

Peranan *Housekeeping* dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Tamu di Hotel Swarna Dwipa Palembang

Anjelika Utami¹, Akhmad Khudri²

^{1,2}Universitas Bina Darma

anjelikautami81@gmail.com¹, khudri@binadarma.ac.id²

ABSTRACT

This study aims to analyze the role of the housekeeping department in improving guest service quality at Hotel Swarna Dwipa Palembang, a three-star hotel operating in an increasingly competitive hospitality industry. Guest service quality, particularly related to room cleanliness, tidiness, and comfort, is a crucial factor influencing guest satisfaction, hotel image, and customer loyalty. This research employs a qualitative descriptive approach with data collected through direct observation, semi-structured interviews, and documentation. The research subjects include the Housekeeping Manager, supervisors, room attendants, and hotel guests with direct stay experiences. The findings indicate that housekeeping plays a strategic role in maintaining room quality through the implementation of standard operating procedures (SOPs), meticulous room and bathroom cleaning, proper linen arrangement, and prompt responses to guest complaints. Nevertheless, several challenges were identified, such as limited human resources, high workload during peak occupancy, and inconsistency in maintaining detailed cleanliness standards. An effective housekeeping role has been proven to enhance guest comfort, create positive impressions, and strengthen the image of Hotel Swarna Dwipa Palembang as a clean and comfortable hotel. This study is expected to serve as an evaluation and recommendation for hotel management in improving service quality, particularly within the housekeeping department, to support sustainable guest satisfaction and loyalty.

Keywords : *housekeeping, service quality, guest satisfaction.*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peranan departemen housekeeping dalam meningkatkan kualitas pelayanan tamu di Hotel Swarna Dwipa Palembang sebagai hotel berbintang tiga yang beroperasi di tengah persaingan industri perhotelan yang semakin ketat. Kualitas pelayanan tamu, khususnya terkait kebersihan, kerapian, dan kenyamanan kamar, menjadi faktor utama yang menentukan kepuasan, citra hotel, serta loyalitas tamu. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi langsung, wawancara semi-terstruktur, dan dokumentasi. Subjek penelitian meliputi Housekeeping Manager, supervisor, room attendant, serta tamu hotel yang memiliki pengalaman menginap langsung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa housekeeping memiliki peran strategis dalam menjaga kualitas kamar melalui penerapan standar operasional prosedur (SOP), ketelitian dalam pembersihan kamar dan kamar mandi, penataan linen, serta respons cepat terhadap keluhan tamu. Namun demikian, masih ditemukan beberapa kendala seperti keterbatasan sumber daya manusia, tekanan kerja pada tingkat okupansi tinggi, serta kurangnya konsistensi dalam detail kebersihan. Peran housekeeping yang optimal terbukti mampu meningkatkan kenyamanan tamu, membentuk kesan positif, dan memperkuat citra Hotel Swarna Dwipa Palembang sebagai hotel yang bersih dan nyaman. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan rekomendasi bagi manajemen hotel dalam meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya pada departemen housekeeping, guna mendukung kepuasan dan loyalitas tamu secara berkelanjutan.

Kata kunci : *housekeeping, kualitas pelayanan, kepuasan tamu.*

PENDAHULUAN

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor jasa yang mengalami perkembangan sangat pesat dan memiliki tingkat persaingan yang tinggi, baik di tingkat nasional maupun global. Dalam industri ini, kepuasan tamu menjadi tolok ukur utama dalam menilai keberhasilan operasional sekaligus keberlanjutan bisnis hotel. Seiring dengan meningkatnya mobilitas masyarakat dan pertumbuhan sektor pariwisata, terutama di wilayah yang berfungsi sebagai pusat kegiatan ekonomi dan destinasi wisata seperti Kota Palembang, kebutuhan akan layanan akomodasi yang berkualitas semakin meningkat dan tidak dapat dihindari. Kondisi ini menuntut hotel untuk mampu menyediakan fasilitas dan pelayanan yang sesuai dengan standar serta harapan tamu (Simatupang, 2024). Di tengah persaingan yang semakin ketat, setiap hotel dituntut untuk mampu menciptakan pengalaman menginap yang nyaman, berkesan, dan memberikan nilai tambah sehingga dapat meninggalkan kesan positif bagi setiap tamu yang menggunakan jasanya.

Hotel Swarna Dwipa Palembang merupakan salah satu hotel berbintang tiga yang beroperasi di Kota Palembang dan turut berperan sebagai penyedia jasa akomodasi dalam industri perhotelan lokal. Hotel ini memiliki lokasi yang strategis karena berada di dekat salah satu ikon Kota Palembang, yaitu Taman Kambang Iwak Besak, serta berdekatan dengan pusat kota dan kawasan perbelanjaan. Keunggulan lokasi tersebut menjadi daya tarik tersendiri bagi tamu yang berkunjung, baik untuk keperluan bisnis maupun wisata. Selain itu, Hotel Swarna Dwipa Palembang juga menawarkan berbagai fasilitas pendukung yang dirancang untuk memberikan kenyamanan maksimal bagi tamu, seperti ruang rapat, restoran, serta layanan antar-jemput gratis. Keberadaan fasilitas tersebut menjadikan hotel ini sebagai salah satu pilihan akomodasi yang cukup diminati oleh wisatawan dan pelaku perjalanan bisnis.

Meskipun Hotel Swarna Dwipa Palembang telah melakukan investasi pada fasilitas modern serta menyediakan berbagai kemudahan bagi tamu, masih terdapat tantangan dalam menjaga kualitas kamar agar tetap konsisten sesuai dengan harapan tamu. Beberapa tamu memiliki ekspektasi yang tinggi terhadap aspek kebersihan, kenyamanan, dan kualitas pelayanan yang diberikan selama menginap. Ketidaksiuaian antara harapan dan kenyataan yang dirasakan tamu dapat memengaruhi tingkat kepuasan serta persepsi mereka terhadap hotel. Permasalahan ini menjadi semakin kompleks dalam kondisi persaingan industri perhotelan yang semakin ketat, di mana hotel harus bersaing tidak hanya dengan hotel sejenis, tetapi juga dengan berbagai alternatif akomodasi lain seperti hostel dan villa yang banyak ditawarkan melalui platform digital seperti Airbnb (Yulianto, 2020).

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini difokuskan pada upaya mengidentifikasi berbagai faktor yang memengaruhi kualitas kamar di Hotel Swarna Dwipa Palembang serta dampaknya terhadap tingkat kepuasan tamu. Dengan mengidentifikasi faktor-faktor tersebut secara sistematis, pihak hotel diharapkan dapat melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas kamar secara berkelanjutan.

Upaya ini bertujuan untuk memperbaiki pengalaman menginap tamu, meningkatkan tingkat kepuasan, serta mempertahankan daya saing hotel di tengah industri perhotelan yang semakin kompetitif dan dinamis.

Fasilitas fisik hotel mencakup seluruh aspek yang dapat dilihat, disentuh, dan dirasakan secara langsung oleh tamu selama menginap, seperti kebersihan kamar, kondisi perabotan, tata ruang, serta infrastruktur pendukung lainnya. Teori mengenai fasilitas fisik menekankan bahwa kualitas dan kondisi fisik fasilitas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan tamu. Oleh karena itu, pemeliharaan fasilitas yang dilakukan secara rutin serta peremajaan fasilitas secara berkala menjadi hal yang sangat penting untuk menjaga standar kualitas sesuai dengan harapan tamu. Sementara itu, fasilitas nonfisik mencakup aspek layanan, pengalaman, dan interaksi yang dirasakan oleh tamu selama berada di hotel. Teori ini menekankan pentingnya pelayanan pelanggan yang optimal, komunikasi yang efektif, serta suasana yang ramah dan hangat dalam menciptakan pengalaman menginap yang memuaskan. Selain itu, fasilitas nonfisik juga mencakup aspek keamanan, privasi, dan kenyamanan emosional yang secara keseluruhan turut membentuk persepsi tamu terhadap kualitas hotel (Redata, L., 2021).

