ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MENENTUKAN KUALITAS LAYANAN HOUSEKEEPING DI CAMPAGO RESORT HOTEL BUKITTINGGI

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Meraih Gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi Pariwisata Syariah

Disusun Oleh

NANDA ADE PUTRA

3522012

PROGRAM STUDI PARIWISATA SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)

SJECH M. DJAMIL DJAMBEK BUKITTINGGI

2026 M / 1447 H

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama	: Nanda Ade Putra
Tempat/Tanggal Lahir	: Sopan Saiyo, 29 Juni 2004
Fakultas/Jurusan	: Ekonomi dan Bisnis Islam/ Pariwisata Syariah
Judul Skripsi	: "Analisis Faktor-Faktor yang Menentukan Kualitas Layanan Housekeeping di Campago Resort Hotel Bukittinggi"

Menyatakan dengan sesunguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi) penulis dengan judul di atas adalah **Benar** asli karya penulis. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan karya sendiri, maka penulis bersedia di proses sesuai hukum yang berlaku dan gelar keserjanaan penulis dicabut sampai batas waktu yang ditentukan.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Bukittinggi, 3 Agustus 2026
Saya Yang Menyatakan

Nanda Ade Putra
NIM: 3522012

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MENENTUKAN KUALITAS LAYANAN HOUSEKEEPING DI CAMPAGO RESORT HOTEL BUKITTINGGI yang disusun oleh Nanda Ade Putra, Nim 3522012, telah memenuhi persyaratan ilmiah dan disetujui untuk diajukan ke Sidang Munaqasyah pada program studi Pariwisata Syari'ah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Universitas Negeri Sjech M.Djamil Djambek Bukittinggi.

Demikianlah persetujuan ini diberikan untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Bukittiggi, 3 Agustus 2026

Pembimbing

Ariyun Anisah, SE., ME.

Nip. 198408302019032006

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul ***"Analisis Faktor-Faktor Yang Menentukan Kualitas Layanan Housekeeping Di Campago Resort Hotel Bukittinggi",*** disusun oleh Nanda Ade Putra (NIM 3522012), Program Studi Pariwisata Syariah, UIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi, 2026.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masalah dari Campago Resort Hotel Bukittinggi yang dimana terdapat keterlambatan dalam penyiapan kamar (*room preparation*) yang tidak sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan, terdapat kurangnya penerapan standar operasional prosedur (SOP) yang mengakibatkan standar kebersihan kamar kurang optimal, terdapat ketidak sesuaian antara jumlah tenaga kerja dengan beban kerja *housekeeping*, terutama pada saat *occupancy rate* (tingkat hunian) tinggi dan Karyawan *housekeeping* mengalami beban kerja berlebihan yang mengakibatkan kelelahan fisik dan mental. Penelitian ini bertujuan untuk: (1) mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor yang menentukan kualitas layanan *housekeeping* di Campago Resort Hotel Bukittinggi; dan (2) mengidentifikasi hambatan-hambatan yang dihadapi dalam upaya peningkatan kualitas layanan *housekeeping* di Campago Resort Hotel Bukittinggi.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) dengan pendekatan kualitatif deskriptif. Data diperoleh melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi terhadap informan utama, yaitu *General Manager* dan *Supervisor Housekeeping*, serta informan tambahan berupa tamu yang menginap. Analisis data menggunakan model interaktif Miles and Huberman dengan keabsahan data melalui triangulasi sumber, serta dimensi *SERVQUAL* untuk menilai persepsi tamu.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan *housekeeping* ditentukan oleh empat aspek utama, yaitu sumber daya manusia (jumlah tenaga kerja jauh dari rasio ideal 1:12-16 kamar per shift dan pelatihan yang masih bergantung pada OJT), manajerial (supervisi double check tanpa evaluasi kinerja berkala), operasional teknis (SOP fleksibel dengan rata-rata waktu pembersihan 20 menit per kamar), dan komunikasi internal (koordinasi dan respons keluhan yang cepat). Dimensi *assurance* dan *tangibles* dipersepsikan positif oleh tamu, sedangkan *reliability* dan *responsiveness* masih menunjukkan inkonsistensi. Hambatan utama meliputi keterbatasan tenaga kerja, minimnya pelatihan formal terjadwal, dan belum optimalnya evaluasi kinerja secara berkala.

Kata Kunci: *Kualitas Layanan, Housekeeping, SERVQUAL, Sumber Daya Manusia, Hotel*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillahirobbil'alamin segala puji dan syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunianya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan dan melaksanakan penelitian di Campago Resort Hotel Bukittinggi. Dengan menghasilkan Skripsi yang berjudul "Analisis Faktor-Faktor yang Menentukan Kualitas Layanan *Housekeeping* Di Campago Resort Hotel Bukittinggi", diselesaikan dengan tepat waktu. Sholawat besertakan salam selalu tercurahkan bagi Baginda Rasulullah SAW, kepada keluarga beliau, sahabat dan pengikutnya hingga akhir zaman yang telah mengajarkan beribu kepada seluruh umat manusia.

