims to analyze the role of the Housekeeping Department in increasing the room occupancy rate at Platinum Hotel Surabaya. The research employed a qualitative descriptive method with data collected through observation, interviews, and literature review. Observations were conducted over a six-month period, from August 2, 2023, to January 31, 2024, with the researcher directly involved as a Room Attendant to gain empirical experience. Interviews were carried out with Housekeeping staff and hotel management, while a literature

review was used to strengthen the theoretical framework. The findings indicate that the Housekeeping Department plays a strategic role in maintaining the cleanliness, tidiness, comfort, and aesthetics of guest rooms as well as public areas of the hotel. Consistent implementation of Standard Operating Procedures (SOP), provision of complete facilities and amenities, and the delivery of additional services such as room decoration and towel art emerged as the main strategies applied. Furthermore, close coordination with other departments—Front Office, Food and Beverage, Engineering, Security, and Sales & Marketing—ensures smooth operations and enhances service quality. These strategies have proven effective in increasing guest satisfaction, reinforcing the hotel's positive image, and encouraging repeat stays. The improvement in Housekeeping services also contributed to positive guest reviews on online travel agent (OTA) platforms, which ultimately led to higher room occupancy rates and increased hotel revenue. Therefore, optimizing the role of the Housekeeping Department is not only essential to operational standards but also serves as a key factor in maintaining the hotel's competitiveness within the increasingly challenging hospitality industry.

Keywords: housekeeping department, occupancy rate, room, room attendant

PENDAHULUAN

Perkembangan industri perhotelan di Indonesia tidak dapat dipisahkan dari pesatnya pertumbuhan sektor pariwisata dan perdagangan. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata menegaskan bahwa pariwisata merupakan salah satu sektor penting dalam pembangunan nasional karena mampu memberikan kontribusi terhadap peningkatan pendapatan negara, penciptaan lapangan kerja, serta penguatan daya saing global (Undang-Undang RI No. 10/2009, 2009). Dalam kerangka inilah, kebutuhan akan fasilitas akomodasi semakin meningkat, terutama di kota besar seperti Surabaya yang merupakan pusat bisnis dan kota terbesar kedua di Indonesia (Nyoman, 2002; Suwena & Widyatmaja, 2017).

Hotel sebagai penyedia jasa akomodasi tidak hanya berperan dalam menyediakan tempat tinggal sementara, tetapi juga dalam memberikan pengalaman yang berkesan kepada tamu. Menurut Agusnawar (2000) dan Arif (2005), salah satu aspek yang membedakan hotel berkualitas tinggi adalah kemampuannya menjaga kebersihan, kenyamanan, dan keindahan melalui manajemen *Housekeeping*. Departemen ini bertugas memastikan semua kamar tamu dan area publik berada dalam kondisi prima, sesuai standar yang berlaku di industri perhotelan. Dalam hal ini, *Housekeeping* menjadi salah satu “tulang punggung” operasional hotel karena memengaruhi kepuasan tamu secara langsung (Bataafi, 2006; Rumecko, 2009).

Lebih lanjut, implementasi *Standard Operating Procedure* (SOP) yang konsisten dalam *Housekeeping* terbukti tidak hanya menjaga kualitas layanan, tetapi juga meningkatkan efisiensi kerja dan mengurangi risiko keluhan tamu (Rumecko, 2009). Fungsi koordinasi dengan departemen lain, seperti *Front Office* dan *Food & Beverage*, juga berperan penting untuk menjamin kelancaran layanan (Sambodo & Bagyono, 2006). Studi-studi terdahulu memperkuat hal ini: Emmita dan Wicaksono (2015) menunjukkan hubungan erat antara kualitas pelayanan *Housekeeping* dan kenyamanan tamu, sedangkan Trijayanto (2009) menemukan bahwa *Housekeeping* berkontribusi pada peningkatan okupansi kamar di Kusuma Sahid Prince Hotel Surakarta. Penelitian Zaenudin dan Anandita (2024) lebih jauh menekankan pentingnya integrasi *Housekeeping* dengan departemen lain sebagai faktor kunci keberhasilan pelayanan hotel.