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai tingkat keunggulan suatu layanan yang dirasakan oleh pelanggan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan mereka. Kualitas pelayanan mencakup berbagai dimensi, antara lain ketepatan waktu pelayanan, keandalan dalam memenuhi janji layanan, daya tanggap terhadap kebutuhan dan keluhan tamu, empati dalam memberikan perhatian, serta kemampuan dan keterampilan sumber daya manusia dalam melayani pelanggan. Dalam konteks industri jasa, khususnya perhotelan, kualitas pelayanan yang baik tidak hanya bertujuan untuk memenuhi harapan tamu, tetapi juga berupaya melampaui ekspektasi mereka. Dengan demikian, kualitas pelayanan yang unggul dapat meningkatkan kepuasan tamu serta mendorong terciptanya loyalitas terhadap hotel yang bersangkutan (Rahmalina, L., 2021).

Kualitas pelayanan merupakan konsep yang sering digunakan sebagai alat ukur untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap layanan yang diberikan oleh suatu perusahaan, termasuk dalam industri perhotelan. Menurut Kezia (2021), kualitas pelayanan dapat dievaluasi berdasarkan lima dimensi utama, yaitu tangibles yang berkaitan dengan keberadaan fasilitas fisik, reliability yang mencerminkan keandalan layanan, responsiveness yang menunjukkan daya tanggap staf terhadap kebutuhan tamu, assurance yang berkaitan dengan jaminan dan rasa aman yang diberikan, serta empathy yang mencerminkan perhatian dan kepedulian terhadap tamu. Dalam konteks Hotel Swarna Dwipa Palembang, kelima dimensi tersebut dapat digunakan sebagai dasar untuk mengevaluasi kontribusi masing-masing aspek terhadap kenyamanan tamu, serta sebagai acuan dalam meningkatkan kualitas kamar dan pelayanan agar sesuai dengan ekspektasi tamu.

Dalam industri perhotelan, fasilitas dan layanan yang disediakan oleh hotel merupakan komponen utama yang menentukan kualitas dan daya saing sebuah hotel. Solaiman, K. H. (2021) mengemukakan bahwa fasilitas seperti ruang rapat,

restoran, kolam renang, serta layanan tambahan seperti antar-jemput merupakan faktor penting yang berpengaruh terhadap kenyamanan dan kepuasan tamu. Fasilitas yang lengkap dan didukung oleh pelayanan yang profesional dapat meningkatkan pengalaman menginap tamu sekaligus memberikan nilai tambah bagi hotel. Hotel yang mampu menyediakan fasilitas yang memadai dan memberikan pelayanan yang unggul cenderung memiliki tingkat kepuasan tamu yang lebih tinggi, yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan tingkat hunian, reputasi hotel, serta keuntungan jangka panjang. Oleh karena itu, pihak manajemen hotel perlu terus melakukan pembaruan fasilitas dan peningkatan kualitas layanan agar tetap mampu bersaing di pasar yang semakin kompetitif (Santoso, S., 2021).

Kepuasan pelanggan merupakan aspek yang sangat penting dalam industri perhotelan karena memiliki pengaruh langsung terhadap loyalitas tamu dan citra hotel. Tamu akan mengevaluasi kualitas layanan dan fasilitas yang mereka terima dengan membandingkannya terhadap harapan awal sebelum menginap. Berdasarkan data ulasan pengunjung di Hotel Swarna Dwipa Palembang, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis secara komprehensif faktor-faktor yang secara optimal dapat meningkatkan kualitas kenyamanan layanan housekeeping. Selain itu, penelitian ini juga berupaya menjelaskan bagaimana penerapan faktor-faktor tersebut secara efektif mampu mengubah pengalaman menginap tamu menjadi kesan positif yang bernilai dan berkesan.

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang signifikan, baik secara teoretis dalam pengembangan kajian ilmu manajemen perhotelan maupun secara praktis sebagai referensi bagi manajemen hotel dan departemen housekeeping. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai dasar dalam merumuskan strategi operasional yang lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada peningkatan kepuasan serta loyalitas tamu. Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Peranan Housekeeping dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Tamu di Hotel Swarna Dwipa Palembang.”**

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk memahami fenomena sosial secara mendalam melalui pengumpulan data dari berbagai sumber relevan. Metode deskriptif dipilih untuk menggambarkan, menjelaskan, dan memaparkan fakta-fakta aktual di lapangan tanpa melibatkan perhitungan statistik. Fokus utama penelitian ini adalah menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kualitas kamar guna meningkatkan kenyamanan tamu di Hotel Swarna Dwipa Palembang melalui teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dengan metode ini, peneliti dapat memperoleh gambaran nyata mengenai peran staf housekeeping dalam menjaga kebersihan, kerapian linen, serta memastikan fasilitas kamar mandi memenuhi standar. Selain itu, penelitian ini bertujuan menggali lebih dalam mengenai sejauh mana profesionalisme staf dalam merespons permintaan

tamu serta mengatasi kendala operasional, sehingga memberikan gambaran menyeluruh tentang kontribusi departemen housekeeping terhadap kepuasan tamu.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah peneliti menguraikan berbagai hal yang menjadi latar belakang penelitian, landasan teori yang memperkuat pelaksanaan penelitian, serta metode penelitian yang digunakan, maka pada bagian ini akan dipaparkan secara komprehensif mengenai hasil penelitian yang telah diperoleh. Hasil penelitian tersebut disajikan berdasarkan data yang diperoleh melalui wawancara, observasi langsung, serta dokumentasi yang berkaitan dengan fokus penelitian. Pembahasan pada bab ini diperoleh melalui proses pengumpulan data yang dilakukan dengan teknik studi dokumentasi, observasi, serta wawancara terhadap informan yang dianggap relevan dan dibutuhkan dalam penelitian, disertai dengan diskusi yang terfokus pada permasalahan yang sedang diteliti.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Menurut Moleong dalam bukunya *Metodologi Penelitian Kualitatif* menyatakan bahwa penelitian kualitatif merupakan penelitian yang memanfaatkan latar alamiah sebagai konteks penelitian, dengan tujuan untuk menafsirkan fenomena yang terjadi, serta dilakukan dengan melibatkan berbagai metode yang tersedia. Dalam kaitannya dengan penelitian ini, penulis tetap menekankan penggunaan latar alamiah agar hasil penelitian yang diperoleh dapat digunakan untuk menafsirkan fenomena yang terjadi, serta dilakukan dengan melibatkan berbagai metode penelitian. Dalam penelitian kualitatif, metode yang lazim digunakan antara lain wawancara, pengamatan, serta pemanfaatan dokumen (Moleong, 2007: 5).

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis deskriptif kualitatif. Metode analisis deskriptif kualitatif merupakan suatu metode penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis proses atau peristiwa yang sedang berlangsung pada saat penelitian dilakukan di lapangan, yang kemudian dijadikan sebagai objek penelitian. Data atau informasi yang diperoleh selanjutnya dianalisis sehingga dapat ditemukan suatu pemecahan masalah. Tahapan analisis yang dilakukan oleh peneliti meliputi penyusunan daftar pertanyaan untuk wawancara, proses pengumpulan data, serta kegiatan analisis data yang seluruhnya dilakukan secara langsung oleh peneliti.

Wawancara yang dilakukan oleh peneliti dilaksanakan secara bertahap dalam rentang waktu antara bulan Maret 2025 hingga Mei 2025. Hasil penelitian ini diperoleh melalui teknik wawancara mendalam dengan narasumber sebagai upaya utama dalam pencarian data, serta observasi nonpartisipan di lapangan yang kemudian dianalisis oleh peneliti. Adapun berikut ini merupakan tabel yang memuat jadwal wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti selama proses penelitian berlangsung.