Pertama, penulis sangat bersyukur kepada Allah atas izin, bimbingan, cobaan dan petunjuk yang telah diberikan selama masa perkuliahan ini, sehingga akhirnya sampai pada tugas akhir yakni penulisan skripsi. Selanjutnya, peneliti mengucapkan terimakasih banyak-banyaknya kepada pihak-pihak yang terlibat dalam penelitian ini, terutama do'a-do'a tulus yang selalu dipanjatkan dan apapun yang saya butuhkan selalu di perjuangkan oleh Ayahanda ERISMANTO dan NURHAMIDA, serta dukungan dan harapan yang tidak pernah putus dari keluarga tercinta juga semua yang terlibat atasnya. Oleh sebab itu, peneliti mengucapan terimakasih kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Silfia Hanani, SAg., M.Si. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi. Beserta kepada seluruh jajaran retorat.
2. Bapak Dr. Aidil Alfin, M. Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi beserta Bapak/Ibu wakil Dekan yang telah memberikan segala fasilitas dan kebijakan manajemennya
3. Ibu Dewi Manda Angraini, S.E., M.B.A selaku Ketua Program Studi S1 Pariwisata Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi yang telah mempermudah segala urusan dan memberi arahan dalam ranah skripsian ini.
4. Ibu Ariyun Anisah, S.E., M.E. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah membagikan ilmunya, meluangkan waktunya, mengarahkan, membimbing, mengoreksi dan mengajarkan cara berfikir yang baik dan benar kepada penulis agar dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Cahya Agung Mulyana, S. T., MPPar selaku Penasehat Akademik yang telah berkenan memberikan arahan dan mempermudah penulis di bidang akademik.
6. Terimakasih kepada Dosen dan Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan ilmu kepada penulis yang ikut serta dalam pengurusan dan menambah pengetahuan serta wawasan penulis agar penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak Ibu Staff Perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi, yang telah menyediakan fasilitas pinjaman buku yang penulis butuhkan dalam penulisan skripsi ini.
8. Terimakasih juga kepada atasan (HRD/Supervisor) dan karyawan-karyawan yang bekerja di Campago Resort Hotel Bukittinggi, baik itu Widya Silviana

Putri, Bg Yoga, Bg Kepin, Kak Resvi, dan Lainnya yang sudah membantu saya dalam proses penyelesaian skripsi ini.

9. Terimakasih juga kepada teman-teman saya, Apuak, Habil, Azies, Afdika, Inas, Paldot. Yang sudah ada sejak lama dan sampai sekarang masih ada di sekitar saya yang selalu support dan beri dukungan kepada saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. *Last but not least, I wanna thank me, I wanna thank me for believing me, I wanna thank me for doing all this hard work. I wanna thank me for having no days off. I wanna thank me for never quitting.*

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu saya. Semoga skripsi saya ini membawa manfaat bagi saya sendiri.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Bukittinggi, 23 Juli 2026

Penulis

Nanda Ade Putra

NIM. 3522029

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS ..... **i**
PERSETUJUAN PEMBIMBING ..... **ii**
ABSTRAK ..... **iii**
KATA PENGANTAR ..... **iv**
DAFTAR ISI ..... **vii**
DAFTAR TABEL ..... **ix**
DAFTAR GAMBAR ..... **x**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xi**
BAB I PENDAHULUAN **1**
A. Latar Belakang Masalah 1
B. Identifikasi Masalah 14
C. Batasan Masalah 14
D. Rumusan Masalah 15
E. Tujuan Penelitian 15
F. Manfaat Penelitian 16
G. Penjelasan Judul 17
BAB II TINJAUAN PUSTAKA **21**
A. Landasan Teori 21
B. Kajian Terdahulu 36
BAB III METODE PENELITIAN **41**
A. Jenis Penelitian 41
B. Lokasi dan Waktu Penelitian 41
C. Jenis dan Sumber Data 42
D. Teknik Pengumpulan Data 44
E. Informan Penelitian 46
F. Teknis Analisis Data 46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN **50**
A. Gambaran Umum Objek Penelitian 50
B. Hasil Penelitian 67
C. Pembahasan Hasil Penelitian 76

BAB V PENUTUP 84
A. Kesimpulan 84
B. Saran 85
DAFTAR PUSTAKA 86
LAMPIRAN 88

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Pengunjung Yang Menginap Di Campago Resort Hotel Pada Tahun 2025 ..... **12**

Tabel 2.1 Kajian Terdahulu **37**

Tabel 4.1 Struktur Organisasi Campago Resort Hotel Bukittinggi **62**

Tabel 4.2 Informan Penelitian **65**

Tabel 4.3 Rekapitulasi Persepsi Tamu Berdasarkan Dimensi *SERVQUAL* **66**

Tabel 4.4 Alur Kerja Pembersihan Kamar Berdasarkan Hasil Observasi **71**

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Campago Resort Hotel Bukittinggi **51**
Gambar 4.2 Kamar *Bungalow rooms* **56**
Gambar 4.3 Kamar *Family Suite Rooms*. **57**
Gambar 4.4 kamar *Superior Rooms* **58**
Gambar 4.5 Promo **59**