Selain itu, literatur manajemen perhotelan juga menekankan pentingnya strategi pengelolaan *Housekeeping* yang adaptif. Muljadi dan Warman (2014) menyatakan bahwa daya saing hotel modern tidak hanya ditentukan oleh fasilitas fisik, tetapi juga oleh integrasi antar departemen dalam menciptakan standar layanan yang konsisten. Verma (2024) menambahkan bahwa *Housekeeping* kini dituntut untuk lebih inovatif, misalnya melalui personalisasi layanan, dekorasi kamar, serta kreativitas dalam pelayanan sebagai bentuk diferensiasi kompetitif. Bahkan, riset-riset terbaru telah menghubungkan *Housekeeping* dengan aspek teknologi, seperti pemanfaatan data analitik untuk memprediksi hunian kamar

(Zhu et al., 2022) dan analisis ulasan tamu melalui *text mining* untuk mengevaluasi kualitas layanan (Zhao et al., 2024).

Tren global juga memperlihatkan bahwa masa depan *Housekeeping* akan dipengaruhi oleh inovasi dan kebutuhan akan layanan yang lebih ramah lingkungan serta berkelanjutan. Studi yang dilakukan oleh Chela-Alvarez et al. (2022) menunjukkan bahwa pekerja *Housekeeping* menghadapi tantangan dalam kesehatan dan keselamatan kerja, sehingga manajemen dituntut untuk menciptakan sistem kerja yang lebih manusiawi dan produktif. Hal ini sejalan dengan prediksi Yang (2025) mengenai arah perkembangan *Housekeeping* yang akan semakin berfokus pada efisiensi, teknologi, dan keberlanjutan.

Meskipun demikian, masih terdapat kesenjangan penelitian dalam memahami bagaimana peran *Housekeeping* secara praktis dapat diintegrasikan dengan strategi pemasaran dan operasional hotel untuk meningkatkan tingkat hunian kamar. Beberapa penelitian sebelumnya hanya menyoroti aspek pelayanan dan kenyamanan tamu (Emmita & Wicaksono, 2015; Trijayanto, 2009), sementara keterkaitan langsung antara *Housekeeping* dan tingkat okupansi belum banyak dikaji secara mendalam, terutama dalam konteks hotel bintang empat di Surabaya. Dengan mempertimbangkan hal tersebut, penelitian ini difokuskan pada Hotel Platinum Surabaya untuk menganalisis bagaimana kinerja *Housekeeping Department* berkontribusi dalam meningkatkan kepuasan tamu, memperkuat citra hotel, dan pada akhirnya mendukung peningkatan tingkat hunian kamar.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan tujuan untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai peranan *Housekeeping Department* dalam meningkatkan tingkat hunian kamar di Hotel Platinum Surabaya. Pendekatan ini dipilih karena sesuai untuk mengkaji fenomena sosial yang bersifat kompleks, khususnya dalam konteks layanan perhotelan, di mana variabel-variabel yang berhubungan tidak selalu dapat diukur secara kuantitatif (Sugiyono, 2019). Menurut Creswell (2018), penelitian kualitatif memungkinkan peneliti untuk memahami makna yang dikonstruksi oleh partisipan dalam konteks nyata, sehingga hasilnya dapat lebih mendalam dan aplikatif.

Penelitian dilaksanakan di Hotel Platinum Surabaya, sebuah hotel bintang empat yang berlokasi di Jl. Tunjungan No. 11–21, Genteng, Surabaya, Jawa Timur. Hotel ini dipilih karena memiliki karakteristik sebagai hotel bisnis dengan tingkat hunian yang fluktuatif akibat persaingan ketat di Surabaya. Penelitian dilaksanakan selama enam bulan, yakni dari 2 Agustus 2023 hingga 31 Januari 2024, sehingga memungkinkan peneliti mengamati dinamika operasional baik pada periode *low season* maupun *high season*.

Subjek penelitian adalah staf *Housekeeping Department*, yang terdiri dari *Room Attendant*, *Public Area Attendant*, *Laundry Attendant*, *Supervisor Housekeeping*, dan *Executive Housekeeper*. Pemilihan subjek dilakukan dengan teknik *purposive sampling*, yaitu memilih individu yang dianggap paling memahami proses kerja *Housekeeping*. Selain staf *Housekeeping*, penelitian juga melibatkan manajemen hotel untuk memperoleh perspektif kebijakan strategis. Total responden wawancara adalah 10 orang, terdiri dari 6 staf operasional, 2 supervisor, 1 manajer *Housekeeping*, dan 1 staf manajemen *Front Office*. Objek penelitian adalah peranan *Housekeeping* dalam peningkatan tingkat hunian kamar, mencakup aspek kebersihan, pelayanan, koordinasi antar departemen, dan inovasi layanan.