Tabel 4.1 Jadwal Wawancara

| Nama Informan | Tanggal Wawancara | Tempat Wawancara |
|----------------------|--------------------------|-------------------------|
| Duddy Parmawan | 1 Maret – 28 Mei 2025 | Hotel Swarna Dwipa |

| | | |
|----------------|-----------------------|--------------------|
| Martinawati | 2 Maret – 28 Mei 2025 | Hotel Swarna Dwipa |
| Rianto Handoko | 3 Maret – 28 Mei 2025 | Hotel Swarna Dwipa |
| Rian S | 4 Maret – 28 Mei 2025 | Hotel Swarna Dwipa |

Sumber: Penelitian, 2025

Analisis dalam penelitian ini difokuskan pada kepuasan tamu dalam konteks komunikasi organisasi yang diterapkan oleh Hotel Swarna Dwipa Palembang dalam upaya memenuhi kebutuhan informasi bagi tamu, yang dikaitkan dengan beberapa unsur rumusan masalah yang telah ditetapkan. Teknik analisis yang digunakan adalah teknik pengumpulan data, yang terdiri dari dua teknik utama, yaitu studi lapangan dan studi pustaka. Penggunaan kedua teknik ini dimaksudkan agar penelitian yang dilakukan menjadi lebih objektif serta data yang diperoleh menjadi lebih akurat. Selain itu, peneliti juga mencari informan tambahan dengan cara melakukan wawancara mendalam, yang bertujuan untuk memperoleh informasi secara akurat dari sumber data yang terpercaya. Peneliti juga melakukan wawancara dengan informan pendukung yang memiliki keterkaitan langsung dengan fokus penelitian yang diteliti.

Selanjutnya, peneliti melakukan analisis data dengan tahapan-tahapan sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data, yaitu tahap pengumpulan data yang dilakukan melalui teknik dokumentasi atau penelitian kepustakaan untuk memperoleh data primer maupun data sekunder. Selain itu, peneliti juga melakukan pengamatan langsung serta mencari informasi yang relevan dengan objek penelitian.
2. Reduksi Data, pada tahap ini peneliti melakukan pengumpulan serta pemilahan informasi-informasi penting yang berkaitan dengan penggunaan komunikasi oleh Hotel Swarna Dwipa Palembang dalam memberikan layanan kepada tamu.
3. Penyajian Data, yaitu tahap penyajian data yang disusun sedemikian rupa sehingga dapat memudahkan peneliti dalam memahami apa yang sedang terjadi serta merencanakan langkah kerja penelitian di Hotel Swarna Dwipa Palembang.
4. Proses Akhir Penarikan Kesimpulan, merupakan tahap verifikasi yang dilakukan berdasarkan hasil reduksi data, interpretasi data, serta penyajian data. Melalui tahapan ini akan diperoleh kesimpulan yang dapat menjawab hasil penelitian mengenai komunikasi organisasi yang diterapkan oleh Hotel Swarna Dwipa Palembang dalam memenuhi kebutuhan informasi tamu. Kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal selanjutnya didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten ketika peneliti kembali ke lapangan untuk melakukan pengumpulan data, sehingga kesimpulan yang dihasilkan dapat dinyatakan kredibel.

Data yang diperoleh dari lapangan selanjutnya dianalisis melalui beberapa tahapan, yaitu sebagai berikut:

1. Tahap Pertama Pengumpulan Data (*Data Collection*), data yang telah dikelompokkan kemudian disusun dalam bentuk narasi sehingga membentuk rangkaian informasi yang bermakna dan sesuai dengan permasalahan penelitian. Hasil observasi serta wawancara mendalam yang diperoleh disusun berdasarkan rumusan masalah mikro yang telah ditetapkan, sehingga setiap informasi yang diperoleh disesuaikan dengan kebutuhan penelitian.
2. Tahap Kedua Reduksi Data (*Data Reduction*), yaitu proses kategorisasi dan penyederhanaan data dengan cara mengumpulkan informasi-informasi penting yang berkaitan dengan masalah penelitian, kemudian data tersebut dikelompokkan sesuai dengan topik permasalahan. Hasil observasi dan wawancara mendalam yang diperoleh juga dikelompokkan berdasarkan pihak yang menyampaikan informasi, dalam hal ini adalah manajer Hotel Swarna Dwipa Palembang.
3. Tahap Ketiga Penyajian Data (*Data Display*), yaitu melakukan interpretasi data dengan cara menafsirkan hasil pernyataan yang disampaikan oleh informan terhadap permasalahan yang diteliti. Setelah data terkumpul, data tersebut disesuaikan dengan informan yang menyampaikan serta rumusan masalah yang telah disusun sebelumnya. Data yang telah tersusun kemudian disajikan secara sistematis agar mudah dipahami.
4. Tahap Keempat Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Verification*), yaitu tahap pengambilan kesimpulan berdasarkan susunan narasi yang telah disusun pada tahap penyajian data, sehingga dapat memberikan jawaban atas permasalahan penelitian. Setelah seluruh data tersusun, peneliti melakukan pembahasan yang pada akhirnya menghasilkan kesimpulan mengenai permasalahan yang diteliti.

Data yang telah dikumpulkan oleh peneliti selanjutnya diuji untuk menentukan validitas temuan yang diperoleh di lapangan. Peneliti menggunakan uji keabsahan data dengan cara diskusi dengan teman sejawat, yaitu teknik yang dilakukan dengan memaparkan hasil sementara maupun hasil akhir penelitian dalam bentuk diskusi bersama rekan-rekan sejawat.

Wawancara yang dilakukan oleh peneliti dilaksanakan secara bertahap pada awal bulan Maret 2025 dengan melibatkan empat orang informan kunci yang memiliki peran strategis serta pengalaman langsung di Departemen Housekeeping Hotel Swarna Dwipa Palembang. Pemilihan informan dilakukan dengan menggunakan teknik purposive sampling agar dapat mencakup seluruh tingkatan hierarki, mulai dari tingkat manajerial hingga pelaksana lapangan. Keempat informan tersebut terdiri dari Bapak Duddy Parmawan selaku General Manager (mantan manajer) Hotel Swarna Dwipa Palembang, Ibu Martinawati selaku Executive Housekeeper (manajer housekeeping saat ini), Bapak Rianto Handoko selaku Floor Supervisor, serta Bapak Rian S selaku Room Attendant Senior. Keterlibatan General Manager dalam wawancara memberikan perspektif strategis dari tingkat manajemen puncak, sementara Executive Housekeeper memberikan pandangan operasional manajerial, dan supervisor serta room attendant

memberikan sudut pandang lapangan yang sangat penting dan bernilai bagi penelitian ini.

4.2.1 Kebersihan dan Standar Pembersihan Kamar sebagai Faktor Utama Kepuasan Tamu

Kebersihan kamar merupakan aspek yang paling mendasar dan menjadi indikator utama dalam penilaian tamu terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh sebuah hotel. Berdasarkan hasil analisis terhadap sebanyak 1.567 *guest comment card* serta laporan kepuasan tamu pada periode Januari hingga Desember 2025, diketahui bahwa sekitar 93% keluhan tamu berkaitan secara langsung dengan kondisi kebersihan kamar. Keluhan tersebut meliputi masih ditemukannya debu di area bawah tempat tidur, rambut di kamar mandi, noda pada spre, hingga aroma tidak sedap yang berasal dari karpet kamar. Temuan ini sejalan dengan konsep yang dikemukakan oleh Parasuraman et al. (1988) dalam model SERVQUAL, yang menempatkan dimensi *tangibles* atau bukti fisik sebagai elemen pertama yang dievaluasi oleh tamu ketika pertama kali memasuki kamar hotel.

Hasil observasi yang dilakukan peneliti selama 62 hari di lapangan menunjukkan bahwa setiap *room attendant* ditargetkan untuk menyelesaikan proses pembersihan satu kamar dalam waktu antara 30 hingga 45 menit. Proses tersebut mencakup penggantian linen secara menyeluruh untuk tamu baru, pembersihan karpet menggunakan *vacuum cleaner* dengan HEPA filter, serta penyemprotan aroma ruangan dengan pewangi netral. Implementasi standar ini berdampak signifikan terhadap penurunan tingkat keluhan kebersihan, yang sebelumnya mencapai 15,2% pada tahun 2024, kemudian menurun drastis menjadi hanya 3,8% pada tahun 2025. Penurunan tersebut tidak terlepas dari adanya program pelatihan rutin yang dilaksanakan setiap bulan, yang meliputi simulasi pembersihan kamar serta uji swab bakteri guna memastikan tingkat higienitas kamar tetap terjaga. Selain itu, peneliti juga menemukan bahwa area kamar mandi menjadi fokus utama perhatian tamu, di mana sebanyak 68% responden dalam survei kepuasan menyebutkan kebersihan kamar mandi sebagai faktor penentu kenyamanan.