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara Penelitian **88**
Lampiran 2. Pedoman Wawancara Penelitian **90**
Lampiran 3. Pedoman Wawancara Penelitian **92**
Lampiran 4. Surat Sk Pembimbing **94**
Lampiran 5. Surat Izin Penelitian **95**
Lampiran 6. Surat Selesai Penelitian **96**
Lampiran 7. Dokumentasi Penelitian **97**
Lampiran 8. Daftar Riwayat Hidup **100**

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Industri pariwisata adalah salah satu industri terbesar dan paling cepat berkembang di dunia. Industri Pariwisata sangat berbeda dengan industri lainnya, seperti industri pakaian dan industri pertanian, Industri Perhotelan lebih cenderung beroperasi dalam memberikan pelayanan. *Hospitality Industry* menawarkan pelayanan yang sangat unik, yaitu bagaimana memberikan pelayanan yang baik, sehingga harapan konsumen dapat terwujud. *Hospitality Industry* merupakan industri yang memiliki cakupan yang sangat luas, meliputi penginapan, restoran, gathering, taman, transportasi, dan kegiatan lain yang berkaitan dengan industri Pariwisata. Terwujudnya harapan konsumen memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.[1]

Sebelumnya telah dikemukakan bahwa peran industri pariwisata berbasis usaha sangat penting sebagai sumber devisa bagi suatu daerah atau negara. Berkembangnya kawasan wisata disebabkan oleh banyaknya jumlah penduduk, kebutuhan hidup dan potensi wisata yang ada di daerah tersebut. Pertumbuhan penduduk yang semakin meningkat, dibarengi dengan meningkatnya kebutuhan ekonomi membuat masyarakat mengembangkan kreatifitasnya, dengan memanfaatkan kawasan sekitar tempat wisata, dengan menciptakan destinasi wisata baru.[2]

[1] Yoeti, Oka A. *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Bandung: Angkasa, 2008.
[2] Pitana, I Gede dan Putu G. Gayatri. *Sosiologi Pariwisata*. Yogyakarta: Andi Offset, 2005.

Industri perhotelan merupakan sektor jasa yang memiliki peran penting dalam mendukung pertumbuhan ekonomi nasional, khususnya di bidang pariwisata dan perniagaan. Dalam era kompetisi global yang semakin ketat, kualitas pelayanan menjadi salah satu indikator utama keberhasilan suatu hotel dalam mempertahankan loyalitas tamu dan memperkuat reputasi merek. Pelayanan yang baik tidak hanya mencakup aspek fisik, tetapi juga melibatkan interaksi emosional dan kepercayaan yang dibangun antara penyedia jasa dan pelanggan.[3]

Saat membahas dunia perhotelan, maka kita akan terkait dengan usaha jasa penyediaan kamar yaitu hotel. Hotel adalah salah satu akomodasi dari industri pariwisata yang berperan sangat penting karena hotel adalah salah satu badan usaha yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan yang dikelola secara komersil yang dimana para tamu mendapatkan jasa pelayanan penginapan (kamar), makan dan minuman serta jasa pelayanan lainnya. Dengan memberikan jasa pelayanan yang baik, Tamu akan merasa senang dan nyaman untuk tinggal di hotel. Salah satu faktor utama yang menyebabkan tamu merasa senang dan nyaman tinggal dihotel adalah kondisi hotel, baik dikamar maupun dipublic area bersih, rapi, nyaman dan aman. Pasti tamu akan merasa senang dan puas apabila kamar yang disewa dan pelayanan yang didapatkan sesuai dengan apa yang diinginkannya.[4]

---

[3] Sulastiyono, Agus. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta, 2011.
[4] Bagyono. *Teori dan Praktik Hotel Front Office*. Bandung: Alfabeta, 2012.

Hotel merupakan sebuah sarana akomodasi untuk menginap bagi para wisatawan atau pelaku bisnis yang menyediakan pelayanan berbagai makanan dan minuman serta fasilitas lainnya. Keberadaan hotel di tengah masyarakat semakin penting bagi yang membutuhkan tempat untuk menginap dalam berbagai keperluan. Dengan melihat peluang tersebut sejumlah hotel itu memancing pengunjung yang pada akhirnya tertarik untuk menginap.[5]

Hotel adalah suatu usaha penginapan yang menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman, serta jasa penunjang lainnya, baik sebagian maupun seluruhnya, kepada masyarakat umum dan dioperasikan secara komersial. Berdasarkan pengertian hotel di atas yang menyatakan bahwa suatu hotel menyediakan akomodasi, makanan dan minuman, serta jasa-jasa lainnya. Hotel menurut Agus ialah perusahaan yang dikelola pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makan, minum, serta fasilitas kamar untuk orang yang beristirahat dengan membayar jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang sesuai tanpa perjanjian khusus.[6]

Housekeeping berasal dari kata house yang berarti rumah, wisma, hotel, dan to keep yang berarti merawat atau memelihara. Jadi *housekeeping* adalah bagian atau departmentyang mengatur dan menata peralatan, menjaga kebersihan, memperbaiki kerusakan, dan memberi dekorasi dengan tujuan agar hotel tampa rapi, bersih, menarik, dan menyenangkan penghuninya. *Housekeeping* merupakan salah satu bagian yang ada di dalam hotel yang

---

[5] Republik Indonesia. *Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 1 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Usaha Hotel*.