Dalam penelitian ini tiga teknik utama digunakan untuk memperoleh data penelitian, yaitu: (1) Observasi partisipatif; Peneliti terlibat langsung sebagai *Room Attendant* selama periode penelitian, sehingga dapat mengamati prosedur kerja, interaksi antar staf, serta pengalaman pelayanan kepada tamu. Observasi dilakukan menggunakan catatan lapangan harian yang mencatat aktivitas pembersihan kamar, kendala operasional, serta variasi layanan khusus, (2) Wawancara semi-terstruktur; Wawancara dilakukan dengan pedoman pertanyaan terbuka yang memungkinkan responden memberikan jawaban luas. Pertanyaan berfokus pada prosedur kerja *Housekeeping*, kendala yang dihadapi, strategi menjaga kualitas layanan, serta persepsi manajemen tentang kontribusi *Housekeeping* terhadap tingkat hunian kamar. Seluruh wawancara direkam (dengan izin responden) dan ditranskrip

untuk dianalisis lebih lanjut, (3) Studi pustaka dan dokumentasi; Data sekunder diperoleh dari buku teks, artikel jurnal, laporan internal hotel, serta standar operasional prosedur (SOP) *Housekeeping*. Referensi ini digunakan untuk memperkuat kerangka teori dan membandingkan hasil lapangan dengan penelitian terdahulu (Karyono, 1997; Rumecko, 2009; Muljadi & Warman, 2014; Zaenudin & Anandita, 2024).

Instrumen utama penelitian ini adalah peneliti sendiri, sebagaimana lazim dalam penelitian kualitatif. Untuk mendukung proses pengumpulan data, peneliti menggunakan pedoman wawancara, lembar observasi, serta perangkat dokumentasi berupa kamera dan perekam suara. Catatan lapangan digunakan untuk mencatat fenomena non-verbal yang muncul selama observasi maupun wawancara.

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman (1994), yang meliputi tiga tahap; (1) Reduksi data – memilih, memfokuskan, dan menyederhanakan data dari observasi, wawancara, dan dokumen, (2) Penyajian data; menyusun data dalam bentuk naratif, tabel, dan bagan untuk mempermudah pemahaman, (3) Penarikan kesimpulan – menginterpretasikan data secara tematik untuk menjawab rumusan masalah penelitian. Untuk mendukung analisis, peneliti menggunakan bantuan perangkat lunak sederhana (*Microsoft Excel*) untuk mengorganisasi data wawancara dan observasi ke dalam kategori tematik.

Keabsahan data dijaga melalui beberapa teknik, yaitu; (1) Triangulasi sumber; membandingkan hasil observasi, wawancara, dan dokumen, (2) Triangulasi metode; menggunakan lebih dari satu metode pengumpulan data (observasi, wawancara, studi pustaka), (3) Member check; meminta responden memverifikasi kembali hasil wawancara dan interpretasi peneliti, (4) Peer debriefing; meminta masukan dari dosen pembimbing dan rekan sejawat untuk mengurangi bias subjektif.

Pendekatan kualitatif yang digunakan memiliki keterbatasan dalam hal generalisasi hasil penelitian. Data yang diperoleh sangat kontekstual pada Hotel Platinum Surabaya dan tidak dapat langsung digeneralisasikan ke semua hotel. Selain itu, keterlibatan peneliti sebagai *Room Attendant* berpotensi menimbulkan bias persepsi. Namun demikian, strategi triangulasi dan member check dilakukan untuk meminimalkan kelemahan ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil observasi selama enam bulan menunjukkan *Housekeeping Department* merupakan pilar utama keberhasilan operasional di Hotel Platinum Surabaya. Tugas utama yang dijalankan mencakup kebersihan, estetika kamar, pemeliharaan fasilitas, hingga pelayanan khusus bagi tamu. Peranan ini selaras dengan pendapat Agusnawar (2000) dan Arif (2005) bahwa tata graha hotel tidak hanya sekadar menjaga kebersihan, melainkan juga menciptakan kenyamanan dan citra positif bagi hotel. *Housekeeping* juga berkontribusi langsung pada pengalaman tamu, karena kamar merupakan produk utama yang dijual hotel. Emmita & Wicaksono (2015) menegaskan bahwa kepuasan tamu sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan *Housekeeping*. Hal ini terlihat di Hotel Platinum, di mana tamu kerap memberikan ulasan positif terkait kebersihan kamar dan keramahan staf di platform daring (*online travel agent*).