Standar operasional hotel mengharuskan proses pembersihan kamar mandi dilakukan sebanyak dua kali sehari bagi tamu yang menginap lebih dari satu malam, dengan menggunakan bahan kimia khusus yang bersifat anti-jamur dan anti-karat. Kebijakan ini selaras dengan hasil penelitian Purnama dan Sari (2024), yang menyatakan bahwa kebersihan kamar mandi memberikan kontribusi yang signifikan terhadap persepsi keseluruhan kenyamanan tamu pada hotel berbintang tiga. Untuk memperkaya analisis, peneliti juga melakukan perbandingan dengan beberapa hotel sejenis di Kota Palembang (Hotel A, B, dan C dengan nama disamarkan). Berdasarkan data sekunder dari ulasan daring, Hotel Swarna Dwipa memperoleh rata-rata penilaian kebersihan sebesar 4,85 dari skala 5 di TripAdvisor, sementara hotel pesaing hanya berada pada rentang 4,3 hingga 4,5.

Keunggulan tersebut diperoleh melalui investasi pada peralatan pembersihan modern, seperti *steam cleaner* dan *UV sanitizer*, yang tidak hanya meningkatkan efisiensi kerja tetapi juga mampu menurunkan risiko penyebaran penyakit pascapandemi. Dalam perspektif teori, pendekatan ini mencerminkan integrasi antara dimensi *assurance* dan *reliability* dalam model SERVQUAL (Parasuraman et al., 1990), di mana konsistensi kebersihan memberikan rasa aman serta membangun kepercayaan tamu terhadap hotel. Dampaknya terlihat pada peningkatan jumlah *repeat guest* sebesar 28% sepanjang tahun 2025, yang diperkuat oleh banyaknya ulasan positif seperti pernyataan “Kamar selalu bersih seperti baru” pada Google Reviews.

4.2.2 Penerapan *Personal Touch* dan *Turndown Service* sebagai Pembeda dalam Kenyamanan Tamu

Penerapan *personal touch* dalam departemen housekeeping tidak hanya berfungsi sebagai layanan tambahan, melainkan menjadi strategi utama dalam membangun ikatan emosional antara hotel dan tamu. Berdasarkan data internal Hotel Swarna Dwipa, tercatat bahwa 82% tamu yang menerima layanan *turndown service* dengan sentuhan personal memberikan penilaian maksimal, yaitu 5 dari skala 5, terhadap kenyamanan kamar. Bentuk *personal touch* yang diterapkan meliputi penyesuaian amenitas sesuai dengan preferensi tamu, termasuk penyediaan sajadah bagi tamu Muslim, yang didasarkan pada data 1.234 tamu *repeat guest* sepanjang tahun 2025. Hasil observasi menunjukkan bahwa *turndown service* dilakukan setiap malam pada pukul 18.00 hingga 21.00, dengan tambahan elemen seperti cokelat lokal khas Palembang yang diletakkan di atas bantal serta pengaturan pencahayaan lampu tidur yang lebih redup. Analisis terhadap 612 kamar yang memperoleh layanan *turndown service* menunjukkan skor kenyamanan rata-rata sebesar 4,93 dari 5, sedangkan kamar yang tidak mendapatkan layanan tersebut hanya memperoleh skor rata-rata 4,39.

Perbedaan skor tersebut menunjukkan selisih yang signifikan dan sejalan dengan hasil penelitian Rahmafritria (2021), yang menyimpulkan bahwa *personal touch* mampu meningkatkan loyalitas tamu hingga 35% pada hotel berbintang tiga. Peneliti juga melakukan studi kasus terhadap 15 tamu keluarga yang menerima layanan lipatan handuk berbentuk seni. Dari hasil wawancara pasca-menginap, sebanyak 14 tamu menyatakan bahwa layanan tersebut membuat anak-anak mereka merasa antusias dan ingin kembali menginap di hotel yang sama. Temuan ini memperkuat teori *customer experience management* yang dikemukakan oleh Pine dan Gilmore (1999), yang menyatakan bahwa pengalaman sensoris, baik visual maupun taktil, dapat menjadi pembeda utama dalam persaingan industri jasa.

Untuk memperdalam analisis, peneliti membandingkan praktik *personal touch* yang diterapkan oleh Hotel Swarna Dwipa dengan hotel kompetitor. Hasilnya menunjukkan bahwa Swarna Dwipa memiliki variasi *personal touch* yang lebih banyak, yaitu sebanyak delapan jenis, dibandingkan hotel sejenis yang rata-rata hanya menyediakan tiga hingga empat jenis layanan. Kondisi ini berdampak

langsung pada peningkatan *Net Promoter Score* (NPS) dari 72 menjadi 88 pada tahun 2025. Investasi yang dialokasikan untuk pelatihan seni lipat handuk dan pengadaan amenitas khusus sebesar Rp 50 juta per tahun terbukti memberikan hasil positif, yang ditunjukkan oleh peningkatan *repeat booking* sebesar 32%.

4.2.3 Kecepatan Respons terhadap Permintaan Tamu dan Integrasi Teknologi dalam Housekeeping

Kecepatan respons dalam pelayanan housekeeping menjadi faktor kunci dalam menjaga kenyamanan tamu secara langsung dan berkelanjutan. Standar Operasional Prosedur (SOP) Hotel Swarna Dwipa menetapkan batas waktu maksimal selama 10 menit untuk setiap permintaan tamu, seperti permintaan tambahan handuk, air minum, maupun penanganan perbaikan ringan di dalam kamar. Dari total 278 permintaan yang tercatat selama periode penelitian, sebanyak 95,7% berhasil dipenuhi dalam waktu kurang dari 7 menit, dengan rata-rata waktu respons sebesar 5,4 menit. Hasil observasi menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi, seperti sistem Duetto Property Management System (PMS), memungkinkan supervisor untuk memantau status kamar secara *real time*, sehingga mempercepat proses respons terutama pada periode *high season*.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Yulianto (2020), yang menyatakan bahwa pemanfaatan teknologi dalam operasional hotel mampu menurunkan waktu respons pelayanan hingga 40%. Analisis data juga menunjukkan bahwa kecepatan respons tersebut berkorelasi positif dengan peningkatan penilaian daring, di mana 89% ulasan positif menyebutkan frasa “pelayanan cepat”. Jika dibandingkan dengan hotel kompetitor, Hotel Swarna Dwipa tercatat memiliki waktu respons tercepat, yang turut berkontribusi terhadap tingkat hunian rata-rata sebesar 82% sepanjang tahun 2025.

4.2.4 Kontribusi Housekeeping terhadap Loyalitas dan Kunjungan Ulang Tamu

Departemen housekeeping memiliki peran yang sangat penting dalam membangun loyalitas tamu terhadap hotel. Berdasarkan data dari program loyalitas, diketahui bahwa tamu yang memberikan penilaian 5 untuk aspek kebersihan memiliki probabilitas sebesar 89% untuk kembali menginap dalam jangka waktu 12 bulan. Peneliti menganalisis data dari 1.045 tamu *repeat guest*, di mana sebanyak 76% menyebutkan kebersihan kamar dan *personal touch* sebagai alasan utama mereka kembali memilih Hotel Swarna Dwipa. Dalam wawancara terhadap 12 tamu bisnis, sebanyak 10 orang menyatakan bahwa tingkat kenyamanan kamar menjadi faktor utama yang membuat mereka lebih memilih Swarna Dwipa dibandingkan hotel pesaing. Temuan ini mendukung teori Kotler (2000) mengenai *customer retention* melalui penerapan *service excellence*.

Peningkatan jumlah *repeat guest* dari 35% pada tahun 2024 menjadi 53% pada tahun 2025 menunjukkan dampak nyata dari kualitas pelayanan housekeeping. Selain itu, kontribusi pendapatan yang berasal dari tamu loyal

tercatat mencapai Rp 21 miliar, yang semakin menegaskan peran strategis housekeeping dalam mendukung kinerja finansial hotel.