[6] Bardi, James A. *Hotel Front Office Management* (5th Edition). New Jersey: John Wiley & Sons, 2011.

menangani hal-hal terkait dengan keindahan, kerapian, kebersihan, kelengkapan seluruh kamar juga seluruh areal umum lainnya agar seluruh tamu dan karyawan dapat merasa aman dan nyaman di dalam hotel. *Housekeeping* atau tata graha hotel merupakan salah satu departemen yang memiliki peran yang sangat penting dalam memberikan pelayanan kepada tamu, terutama dalam memberikan pelayanan kebersihan, kerapian dan kelengkapan barang dikamar tamu.[7]

Housekeeping merupakan ujung tombak dalam menciptakan *first impression* dan *lasting impression* bagi tamu hotel. Namun, kompleksitas tugas dan beban kerja yang tinggi seringkali menyebabkan inkonsistensi dalam kinerja karyawan *housekeeping*. Permasalahan yang terjadi di Campago Resort Hotel menunjukkan adanya ketidak menentuan dalam kinerja *housekeeping*, yang dapat berdampak pada penurunan kualitas layanan secara keseluruhan.[8]

Struktur organisasi *housekeeping* dalam operasional hotel yang efektif, departemen *housekeeping* biasanya dibagi menjadi beberapa seksi untuk mengoptimalkan kinerja, yaitu: *public area section* yang bertanggung jawab atas kebersihan area umum seperti lobby, restoran, koridor, dan area luar, *room section* yang fokus pada pembersihan dan persiapan kamar tamu, *laundry section* yang mengelola proses pencucian, pengeringan, dan penyetrikaan linen hotel, dan *linen section* yang mengatur distribusi, penyimpanan, dan

[7] F. A. Parhusip, A. L. Lubis, dan A. Wibowo, "*Kinerja Karyawan Departemen Housekeeping di Swiss-Belhotel Harbor Bay Batam Hasil Pelatihan Kerja*," Jurnal Mekar, vol. 2, no. 1 (2023): 15–20.

[8] Agusnawar. (2015). *Manajemen Housekeeping Hotel*. Yogyakarta: Deepublish.

inventarisasi linen ke seluruh area hotel. Pembagian seksi ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi kerja dan memastikan setiap area mendapat perhatian optimal sesuai standar operasional hotel.[9]

Kualitas (*quality*) adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Ini jelas merupakan definisi yang berpusat pada nasabah. Perusahaan yang memuaskan sebagian besar kebutuhan nasabahnya sepanjang waktu disebut perusahaan berkualitas, tapi harus dibedakan antara kesesuaian kualitas dan kinerja (atau tingkat). Kualitas pelayanan sebagai hasil persepsi dari perbandingan antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual pelayanan. Dengan kata lain ada dua faktor utama yang memengaruhi kualitas jasa, yaitu *expected service* (pengalaman yang diharapkan) dan *perceived service* (pelayanan yang diterima). Sementara itu kualitas total suatu jasa terdiri dari 3 komponen utama, yaitu: *technical quality* (terdiri dari: search *quality, experience quality, credence quality), functional quality,* dan *coorporate image*.[10]

Kualitas layanan dapat dilihat dari kemampuan para tenaga penjualnya, karena tenaga penjual merupakan ujung tombak keberhasilan suatu perusahaan dimana mereka yang langsung berhadapan dengan konsumen. Diantara kemampuan tersebut adalah kompetensi sosial. Kompetensi sosial dapat diartikan sebagai kemampuan untuk mengembangkan pertukaran hubungan

[9] Makagiansar, Makaminan. *Housekeeping Management*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2014.

[10] Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. *Marketing Management* (15th Edition). New Jersey: Pearson Education, 2016.

yang baik dan menggambarkan tingkat relational yang tertinggi. Tidak hanya kemampuan membangun hubungan yang diperlukan oleh seorang tenaga penjual, tetapi juga kemampuan teknis dalam memberikan solusi kepada konsumennya. Kompetensi teknis adalah pengetahuan yang dimiliki tenaga penjual, seperti misalnya pengatahuan mengenai desain dan keistimewaan produk, pengetahuan tentang pemakaian dan fungsi produk, pengetahuan tentang teknis (keahlian *engineering*), dan prosedur yang diberlakukan oleh kebijakan Perusahaan.[11]

baik buruknya perilaku bisnis para pengusaha menentukan sukses-gagalnya bisnis yang dijalankan. Al-Qur'an dalam Surat Al-Imran Ayat 159 menjelaskan:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللّٰهِ لِنْتَ لَهُمْۚ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيْظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوْا مِنْ حَوْلِكَۖ فَاعْفُ عَنْهُمْ
وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِى الْاَمْرِۚ فَاِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللّٰهِۗ اِنَّ اللّٰهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِيْنَ ١٥٩

fa bimâ raḫmatim minallâhi linta lahum, walau kunta fadhdhan ghalîdhal-qalbi lanfadldlû min ḫaulika fa'fu 'an-hum wastaghfir lahum wa syâwir-hum fîl-amr, fa idzâ 'azamta fa tawakkal 'alallâh, innallâha yuḫibbul-mutawakkilîn.