Implementasi *Standard Operating Procedure* (SOP), Penerapan SOP menjadi fondasi *Housekeeping*. Setiap *room attendant* diwajibkan mengikuti alur kerja terstandar mulai dari persiapan *trolley*, penyambutan tamu, hingga pengecekan ulang fasilitas kamar. Observasi menunjukkan bahwa rata-rata petugas mampu menyelesaikan 12–14 kamar per hari pada saat *high season*. Rumecko (2009) menyatakan bahwa penerapan SOP yang disiplin dapat meningkatkan efisiensi dan mengurangi keluhan tamu, temuan yang terbukti dalam penelitian ini. Selain SOP reguler, terdapat *special treatment* seperti *art towel*, dekorasi bunga, dan layanan *evening tea* sebagai bentuk diferensiasi. Hal ini sejalan dengan pandangan Bataafi

(2006) mengenai pentingnya kreativitas dalam pelayanan *Housekeeping* untuk menciptakan pengalaman unik bagi tamu.

Koordinasi *housekeeping* dengan departemen lain, kinerja *housekeeping* tidak dapat berdiri sendiri. Hasil wawancara menunjukkan adanya hubungan erat dengan (1) *Front Office*, yang memberikan informasi status kamar dan permintaan khusus tamu. Koordinasi yang baik mempercepat proses *check-in/check-out*, (2) *Food & Beverage*, yang membutuhkan dukungan *Housekeeping* dalam penyediaan linen restoran dan ruang pertemuan, (3) *Engineering*, yang segera menindaklanjuti laporan kerusakan fasilitas kamar, (d) *Security*, yang memastikan keamanan saat penggunaan kunci master. (4) *Sales & Marketing*, yang membutuhkan kamar dalam kondisi prima untuk promosi dan tamu VIP. Hal ini mendukung pernyataan Muljadi & Warman (2014) bahwa sinergi lintas departemen adalah kunci konsistensi layanan. Bahkan, Zaenudin & Anandita (2024) menegaskan bahwa keberhasilan *Front Office* dalam melayani tamu juga sangat bergantung pada kesiapan *Housekeeping*.

Strategi Peningkatan Tingkat Hunian Kamar, Hotel Platinum mengintegrasikan layanan *Housekeeping* dalam strategi pemasaran. Beberapa strategi yang ditemukan antara lain; (1) Peningkatan kualitas estetika kamar → dekorasi tambahan, tata cahaya, dan penyediaan amenities eksklusif, (2) Promosi OTA (*Online Travel Agent*) → ulasan positif tentang kebersihan menjadi daya tarik promosi, (3) Respon cepat terhadap keluhan → rata-rata waktu tanggap <15 menit, (4) Perawatan fasilitas berkala → mencegah kerusakan yang dapat menurunkan kepuasan tamu. Tren ini sejalan dengan penelitian Zhu et al. (2022), yang menyoroti pentingnya kualitas layanan sebagai faktor dalam dinamika harga dan prediksi okupansi. Selain itu, Zhao et al. (2024) menemukan bahwa ulasan tamu berbasis teks di OTA dapat memprediksi kepuasan dan loyalitas, hal yang terlihat nyata di Hotel Platinum Surabaya.

Dampak terhadap Kepuasan Tamu dan Tingkat Hunian, Hasil wawancara dengan manajemen menunjukkan adanya peningkatan *repeat guest* yang signifikan, terutama tamu bisnis yang menginap lebih dari sekali dalam setahun. Sebagian besar menyebutkan “kebersihan kamar” dan “keramahan staf” sebagai alasan utama kembali. Data OTA juga menunjukkan tren kenaikan skor ulasan kebersihan dari 8,6 menjadi 9,1 dalam enam bulan terakhir. Penelitian sebelumnya oleh Trijayanto (2009) juga membuktikan adanya hubungan langsung antara *Housekeeping* dan tingkat hunian kamar. Temuan ini diperkuat dalam konteks modern oleh Verma (2024), yang menekankan inovasi *Housekeeping* sebagai sumber daya diferensiasi dalam persaingan hotel. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa *Housekeeping* tidak hanya mendukung kenyamanan, tetapi juga berperan sebagai *value creator* bagi hotel (Chela-Alvarez et al., 2022; Yang, 2025).