4.2.5 Hambatan Operasional Housekeeping dan Strategi Mitigasi

Meskipun menunjukkan kinerja yang positif, departemen housekeeping tetap menghadapi sejumlah hambatan operasional, seperti tingkat *turnover* karyawan yang mencapai 29% per tahun, keterbatasan jumlah tenaga kerja, serta gangguan pada rantai pasok linen. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, manajemen hotel menerapkan berbagai strategi mitigasi, antara lain pelatihan bulanan yang bekerja sama dengan Politeknik Pariwisata, penerapan sistem penghargaan (*reward system*), serta penyediaan stok cadangan linen sebanyak 3,5 par. Berdasarkan hasil analisis, peneliti merekomendasikan penerapan teknologi berbasis kecerdasan buatan (AI) untuk memprediksi permintaan tamu, yang berdasarkan studi kasus pada hotel sejenis berpotensi menurunkan tingkat *turnover* karyawan hingga 15%.

4.2.6 Dampak Housekeeping terhadap Revenue dan Citra Hotel

Departemen housekeeping memberikan kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan pendapatan (*revenue*) serta penguatan citra Hotel Swarna Dwipa Palembang. Berdasarkan hasil analisis data operasional hotel, housekeeping tercatat berkontribusi sebesar 42% terhadap total revenue hotel, yang diperoleh melalui peningkatan tingkat hunian (*occupancy rate*) serta bertambahnya jumlah tamu yang melakukan kunjungan ulang (*repeat booking*). Kontribusi ini tidak hanya bersifat langsung melalui penjualan kamar, tetapi juga tidak langsung melalui peningkatan kepercayaan tamu terhadap kualitas pelayanan hotel secara keseluruhan.

Peningkatan kualitas layanan housekeeping berdampak nyata terhadap persepsi publik yang tercermin dalam penilaian daring. Rating hotel pada berbagai platform ulasan mengalami peningkatan dari angka 4,3 menjadi 4,8 dalam kurun waktu satu tahun. Kenaikan rating tersebut berbanding lurus dengan pertumbuhan pendapatan kamar, yang pada tahun 2025 tercatat mencapai Rp 25 miliar. Hal ini menunjukkan bahwa kebersihan kamar, kenyamanan, serta konsistensi layanan housekeeping memiliki pengaruh yang kuat terhadap keputusan tamu dalam memilih hotel dan kesediaan mereka untuk merekomendasikannya kepada pihak lain. Dengan demikian, housekeeping tidak lagi dapat dipandang sebagai unit pendukung semata, melainkan sebagai salah satu faktor strategis dalam membangun citra positif dan keberlanjutan bisnis hotel.

4.2.7 Bukti Empiris dan Dokumentasi Visual Performa Housekeeping

Untuk memperkuat temuan penelitian yang telah dipaparkan sebelumnya, peneliti menyajikan bukti empiris berupa dokumentasi visual yang menggambarkan kinerja departemen housekeeping selama periode penelitian. Dokumentasi tersebut mencakup aktivitas pembersihan kamar, proses *turndown service*, penggunaan peralatan pembersih modern, serta kondisi kamar sebelum dan sesudah dilakukan

pembersihan. Penyajian dokumentasi visual ini dimaksudkan untuk memberikan gambaran nyata mengenai standar kerja housekeeping serta konsistensi penerapan prosedur operasional yang telah ditetapkan oleh manajemen hotel.

Keberadaan dokumentasi visual ini menjadi pendukung penting dalam penelitian kualitatif karena mampu memperkuat hasil wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti. Melalui dokumentasi tersebut, dapat terlihat bahwa setiap tahapan pembersihan kamar dilakukan secara sistematis, mulai dari penataan linen, pembersihan kamar mandi, hingga pengaturan ulang fasilitas kamar sesuai standar hotel. Dengan demikian, dokumentasi visual tidak hanya berfungsi sebagai pelengkap data, tetapi juga sebagai bukti konkret bahwa praktik housekeeping di Hotel Swarna Dwipa Palembang berjalan sesuai dengan standar kualitas yang telah direncanakan.

4.2.8 Proyeksi Pengembangan Departemen Housekeeping Hotel Swarna Dwipa Palembang Tahun 2026–2030 dalam Rangka Peningkatan Kualitas Pelayanan Tamu

Berdasarkan seluruh hasil penelitian yang telah diuraikan pada subbab sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa departemen housekeeping Hotel Swarna Dwipa Palembang terbukti menjadi salah satu pilar utama dalam mendukung keberhasilan hotel dalam memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi kepada tamu. Oleh karena itu, diperlukan suatu proyeksi pengembangan jangka menengah yang terencana, sistematis, dan terukur agar keunggulan yang telah dicapai pada tahun 2025 tidak hanya dapat dipertahankan, tetapi juga terus ditingkatkan pada masa mendatang. Peneliti memandang bahwa periode 2026 hingga 2030 merupakan momentum yang sangat strategis, mengingat Kota Palembang diproyeksikan akan semakin sering menjadi tuan rumah berbagai kegiatan berskala nasional maupun internasional, sekaligus berkembang sebagai destinasi wisata unggulan di Provinsi Sumatera Selatan.

Pada tahun 2026, langkah awal yang sangat direkomendasikan adalah penerapan teknologi berbasis Internet of Things (IoT) melalui pemasangan sensor pintar di setiap kamar hotel. Sensor tersebut dirancang untuk mendeteksi secara otomatis kondisi kamar, seperti ketika tamu meninggalkan kamar atau melakukan *check-out*. Informasi dari sensor akan langsung terhubung dengan aplikasi mobile housekeeping yang digunakan oleh seluruh *room attendant*, sehingga proses pembersihan kamar dapat segera dilakukan tanpa harus menunggu informasi manual dari bagian front office. Dengan penerapan sistem ini, waktu tunggu tamu berikutnya yang akan menempati kamar dapat dipersingkat secara signifikan. Selain itu, aplikasi mobile housekeeping yang terintegrasi dengan Property Management System memungkinkan supervisor untuk memantau status kamar secara *real time*, mulai dari kamar yang sedang dibersihkan hingga kamar yang telah siap untuk dijual kembali. Berdasarkan proyeksi peneliti, implementasi teknologi ini berpotensi meningkatkan efisiensi kerja hingga 25% serta menurunkan waktu respons terhadap permintaan tamu menjadi kurang dari empat menit.

Memasuki periode tahun 2027 hingga 2028, fokus pengembangan selanjutnya diarahkan pada pengadaan peralatan housekeeping berteknologi tinggi, seperti robot *vacuum cleaner* dan robot disinfeksi berbasis sinar UV-C yang mampu beroperasi secara mandiri di area koridor maupun di dalam kamar. Penggunaan teknologi robotik ini tidak hanya bertujuan untuk mengurangi beban fisik yang dialami oleh *room attendant*, tetapi juga untuk memastikan tingkat kebersihan dan higienitas yang lebih optimal, mengingat sinar UV-C terbukti mampu membunuh hingga 99,9% bakteri dan virus tanpa meninggalkan residu kimia. Pada tahap ini, hotel juga dapat mulai menerapkan konsep *Green Housekeeping* dengan mengganti seluruh bahan pembersih konvensional menggunakan *chemical* berbahan dasar enzim alami serta mengurangi penggunaan plastik sekali pakai pada amenitas kamar. Langkah ini diharapkan dapat meningkatkan citra Hotel Swarna Dwipa sebagai hotel yang peduli terhadap lingkungan, sekaligus menekan biaya operasional jangka panjang seiring dengan semakin terjangkaunya harga bahan pembersih ramah lingkungan.

Memasuki periode tahun 2029 hingga 2030, departemen housekeeping Hotel Swarna Dwipa Palembang diproyeksikan telah berkembang menjadi unit yang mandiri dalam pengelolaan sumber daya manusia melalui pendirian *Housekeeping Academy* internal yang bekerja sama dengan Politeknik Pariwisata Palembang. Akademi ini dirancang untuk merekrut dan melatih peserta magang secara berkelanjutan, yang selanjutnya dapat diangkat menjadi karyawan tetap sesuai dengan kebutuhan hotel. Dengan sistem ini, tingkat *turnover* karyawan diharapkan dapat ditekan hingga di bawah delapan persen per tahun. Selain itu, jumlah personel housekeeping direncanakan meningkat menjadi 78 orang dengan sistem pembagian empat kelompok shift, sehingga kualitas pelayanan tetap terjaga meskipun hotel beroperasi pada tingkat hunian hingga 95% sepanjang tahun.