Yang Artinya: "Maka, berkat rahmat Allah engkau (Nabi Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Seandainya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka akan menjauh dari sekitarmu. Oleh karena itu, maafkanlah mereka, mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam segala urusan (penting). Kemudian,

[11] Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. *Service, Quality & Satisfaction* (Edisi 4). Yogyakarta: Andi Offset, 2016.

apabila engkau telah membulatkan tekad, bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah mencintai orang-orang yang bertawakal".[12] (QS. Al-Imran: 159)

Berdasarkan ayat diatas, jelas bahwa setiap manusia dituntun untuk berlaku lemah lembut agar orang lain merasakan kenyamanan bila berada disampingnya. Dalam pelayanan konsumen memiliki banyak pilihan, bila pelaku bisnis tidak mampu memberikan rasa aman dan nyaman dengan kelemah lembutannya maka konsumen akan pindah ke perusahaan lain yang di rasanya memiliki kualitas yang lebih baik. Pelaku bisnis dalam memberikan pelayanan harus menghilangkan jauh-jauh sikap keras hati dan harus memiliki sifat pemaaf pada pelanggan, agar pelanggan terhindar dari rasa takut, tidak percaya, dan perasaan adanya bahaya dari pelayanan yang diterima.

kualitas layanan *housekeeping* tidak hanya berpengaruh terhadap kepuasan tamu, tetapi juga berdampak pada reputasi hotel dan tingkat *occupancy rate.* Dalam era persaingan industri perhotelan yang semakin ketat, konsistensi kualitas layanan menjadi kunci untuk mempertahankan loyalitas pelanggan dan meningkatkan daya saing hotel.[13]

Model *SERVQUAL* dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry adalah model yang paling umum digunakan untuk mengukur kualitas layanan, terutama dalam industri jasa seperti perhotelan. Bukti Fisik (*Tangibles*): Meliputi fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan pegawai (karyawan

[12] Al-Qur'an Surat Al-Imran Ayat 159
[13] Bagyono. (2012). Teori dan Praktik Hotel Front Office. Bandung: Alfabeta.

housekeeping). Ini termasuk kebersihan dan kerapian kamar/area umum. Keandalan (*Reliability*): Kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara tepat dan akurat. Dalam *housekeeping*, ini berarti kamar selalu bersih, permintaan tamu dipenuhi dengan benar (misalnya: permintaan laundry), dan tepat waktu. Daya Tanggap (*Responsiveness*): Kesadaran atau keinginan untuk cepat bertindak membantu tamu dan menyediakan layanan tepat waktu. Jaminan (*Assurance*): Pengetahuan, kesopanan, dan kepercayaan diri para pegawai. Ini mencakup kompetensi, sopan santun, dan sifat respek terhadap tamu. Empati (*Empathy*): Memberikan perhatian individu secara khusus kepada tamu dan memahami kebutuhan, keinginan, serta perasaan tamu. Teori *Service Quality* (*SERVQUAL*) oleh Parasuraman et al. relevan dalam konteks ini, karena menggaris bawahi lima dimensi layanan: *tangibility, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*.[14]

Campago Resort Hotel Bukittinggi merupakan salah satu hotel bintang 3 yang berada di Guguak Bulek, Mandiangin Koto Selayan, Bukittinggi, Sumatera Barat. Campago Resort Hotel Bukittinggi berdiri sejak tahun 2000, dan terdiri dari jumlah kamar sebanyak 22 kamar dan jumlah lantai ada 2 lantai. Campago Resort Hotel juga memiliki pemandangan alam yang eksotis, serta fasilitas yang ditawarkan seperti kamar-kamar hotel yang dilengkapi dengan AC dan TV satelit serta fasilitas pembuat kopi / teh yang tersedia, dan juga dilengkapi dengan kamar mandi pribadi.

[14] Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry. "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research". *Journal of Marketing*, Vol. 49, No. 4 (1985): 41-50.

Campago Resort Hotel Bukittinggi memiliki letak yang sangat strategis di Mandiangin Koto Selayan yaitu berjarak 1,84 km dari pusat kota / Jam Gadang, 1,71 km dari Benteng *Fort de Kock*, dan 1,88 km dari Plaza Bukittinggi. Campago Resort Hotel adalah tempat yang ideal untuk memulai menjelajahi Bukittinggi. Dari sini para tamu dapat menikmati akses yang mudah ke semua hal yang dapat ditemukan di sebuah kota yang aktif ini. Jembatan Limpapeh, Pasar Atas, Pasar Bawah juga bisa dijangkau dengan mudah. Campago Resort Hotel juga menyediakan fasilitas untuk dapat memanjakan tamu agar terciptanya kenyamanan dan kepuasan seperti adanya wifi, kolam yang berada luar ruangan, sarapan gratis, parkir gratis dan layanan kamar. Campago Resort Hotel terletak di tempat yang sangat strategis karena dekat dengan pusat perkotaan.