Secara teoritis, hasil penelitian ini mendukung pandangan klasik (Agusnawar, 2000; Rumekso, 2009) mengenai peran *Housekeeping* sebagai tulang punggung hotel. Namun, temuan ini juga memperluas wacana dengan menunjukkan bahwa *Housekeeping* kini tidak hanya berfungsi operasional, tetapi juga memiliki implikasi strategis terhadap pemasaran, citra hotel, bahkan keberlanjutan bisnis. Hal ini selaras dengan tren global yang menekankan inovasi, teknologi, dan aspek kesehatan kerja (Chela-Alvarez et al., 2022; Yang, 2025). Dengan demikian, hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa optimalisasi *Housekeeping* dapat menjadi salah satu strategi efektif dalam meningkatkan tingkat hunian kamar dan menjaga daya saing hotel di tengah persaingan industri perhotelan yang semakin kompetitif.

SIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menegaskan bahwa *Housekeeping Department* memiliki peran strategis dalam menentukan keberhasilan operasional dan pencapaian tingkat hunian kamar di Hotel Platinum Surabaya. Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan studi pustaka, ditemukan bahwa *Housekeeping* tidak sekadar menjalankan fungsi pemeliharaan kebersihan, tetapi juga berkontribusi terhadap citra, pemasaran, serta keberlanjutan bisnis hotel.

Pertama, dari sisi operasional, *Housekeeping* terbukti mampu menjaga standar kebersihan, kenyamanan, dan estetika kamar melalui penerapan *Standard Operating Procedure* (SOP) yang konsisten. Hal ini sesuai dengan teori Rumekso (2009) dan praktik terbaik di industri, yang menekankan bahwa SOP merupakan fondasi untuk mencapai efisiensi kerja sekaligus kualitas layanan. Kreativitas dalam pelayanan, seperti dekorasi kamar dan *art towel*, menjadi nilai tambah yang membedakan Hotel Platinum dengan pesaing, sejalan dengan pandangan Bataafi (2006) dan Verma (2024) mengenai pentingnya inovasi dalam *Housekeeping*.

Kedua, dari aspek koordinasi antar departemen, hasil penelitian menunjukkan bahwa *Housekeeping* tidak dapat berfungsi optimal tanpa dukungan dan komunikasi yang baik dengan *Front Office*, *Sales & Marketing*, *Food & Beverage*, *Engineering*, dan *Security*. Kolaborasi ini memungkinkan kamar siap huni dengan standar tinggi, mendukung kegiatan promosi, serta meminimalkan potensi keluhan tamu. Temuan ini menguatkan pendapat Muljadi & Warman (2014) dan Zaenudin & Anandita (2024) bahwa sinergi antar departemen merupakan kunci keberhasilan manajemen hotel modern.

Ketiga, dari dimensi pemasaran dan kepuasan tamu, *Housekeeping* berkontribusi pada peningkatan citra hotel melalui ulasan positif di platform *online travel agent* (OTA). Data menunjukkan adanya peningkatan skor kebersihan dan kenyamanan kamar yang berimplikasi pada meningkatnya jumlah tamu yang kembali (*repeat guest*). Hal ini konsisten dengan penelitian Emmita & Wicaksono (2015), Trijayanto (2009), serta diperkuat oleh studi terbaru Zhu et al. (2022) dan Zhao et al. (2024) yang menekankan hubungan erat antara kualitas pelayanan, ulasan daring, dan tingkat hunian kamar.

Secara teoretis, penelitian ini memberikan kontribusi bagi kajian manajemen perhotelan dengan memperluas pemahaman bahwa *Housekeeping* bukan hanya fungsi pendukung, tetapi juga bagian dari strategi bisnis hotel. *Housekeeping* dapat dipandang sebagai *value creator* yang berperan dalam diferensiasi layanan, penciptaan loyalitas tamu, dan penguatan daya saing.

Adapun keterbatasan penelitian ini adalah data yang diperoleh masih terbatas pada satu hotel (Hotel Platinum Surabaya), sehingga hasilnya belum dapat digeneralisasi untuk semua kategori hotel. Selain itu, penelitian bersifat kualitatif sehingga tidak memberikan gambaran kuantitatif mengenai besaran kontribusi *Housekeeping* terhadap tingkat hunian kamar.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan baik bagi pihak manajemen hotel maupun bagi akademisi. Bagi manajemen Hotel Platinum Surabaya, disarankan untuk terus meningkatkan kualitas *Housekeeping* melalui program pelatihan berkelanjutan agar staf lebih terampil dalam menerapkan SOP sekaligus mampu berinovasi dalam pelayanan, misalnya melalui dekorasi kamar atau personalisasi layanan. Selain itu, *Housekeeping* sebaiknya diintegrasikan dalam strategi pemasaran hotel, dengan menjadikan kebersihan dan kenyamanan kamar sebagai daya tarik utama promosi, khususnya melalui *platform online travel agent* dan media sosial. Koordinasi antar departemen juga perlu diperkuat sehingga setiap layanan dapat berjalan lebih sinergis, didukung oleh penerapan program keberlanjutan seperti penggunaan bahan pembersih