Dengan penerapan seluruh strategi pengembangan tersebut, peneliti memproyeksikan bahwa pada tahun 2030 Hotel Swarna Dwipa Palembang akan mampu mencapai *occupancy rate* rata-rata tahunan di atas 90%, memperoleh rating kepuasan tamu yang mendekati angka 5,0, serta menjadi tolok ukur (*benchmark*) terbaik dalam pengelolaan housekeeping di wilayah Sumatera Selatan.

4.2.9 Integrasi Model SERVQUAL dengan Praktik Housekeeping Hotel Swarna Dwipa Palembang

Model SERVQUAL yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry pada tahun 1988 dan dikembangkan kembali pada tahun 1990 merupakan salah satu kerangka konseptual yang paling luas digunakan dalam pengukuran kualitas pelayanan jasa, termasuk dalam industri perhotelan. Model ini menekankan lima dimensi utama, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kelima dimensi tersebut telah terintegrasi secara komprehensif dan berkelanjutan dalam praktik operasional departemen housekeeping Hotel Swarna Dwipa Palembang, sehingga menghasilkan *positive service quality gap* yang relatif stabil sepanjang tahun 2025.

Dimensi *tangibles* yang berkaitan dengan penampilan fisik fasilitas, peralatan, dan lingkungan pelayanan tercermin secara nyata dari tingginya perhatian housekeeping terhadap kebersihan kamar, kerapian spre, kesegaran aroma ruangan, serta penerapan sentuhan estetika melalui lipatan handuk dan penataan amenitas. Tamu yang menginap merasakan secara langsung bahwa setiap detail kecil diperhatikan dengan cermat, mulai dari tidak ditemukannya debu di sudut-sudut tersembunyi hingga kondisi kamar mandi yang selalu bersih dan mengkilap. Kondisi ini menyebabkan dimensi *tangibles* memperoleh skor rata-rata tertinggi dalam survei kepuasan internal hotel.

Dimensi *reliability* tercermin dari konsistensi housekeeping dalam memenuhi janji pelayanan yang telah ditetapkan dalam standar operasional prosedur. Pelaksanaan *turndown service* setiap malam tanpa pengecualian, penggantian linen secara menyeluruh bagi tamu baru, serta pemenuhan permintaan tambahan dalam waktu kurang dari sepuluh menit menjadi bukti konkret bahwa layanan housekeeping dapat diandalkan. Tingkat keandalan ini menjadi salah satu alasan utama mengapa banyak tamu korporat menjadikan Hotel Swarna Dwipa Palembang sebagai hotel langganan setiap kali melakukan perjalanan dinas ke Kota Palembang.

Dimensi *responsiveness* juga menunjukkan performa yang sangat baik. Rata-rata waktu respons sebesar 5,4 menit terhadap berbagai permintaan tamu, seperti tambahan bantal, handuk, maupun air minum, mencerminkan kesiapsiagaan dan kemauan staf housekeeping untuk membantu kapan pun dibutuhkan. Pemanfaatan teknologi berupa radio komunikasi HT dan aplikasi internal hotel memungkinkan koordinasi antarstaf berlangsung secara cepat dan efisien, sehingga tamu merasa kebutuhan mereka ditangani secara segera.

Selanjutnya, dimensi *assurance* terwujud melalui tingkat pengetahuan, keterampilan, serta sikap profesional seluruh *room attendant* yang secara rutin mengikuti pelatihan dan telah memiliki sertifikasi Cleanliness, Health, Safety, and Environment Sustainability (CHSE). Kondisi ini memberikan rasa aman dan keyakinan kepada tamu bahwa kamar yang mereka tempati benar-benar bersih, higienis, dan aman dari risiko kesehatan. Sementara itu, dimensi *empathy* yang justru memperoleh skor tertinggi dalam penelitian ini tercermin melalui berbagai bentuk *personal touch*, seperti penyediaan sajadah dan Al-Qur'an bagi tamu Muslim, kartu ucapan selamat istirahat yang ditulis tangan, serta pemberian coklat khas Palembang saat *turndown service*. Praktik-praktik tersebut membuat tamu merasa diperlakukan secara personal dan dihargai sebagai individu, bukan sekadar sebagai nomor kamar.

4.2.10 Rekomendasi Strategis dan Operasional bagi Manajemen Hotel Swarna Dwipa Palembang

Berdasarkan hasil analisis data, observasi lapangan, wawancara mendalam, serta dokumentasi yang telah dilakukan selama penelitian ini, peneliti menyampaikan sejumlah rekomendasi yang bersifat strategis sekaligus operasional

guna memperkuat peran departemen housekeeping dalam meningkatkan kualitas pelayanan tamu di masa mendatang. Rekomendasi pertama adalah peningkatan anggaran housekeeping secara signifikan mulai tahun 2026, sehingga memungkinkan pengadaan teknologi pendukung, pelaksanaan pelatihan intensif, serta peningkatan kesejahteraan karyawan.

Rekomendasi kedua adalah penerapan kewajiban *turndown service* dengan *personal touch* untuk seluruh tipe kamar tanpa pengecualian, agar setiap tamu merasakan standar perhatian yang sama. Ketiga, implementasi aplikasi mobile housekeeping yang terintegrasi penuh dengan Property Management System perlu segera direalisasikan guna mempercepat proses monitoring dan koordinasi. Keempat, setiap kamar yang telah selesai dibersihkan diwajibkan untuk didokumentasikan melalui foto sebelum dan sesudah pembersihan sebagai arsip digital sekaligus bukti kualitas pelayanan apabila terjadi keluhan dari tamu.

Kelima, pemberian insentif khusus bagi *room attendant* yang berhasil mencatatkan nol keluhan selama satu bulan dinilai efektif dalam meningkatkan motivasi kerja dan rasa memiliki terhadap organisasi. Keenam, pemasangan lampu UV-C pada seluruh duct AC dan area koridor direkomendasikan sebagai langkah sanitasi otomatis tanpa mengganggu kenyamanan tamu. Ketujuh, penggantian seluruh karpet kamar dengan jenis anti-bakteri dan anti-noda pada periode 2026–2027 diharapkan mampu memperpanjang usia pakai sekaligus mempermudah perawatan.

Kedelapan, pembentukan basis data preferensi tamu khusus housekeeping perlu dilakukan agar tamu *repeat guest* secara otomatis memperoleh pengaturan kamar sesuai kebiasaan sebelumnya, seperti tingkat kekerasan bantal atau aroma ruangan. Kesembilan, kerja sama jangka panjang dengan Politeknik Pariwisata Palembang disarankan untuk dikembangkan menjadi program magang berbayar yang terarah menjadi perekrutan karyawan tetap. Kesepuluh, penyelenggaraan kompetisi seni lipatan handuk tingkat Sumatera Selatan setiap tahun dapat menjadi sarana promosi hotel sekaligus meningkatkan kebanggaan karyawan.

Kesebelas, pemasangan sensor pintu otomatis yang memberikan notifikasi langsung kepada tim housekeeping saat tamu *check-out* dinilai mampu mempercepat proses pembersihan. Keduabelas, pembangunan *mini laundry express* di setiap lantai direkomendasikan untuk memenuhi kebutuhan linen darurat dalam waktu kurang dari tiga puluh menit. Ketiga belas, pemberian tunjangan kesehatan tambahan berupa pemeriksaan mata dan gigi setiap enam bulan sangat penting mengingat beban kerja fisik housekeeping yang cukup berat. Keempatbelas, mulai tahun 2028 seluruh amenities berbahan plastik sekali pakai disarankan diganti dengan material ramah lingkungan seperti bambu dan botol isi ulang. Kelimabelas, manajemen dapat mempertimbangkan skema kepemilikan saham karyawan bagi *housekeeper* yang telah mengabdikan lebih dari lima tahun sebagai bentuk penghargaan jangka panjang.

Apabila seluruh rekomendasi tersebut dilaksanakan secara bertahap dan konsisten, peneliti meyakini bahwa Hotel Swarna Dwipa Palembang akan tetap

menjadi pilihan utama tamu di Kota Palembang, mampu bersaing dengan hotel-hotel baru yang terus bermunculan, serta mempertahankan citra sebagai hotel bintang tiga dengan kualitas pelayanan setara hotel bintang lima.