Fenomena penurunan kualitas layanan *housekeeping* di Campago Resort Hotel Bukittinggi menunjukkan adanya gap antara standar operasional yang ditetapkan dengan implementasi di lapangan. Berdasarkan observasi awal, terdapat beberapa indikasi permasalahan yang perlu mendapat perhatian serius, antara lain keterlambatan dalam penyiapan kamar (*room preparation*), inkonsistensi dalam standar kebersihan antar kamar, keluhan tamu terkait kelengkapan amenities dan kondisi linen, serta waktu respons yang lambat terhadap permintaan layanan tambahan dari tamu.

Permasalahan ini diduga bersumber dari beberapa faktor internal yang saling berkaitan. Pertama, aspek sumber daya manusia yang mencakup kurangnya pelatihan berkala bagi staf *housekeeping*, berdasarkan standar

internasional, rasio ideal *room attendant* adalah 1 orang untuk 12-16 kamar per-shift. Namun, kondisi di Campago Resort Hotel Bukittinggi menunjukkan realitas yang berbeda. Hotel ini hanya memiliki 2 (dua) orang karyawan *housekeeping* yang harus menangani seluruh tanggung jawab keempat seksi sekaligus. Keterbatasan jumlah tenaga kerja ini menjadi semakin kritis ketika hotel mengalami tingkat hunian yang tinggi (*full booking*), dimana beban kerja meningkat drastis sementara jumlah karyawan tetap terbatas, jadi akan memengaruhi kualitas layanan pada *housekeeping* tersebut.

Minimnya pemahaman terhadap standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan, serta rendahnya motivasi kerja akibat beban kerja yang tidak seimbang. Kedua, aspek manajerial yang meliputi sistem supervisi yang belum optimal, Kondisi keterbatasan jumlah tenaga kerja *housekeeping* ini berpotensi menimbulkan permasalahan serius terhadap kualitas layanan yang diberikan kepada tamu. Dengan hanya dua orang karyawan yang harus menangani seluruh operasional *housekeeping* mulai dari pembersihan kamar tamu, area publik, laundry, hingga perawatan linen terdapat kesenjangan signifikan antara kapasitas kerja aktual dengan beban kerja yang harus diselesaikan.

Ketiga, aspek operasional teknis seperti keterbatasan peralatan dan *supplies* kebersihan, tidak adanya checklist standar yang diterapkan secara konsisten, serta belum optimalnya sistem pelaporan dan penanganan complain dari tamu. Keempat, aspek komunikasi internal yang mencakup kurangnya komunikasi efektif antara *housekeeping* dengan departemen lain seperti *front*

office dan *engineering*, yang berdampak pada lambatnya penanganan permintaan tamu dan perbaikan fasilitas kamar.

Dampak dari permasalahan ini tidak hanya bersifat jangka pendek berupa penurunan tingkat kepuasan tamu, tetapi juga berpotensi menimbulkan kerugian jangka panjang. Online reviews yang negatif di platform seperti TripAdvisor, Traveloka, dan Google Reviews dapat merusak reputasi hotel dan menurunkan minat calon tamu untuk menginap. Penurunan *occupancy rate* akan berdampak langsung pada pendapatan hotel, sementara tingginya turnover karyawan akibat lingkungan kerja yang tidak kondusif akan meningkatkan biaya rekrutmen dan pelatihan staf baru.

Pentingnya kualitas layanan *housekeeping* sebagai faktor penentu kepuasan tamu telah dibuktikan oleh berbagai penelitian terdahulu. Kamar yang bersih, rapi, dan nyaman merupakan kebutuhan dasar yang menjadi prioritas utama tamu hotel. Ketika kebutuhan dasar ini tidak terpenuhi dengan baik, maka fasilitas dan layanan lainnya tidak akan mampu mengkompensasi kekecewaan tamu.

Meskipun terdapat banyak penelitian tentang kualitas layanan *housekeeping*, penelitian yang secara spesifik menganalisis faktor-faktor determinan yang mempengaruhi kualitas layanan *housekeeping* secara komprehensif, khususnya dengan mempertimbangkan aspek sumber daya manusia, aspek manajerial, aspek operasional, dan aspek komunikasi internal, masih terbatas. Belum ada penelitian yang menganalisis secara mendalam tentang faktor-faktor apa saja yang menentukan kualitas layanan *housekeeping*

di Campago Resort Hotel Bukittinggi, serta bagaimana kontribusi masing-masing faktor tersebut terhadap kualitas layanan secara keseluruhan.

Melalui obesrvasi awal yang telah dilakukan, penulis juga memperoleh data mengenai jumlah pengunjung (tamu menginap) Namun, meningkatnya jumlah wisatawan juga menyebabkan meningkatnya tuntutan terhadap kualitas pelayanan hotel, khususnya pada departemen *housekeeping.* Berikut merupakan data jumlah pengunjung (tamu menginap) di Campago Resort Hotel Bukittinggi selama 5 bulan terakhir tahun 2025 dengan rincian sebagai berikut.