ramah lingkungan, efisiensi energi, serta pengelolaan linen yang hemat air. Tidak kalah penting, manajemen perlu memberikan perhatian pada kesejahteraan staf *Housekeeping* dengan mengatur beban kerja secara proporsional dan menerapkan standar keselamatan kerja untuk mengurangi risiko kesehatan.

Sementara itu, bagi akademisi dan peneliti selanjutnya, penelitian ini membuka peluang untuk dilakukan kajian dengan pendekatan kuantitatif atau *mixed methods* agar kontribusi *Housekeeping* terhadap tingkat hunian kamar dapat diukur secara lebih terperinci. Studi komparatif antar hotel dengan kategori bintang yang berbeda juga perlu dilakukan untuk mengetahui variasi peran *Housekeeping* di berbagai tingkat pelayanan. Selain itu, perkembangan teknologi digital dalam industri perhotelan juga menjadi aspek penting untuk diteliti, seperti penerapan *smart room management* atau sistem berbasis IoT yang mendukung efisiensi *Housekeeping*. Di sisi lain, arah penelitian masa depan dapat difokuskan pada integrasi *Housekeeping* dengan konsep hotel ramah lingkungan (*green hotel*), sehingga dapat diketahui bagaimana penerapan praktik keberlanjutan ini memengaruhi citra hotel serta preferensi generasi milenial dan Gen Z sebagai target pasar utama industri perhotelan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agusnawar. (2000). *Operasional Tata Graha Hotel*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Arif, A. R. (2005). *Pengantar Ilmu Perhotelan dan Pariwisata*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Bataafi, W. (2006). *Housekeeping Department: Floor & Public Area Job Description & Standard Operating Procedure*. Bandung: Alfabeta.
- Emmita, D. H. P., & Wicaksono, F. (2015). Peranan housekeeping dalam meningkatkan kenyamanan tamu di The Sahid Rich Yogyakarta. *Jurnal Khasanah Ilmu*, 6(2). Retrieved from <http://lppm3.bsi.ac.id/jurnal>
- Muljadi, A. J., & Warman, A. (2014). *Kepariwisata dan Perjalanan* (Edisi Revisi). Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Nyoman, S. P. (2002). *Ilmu Pariwisata: Sebuah Pengantar Perdana*. Jakarta: PT Pradnya Paramita.
- Rumekso. (2009). *Housekeeping Hotel*. Yogyakarta: C.V. Andi Offset.
- Sambodo, A., & Bagyono. (2006). *Dasar-dasar Kantor Depan Hotel*. Yogyakarta: C.V. Andi Offset.
- Suwena, I. K., & Widyatmaja, I. G. N. (2017). *Pengetahuan Dasar Ilmu Pariwisata* (Edisi Revisi). Denpasar: Pustaka Larasan.
- Trijayanto. (2009). Peranan housekeeping department dalam meningkatkan tingkat hunian kamar di Kusuma Sahid Prince Hotel Surakarta. *Jurnal Perhotelan*.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata. (2009). Jakarta: Pemerintah Republik Indonesia.
- Verma, S. (2024). Introduction to the hospitality industry's housekeeping department—An explanatory study. *International Journal of Novel Research and Development*, 9(5), 1–8. <https://www.ijnrd.org/papers/IJNRD2405201.pdf>
- Zaenudin, M., & Anandita, A. (2024). Peranan front office department dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu di Hotel Sala View Solo. *Mabha Jurnal*, 5(2), 109–117. <https://doi.org/10.70018/mb.v5i2.90>
- Zhu, F., Xiao, W., Yu, Y., Wang, Z., Chen, Z., Lu, Q., Liu, Z., Wu, M., & Ni, S. (2022). Modeling price elasticity for occupancy prediction in hotel dynamic pricing. *arXiv preprint*. <https://arxiv.org/abs/2208.03135>

Zhao, R., Hao, Y., & Li, X. (2024). Business analysis: User attitude evaluation and prediction based on hotel user reviews and text mining. *arXiv preprint*. <https://arxiv.org/abs/2412.16744>