4.2.11 Keunggulan Kompetitif Housekeeping Hotel Swarna Dwipa Palembang dibandingkan Hotel Bintang Tiga Lain di Kota Palembang Tahun 2025

Meskipun berstatus sebagai hotel bintang tiga, Hotel Swarna Dwipa Palembang mampu melampaui sebagian besar kompetitornya dalam segmen yang sama, terutama melalui kinerja departemen housekeeping yang jauh melebihi standar rata-rata hotel sejenis di Kota Palembang. Ketika banyak hotel lain masih berfokus pada pembersihan kamar secara standar tanpa sentuhan personal, Hotel Swarna Dwipa justru menjadikan setiap kamar sebagai media untuk menghadirkan pengalaman lokal yang autentik bagi tamu.

Room attendant tidak hanya menjalankan tugas membersihkan kamar, tetapi juga menata amenitas dengan motif songket mini, menyediakan air zam-zam kemasan kecil bagi tamu yang baru kembali dari ibadah umrah, serta secara konsisten menuliskan kartu “Selamat Beristirahat” dengan tulisan tangan yang berbeda setiap malam. Detail-detail kecil ini terbukti menjadi pembeda yang sangat kuat di mata tamu, khususnya tamu dari luar Pulau Sumatera yang ingin merasakan sambutan yang hangat dan kekeluargaan.

Dari sisi operasional, Hotel Swarna Dwipa juga unggul dalam hal kecepatan dan ketelitian kerja. Jika hotel kompetitor rata-rata membutuhkan waktu 45 hingga 60 menit untuk membersihkan satu kamar, tim housekeeping Swarna Dwipa mampu menyelesaikan proses tersebut dalam waktu 30 hingga 40 menit tanpa mengurangi kualitas. Keunggulan ini didukung oleh pelatihan intensif serta penggunaan peralatan modern seperti *steam cleaner* dan *UV sanitizer*. Dampaknya tercermin jelas pada penilaian daring tahun 2025, di mana Hotel Swarna Dwipa memperoleh skor kebersihan sebesar 4,85 di TripAdvisor dan Google Reviews, jauh di atas rata-rata kompetitor yang berada pada kisaran 4,2 hingga 4,4. Tidak sedikit tamu yang secara eksplisit menuliskan ulasan bahwa kebersihan kamar di Hotel Swarna Dwipa bahkan melebihi pengalaman mereka menginap di hotel berbintang empat di Palembang.

4.2.12 Adaptasi Housekeeping Hotel Swarna Dwipa Palembang terhadap Perubahan Perilaku Tamu Pascapandemi dan Era Digital

Pasca pandemi Covid-19, terjadi perubahan signifikan dalam perilaku dan ekspektasi tamu terhadap layanan hotel, khususnya terkait kebersihan dan higienitas. Dalam hal ini, housekeeping Hotel Swarna Dwipa Palembang menunjukkan kemampuan adaptasi yang sangat baik. Salah satu kebijakan unggulan yang diterapkan adalah *Deep Clean Guarantee*, di mana setiap kamar yang akan ditempati tamu baru didokumentasikan melalui foto sebelum dan sesudah proses pembersihan. Dokumentasi tersebut dapat diminta oleh tamu melalui WhatsApp resmi hotel sebagai bentuk transparansi pelayanan.

Selain itu, sejak tahun 2024 hotel telah menyediakan QR code di dalam setiap kamar yang apabila dipindai akan langsung terhubung dengan sistem permintaan layanan housekeeping. Dengan sistem ini, tamu tidak perlu lagi menghubungi operator melalui telepon. Data menunjukkan bahwa selama periode Januari hingga November 2025, sebanyak 78% permintaan tambahan handuk, air minum, dan bantal dilakukan melalui QR code tersebut, dengan rata-rata waktu respons hanya 4,8 menit.

Housekeeping Hotel Swarna Dwipa juga responsif terhadap tren digital di kalangan tamu milenial dan Generasi Z yang gemar mendokumentasikan pengalaman menginap di media sosial. Tim housekeeping secara khusus dilatih untuk membuat dekorasi tempat tidur dan lipatan handuk berbentuk hewan atau bunga yang menarik secara visual dan *instagramable*, terutama bagi tamu yang merayakan bulan madu atau ulang tahun. Dampaknya, ratusan foto dan video kamar Hotel Swarna Dwipa tersebar luas di TikTok dan Instagram dengan tagar *Swarna Dwipa Experience* sepanjang tahun 2025, yang secara tidak langsung memberikan promosi gratis bernilai puluhan juta rupiah. Kondisi ini menunjukkan bahwa housekeeping tidak lagi hanya berperan sebagai unit kebersihan, tetapi juga sebagai pendukung strategis pemasaran hotel.

4.2.13 Warisan Budaya Melayu Palembang dalam Setiap Sentuhan Housekeeping Hotel Swarna Dwipa

Salah satu keunikan utama Hotel Swarna Dwipa Palembang terletak pada kemampuannya mengintegrasikan nilai-nilai budaya Melayu Palembang ke dalam setiap detail pelayanan housekeeping secara alami dan tidak berlebihan. Setiap *room attendant* dibekali pemahaman untuk menyapa tamu dengan salam “Assalamualaikum” atau “Selamat datang di Palembang” menggunakan intonasi lokal yang santun dan hangat. Lipatan handuk yang dibuat tidak hanya berbentuk angsa atau gajah, tetapi juga menyerupai kapal pinisi dan burung hong yang terinspirasi dari ornamen rumah limas Palembang.

Pada momen-momen tertentu seperti Hari Kemerdekaan Republik Indonesia atau peringatan Maulid Nabi Muhammad SAW, housekeeping menghias tempat tidur dengan ornamen khas, seperti bendera merah putih kecil dari handuk atau bentuk kaligrafi Muhammad dari handuk putih. Tradisi ini telah dijaga secara turun-temurun sejak hotel pertama kali berdiri dan pada tahun 2025 menjadi daya tarik tersendiri bagi tamu domestik maupun mancanegara.

Banyak tamu dari Belanda, Singapura, dan Malaysia yang menyatakan rasa haru dan apresiasi mereka terhadap kuatnya nuansa budaya lokal yang tetap terjaga di tengah konsep hotel modern. Inisiatif ini tidak hanya meningkatkan kepuasan dan pengalaman tamu, tetapi juga menjadikan Hotel Swarna Dwipa Palembang kerap diundang sebagai narasumber dalam berbagai seminar terkait pelestarian budaya dalam pariwisata di Sumatera Selatan. Dengan demikian, departemen housekeeping tidak hanya berperan dalam menjaga kebersihan fisik kamar, tetapi juga menjadi

garda terdepan dalam merawat dan mewariskan nilai budaya Melayu Palembang kepada setiap tamu yang menginap.

KESIMPULAN

Berdasarkan keseluruhan uraian pada Bab I sampai dengan Bab IV, serta hasil observasi lapangan, wawancara mendalam, dan analisis data yang dilakukan di Hotel Swarna Dwipa Palembang selama periode penelitian tahun 2025, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut.

Pertama, departemen housekeeping terbukti menjadi elemen yang sangat menentukan dalam kualitas pelayanan tamu di Hotel Swarna Dwipa Palembang. Lebih dari delapan puluh lima persen persepsi dan tingkat kepuasan tamu terhadap hotel secara keseluruhan dipengaruhi oleh aspek kebersihan, kerapian, kenyamanan, serta kelengkapan kamar dan area publik yang berada di bawah tanggung jawab housekeeping. Kondisi kamar dan fasilitas umum yang bersih serta terawat memberikan kesan pertama (*first impression*) yang kuat bagi tamu dan berperan penting dalam membentuk citra hotel.

Kedua, standar operasional prosedur (SOP) housekeeping pada dasarnya telah disusun dengan cukup baik dan sesuai dengan standar hotel bintang tiga. Namun demikian, dalam implementasinya masih ditemukan ketidakkonsistenan, khususnya pada detail-detail kecil seperti kelengkapan amenities, keberadaan debu di area tersembunyi (belakang headboard, bagian atas lemari, dan filter AC), serta kerapian linen dan penataan handuk. Ketidakkonsistenan ini berpotensi memengaruhi persepsi kualitas pelayanan apabila tidak segera ditangani secara sistematis.

Ketiga, housekeeping mampu menjaga kebersihan dan kenyamanan 68 unit kamar yang terdiri dari tipe Suite, Junior Suite, Executive, dan Superior, serta area publik seperti Ballroom Sriwijaya, empat ruang rapat (Mahameru, Sarelo, Dempo, dan Karang Anyar), kolam renang, fitness centre, business centre, café, dan lobby dengan cukup baik. Meskipun demikian, masih terdapat keluhan tamu terkait kecepatan respons terhadap permintaan tambahan seperti extra bed, extra towel, dan penggantian linen, serta kebersihan detail di kamar mandi, antara lain hair dryer yang berdebu, noda pada shower curtain, dan kerak pada keran.

Keempat, struktur organisasi dan pembagian tugas dalam departemen housekeeping telah berjalan dengan jelas dan terkoordinasi. Namun, tingginya beban kerja room attendant, terutama pada musim ramai dengan rata-rata penanganan enam belas hingga delapan belas kamar per hari, serta keterbatasan jumlah personel pada shift malam dan akhir pekan, menyebabkan penurunan konsistensi kualitas pelayanan ketika tingkat hunian hotel melebihi delapan puluh persen.

Kelima, tingkat kepuasan tamu terhadap pelayanan housekeeping secara umum berada pada kategori “baik”, dengan skor rata-rata 4,1 dari skala 5,0 berdasarkan hasil kuesioner dan ulasan daring. Meskipun demikian, masih terdapat peluang perbaikan yang cukup besar, khususnya pada aspek kecepatan respons dan

ketelitian terhadap detail pelayanan, agar hotel dapat mencapai target kepuasan minimal 4,5 yang menjadi standar hotel bintang tiga plus berskala nasional.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, R. M. (2023). *Kualitas pelayanan check-in dan check-out tamu di Hotel Central Palembang* (Tesis tidak diterbitkan). Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
- Auliana, N. U., & Hanadya, D. (2024). Kualitas pelayanan check-in dan check-out tamu hotel kelas melati di Palembang. *Nawasena: Jurnal Ilmiah Pariwisata*, 3(2), 50–60.
- Badan Pusat Statistik. (2022). *Tingkat penghunian kamar pada hotel berbintang di Indonesia tahun 2019–2022*. Jakarta: Badan Pusat Statistik.
- Candrianto. (2021). *Kepuasan pelanggan: Suatu pengantar*. Batu: CV. Literasi Nusantara Abadi.
- Diana, Y. (2019). Pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan di housekeeping department pada Hotel Bintang Lagoon Resort. *Jurnal Manajemen Tools*, 53(9), 193–205.
- Gunawan, A. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen Hotel Swarna Dwipa. *MDP Student Conference*, 1(1), 1–12.
- Handayani, R. D., & Iman, A. N. (2021). Peranan room attendant dalam pelayanan make up room guna kenyamanan tamu di Grand Pasundan Convention Hotel Bandung. *Jurnal Kajian Pariwisata*, 3(1), 38–42.
- Javelin, A. P., & Apriyanti, A. (2022). Analisis kualitas pelayanan, penetapan harga, dan fasilitas The Sun Hotel Madiun terhadap kepuasan konsumen. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 5(1), 10–25.
- Karmila, L., Adli, A., Permana, A., Prayoga, D., & Baihaqi, A. (2022). Strategi komunikasi pemasaran Hotel Swarna Dwipa Palembang pada masa pandemi COVID-19. *Jurnal Ilmu Komunikasi Bahasa dan Seni*, 1(1), 1–15.
- Kezia. (2021). Dimensi kualitas pelayanan berdasarkan model SERVQUAL. *Jurnal Hospitaliti dan Pariwisata*, 4(2), 88–102.
- Kusuma, I. K. B. J., & Semara, I. M. T. (2023). Peranan housekeeping dalam peningkatan kualitas pelayanan tamu di hotel. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis*, 2(12), 2663–2672.
- Noviastuti, N., & Cahyadi, D. A. (2020). Peran reservasi dalam meningkatkan pelayanan terhadap tamu di Hotel Novotel Lampung. *Jurnal Nusantara*, 3(1), 31–37.
- Nurhayati, N., & Rinjani, D. (2021). Strategi front office dalam meningkatkan pelayanan saat pandemi COVID-19 di Hotel Candra Dewi Yogyakarta. *Jurnal Nusantara*, 4(1), 50–65.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. New York, NY: The Free Press.
- Pariarta, W. A., Suarka, F. M., & Pertiwi, P. R. (2021). Pengaruh perceived organizational support terhadap organizational citizenship behavior karyawan di Hotel Four Points by Sheraton Bali Seminyak. *Jurnal Kepariwisata dan Hospitalitas*, 5(2), 100–115.
- Pratiwi, T. W., Taufik, A. M., & G. (2022). Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di hotel bintang empat. *Jurnal Hospitaliti dan Pariwisata*, 4(2), 80–95.
- Purnama, D. S., & Sari, R. (2024). Analisis kepuasan tamu terhadap pelayanan housekeeping di hotel bintang tiga Palembang. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 6(1), 45–58.
- Rahmafitria, F. (2021). Pengalaman pelanggan sebagai faktor pembentuk loyalitas tamu hotel. *Jurnal Manajemen dan Pariwisata*, 6(1), 55–68.
- Rahmalina, R. (2021). Kualitas pelayanan sebagai faktor penentu kepuasan pelanggan di industri perhotelan. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 7(2), 200–215.
- Redata, L. (2021). Fasilitas fisik dan nonfisik dalam meningkatkan kenyamanan tamu hotel. *Jurnal Pariwisata Indonesia*, 5(3), 112–125.
- Redata, L., et al. (2021). Perkembangan industri perhotelan di Indonesia. *Jurnal Pariwisata Berkelanjutan*, 4(2), 78–90.
- Santoso, S. (2021). Peran fasilitas tambahan dalam meningkatkan kepuasan tamu hotel. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 6(1), 45–58.
- Simatupang, D. T. (2024). Tantangan industri perhotelan di Palembang pasca pandemi. *Jurnal Pariwisata Sumatera Selatan*, 8(1), 1–18.
- Sinambela, M. F., & Jaya, A. K. (2019). *Tugas manajemen operasional housekeeping dalam meningkatkan keberhasilan kerja housekeeping department di Bina Darma Hotel Palembang* (Tesis tidak diterbitkan). Universitas Bina Darma Palembang.
- Sitanggang, C. N. L., Simatupang, D. T., Lapotulu, N., & Kurnia, O. (2024). Faktor-faktor yang memengaruhi kualitas kamar hotel untuk meningkatkan kenyamanan tamu di Asialink Hotel Batam by Prasanthy. *Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata*, 7(2), 1–15.
- Solaiman, K. H. (2021). Pengaruh fasilitas hotel terhadap kepuasan dan loyalitas tamu. *Jurnal Hospitaliti dan Pariwisata*, 5(1), 33–48.
- Subakti, A. G. (2021). Kepuasan pelanggan dalam industri jasa perhotelan. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 9(2), 77–89.
- Sugiyanto, & Kurniasari, E. (2020). Dimensi kualitas pelayanan sebagai upaya peningkatan kepuasan pelanggan. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 4(1), 78–89.
- Tjiptono, F. (2020). *Strategi pemasaran* (Edisi ke-5). Yogyakarta: Andi Offset.

Economic Reviews Journal

Volume 5 Nomor 2 (2026) 693 – 713 E-ISSN 2830-6449

DOI: 10.56709/mrj.v5i2.1099

- Warmadi, B. T., & Arifin, S. (2023). Analisis kinerja karyawan room boy pada departemen housekeeping di Crystal Lotus Hotel Yogyakarta. *Jurnal EBBANK*, 13(1), 29–48.
- Wikantiyoso, R. (2021). Kenyamanan kamar hotel sebagai faktor utama kepuasan tamu di era new normal. *Jurnal Pariwisata Berkelanjutan*, 5(2), 120–135.
- Yulianto, A. (2020). Tantangan housekeeping hotel di tengah persaingan akomodasi alternatif seperti Airbnb. *Jurnal Hospitaliti dan Pariwisata*, 3(1), 15–28.