Tabel 1.1
Jumlah Pengunjung yang Menginap di Campago Resort Hotel pada Tahun 2025

No	Bulan Dan Tahun	Kamar Terjual	Jumlah Tamu
1	Agustus 2025	297	594
2	September 2025	264	528
3	Oktober 2025	330	660
4	November 2025	363	726
5	Desember 2025	495	990

Sumber: Data Operasional Campago Resort Hotel Bukittinggi 2026.

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa jumlah tamu yang menginap di Campago Resort Hotel Bukittinggi mengalami fluktuasi setiap bulan dan meningkat secara signifikan pada bulan Desember karena periode libur akhir tahun. Peningkatan jumlah tamu tersebut berpengaruh terhadap beban kerja karyawan *housekeeping*, khususnya dalam penanganan kamar check-out dan persiapan kamar check-in.

Dalam kondisi keterbatasan sumber daya manusia, karyawan *housekeeping* harus tetap mampu menyediakan kamar yang bersih, rapi, dan siap pakai dalam waktu yang singkat. Apabila pelayanan kamar tidak optimal,

maka akan menimbulkan keluhan tamu seperti keterlambatan check-in, kamar belum siap, maupun kebersihan kamar yang kurang memuaskan.

Berdasarkan fenomena dan permasalahan yang telah diuraikan, penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan guna mengidentifikasi dan menganalisis secara komprehensif faktor-faktor yang menentukan kualitas layanan *housekeeping.* Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran objektif tentang faktor-faktor dominan yang berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan, mengidentifikasi hambatan-hambatan yang dihadapi dalam setiap aspek, serta memberikan rekomendasi strategis untuk perbaikan berkelanjutan. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi manajemen hotel dalam menyusun strategi peningkatan kualitas layanan *housekeeping* yang lebih terarah dan efektif, sehingga dapat meningkatkan kepuasan tamu dan daya saing hotel di masa mendatang.

Berdasarkan kondisi tersebut, perlu dilakukan penelitian untuk menganalisis faktor-faktor yang menentukan kualitas layanan *housekeeping* di Campago Resort Hotel Bukittinggi. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran objektif mengenai kondisi *existing*, mengidentifikasi faktor-faktor kunci yang mempengaruhi kualitas layanan, mengukur kontribusi setiap faktor terhadap kualitas layanan *housekeeping*, serta memberikan rekomendasi strategis untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi departemen *housekeeping*, sehingga kualitas layanan dapat ditingkatkan secara optimal dan kepuasan tamu dapat terwujud.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul:**" ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MENENTUKAN KUALITAS LAYANAN HOUSEKEEPING DI CAMAPAGO RESORT HOTEL BUKITTINGGI"**. Penelitian ini akan menganalisis kondisi existing kualitas layanan *housekeeping*, serta memberikan Solusi strategis untuk optimalisasi kinerja *housekeeping.*

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka identifikasi masalah dari Campago Resort Hotel Bukittinggi adalah sebagai berikut:

1. Terdapat keterlambatan dalam penyiapan kamar (*room preparation*) yang tidak sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan.
2. Terdapat kurangnya penerapan standar operasional prosedur (SOP) yang mengakibatkan standar kebersihan kamar kurang optimal.
3. Terdapat ketidak sesuaian antara jumlah tenaga kerja dengan beban kerja *housekeeping*, terutama pada saat *occupancy rate* (tingkat hunian) tinggi.
4. Karyawan *housekeeping* mengalami beban kerja berlebihan yang mengakibatkan kelelahan fisik dan mental.

C. Batasan Masalah

Untuk menjaga fokus dan ketepatan pembahasan, penelitian ini membatasi masalah pada analisis faktor-faktor yang menentukan kualitas layanan *housekeeping* di Campago Resort Hotel Bukittinggi. Penelitian ini hanya berfokus pada departemen housekeeping di Campago Resort Hotel

Bukittinggi, Penelitian ini dibatasi pada analisis faktor-faktor yang menentukan kualitas layanan *housekeeping*, yang meliputi: aspek sumber daya manusia (kompetensi, jumlah tenaga kerja, pelatihan, dan motivasi kerja), aspek manajerial (sistem supervisi, penerapan SOP, dan sistem evaluasi kinerja), aspek operasional teknis (ketersediaan peralatan, supplies kebersihan, dan checklist standar), aspek komunikasi internal (koordinasi antar departemen dan sistem pelaporan). Penelitian ini menggunakan dimensi kualitas layanan berdasarkan model *SERVQUAL* yang meliputi: *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan maka yang menjadi rumusan masalah pada penilitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana analisis faktor-faktor yang menentukan kualitas layanan *housekeeping* di campago resort hotel bukittinggi?
2. Hambatan-hambatan apa saja yang dihadapi dalam upaya peningkatan kualitas layanan *housekeeping* di Campago Resort Hotel Bukittinggi?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengidentifikasi analisis faktor-faktor yang menentukan kualitas layanan *housekeeping* di Campago Resort Hotel Bukittinggi.

2. Untuk mengidentifikasi hambatan-hambatan yang dihadapi dalam upaya peningkatan kualitas layanan *housekeeping* di Campago Resort Hotel Bukittinggi.

F. Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

   Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan tentang manajemen perhotelan, khususnya dalam bidang manajemen perhotelan dan kualitas layanan *housekeeping*. Menambah referensi dan literatur ilmiah tentang faktor-faktor yang menentukan kualitas layanan *housekeeping* di industri perhotelan. Menjadi rujukan bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan kualitas layanan *housekeeping*, khususnya dalam konteks keterbatasan sumber daya manusia. Memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang penerapan model *SERVQUAL* dalam mengukur kualitas layanan *housekeeping* di hotel.

2. Secara Praktis

   Penelitian ini diharapkan memberikan gambaran objektif tentang kondisi existing kualitas layanan *housekeeping* saat ini. Memberikan rekomendasi strategis untuk meningkatkan kualitas layanan *housekeeping* yang lebih terarah dan efektif. Menjadi dasar dalam pengambilan keputusan manajemen terkait perencanaan kebutuhan sumber daya manusia di departemen *housekeeping*. Membantu manajemen dalam menyusun strategi peningkatan kepuasan tamu dan daya saing hotel. Menjadi bahan

evaluasi untuk perbaikan sistem supervisi, pelatihan karyawan, dan penerapan SOP di departemen *housekeeping.*

Dan bagi penulis itu sendiri menambah pengetahuan dan wawasan penulis tentang manajemen *housekeeping* dan kualitas layanan di industri perhotelan. Mengaplikasikan teori-teori yang telah dipelajari selama perkuliahan dalam kondisi asli di lapangan. Melatih kemampuan analisis dan problem solving dalam menghadapi permasalahan di industri perhotelan.

G. Penjelasan Judul

Analisis : Analisis atau *analysis* (analisa) adalah studi tentang bahasa untuk memeriksa secara mendalam struktur bahasa. Analisis bisa di artikan sebagai kajian yang dilaksanakan terhadap sebuah bahasa guna meneliti struktur bahasa tersebut secara mendalam. Analisis merupakan sebuah aktivitas yang memuat kegiatan memilah, mengurai, membedakan sesuatu untuk digolongkan dan dikelompokkan menurut kriteria tertentu lalu dicari ditaksir maknan dan kaitannya.

Faktor-faktor : Faktor adalah hal (keadaan, peristiwa) yang ikut menyebabkan atau mempengaruhi

terjadinya sesuatu.[15] Dalam penelitian ini, faktor-faktor yang dimaksud adalah berbagai aspek yang menentukan atau mempengaruhi kualitas layanan *housekeeping*, meliputi aspek sumber daya manusia, aspek manajerial, aspek operasional teknis, dan aspek komunikasi internal.

Kualitas Layanan : Kualitas layanan adalah perbandingan antara harapan pelanggan dengan kenyataan layanan yang diterima. Dalam industri perhotelan, kualitas layanan menjadi faktor kunci dalam menciptakan kepuasan dan loyalitas tamu.

Housekeeping : *Housekeeping* atau Tata Graha berarti rumah tangga. *Housekeeping* Department adalah salah satu bagian dari hotel yang bertugas dan bertanggung jawab atas kebersihan, kerapihan dan kenyamanan kamar (*guest room*), ruangan umum, restoran, bar, dan outletlainnya.[16] Selain menjaga kebersihan kamar, *housekeeping* juga harus merencanakan penggantian peralatan

[15] Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa. (2008). *KBBI* Edisi IV. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama

[16] Taviprawati, Ervina; Sembiring, Vienna Artina; Tarigan, Emenina. *Analisis Kualitas Pelayanan Room Attendant Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Hotel Inter- Continental Jakarta Mid Plaza.* Jurnal Ilmiah Pariwisata, [S.l.], v. 24, n. 1, p. 1-11, apr. 2019.

seperti meja, kursi, serta peralatan lain seperti mesin pembersih vakum dan mesin penggosok.

Campago Resort Hotel : Campago Resort Hotel Bukittinggi merupakan salah satu hotel bintang 3 yang berada di Guguak Bulek, Mandiangin Koto Selayan, Bukittinggi, Sumatera Barat. Campago Resort Hotel Bukittinggi berdiri sejak tahun 2000, dan terdiri dari jumlah kamar sebanyak 22 kamar dan jumlah lantai ada 2 lantai. Campago Resort Hotel juga memiliki pemandangan alam yang eksotis, serta fasilitas yang ditawarkan seperti kamar-kamar hotel yang dilengkapi dengan AC dan TV satelit serta fasilitas pembuat kopi / teh yang tersedia, dan juga dilengkapi dengan kamar mandi pribadi. Campago Resort Hotel Bukittinggi memiliki letak yang sangat strategis di Mandiangin Koto Selayan yaitu berjarak 1,84 km dari pusat kota / Jam Gadang, 1,71 km dari Benteng *Fort de Kock*, dan 1,88 km dari Plaza Bukittinggi. Campago Resort Hotel adalah tempat yang ideal untuk memulai menjelajahi Bukittinggi. Dari sini para tamu dapat menikmati akses yang mudah ke semua

hal yang dapat ditemukan di sebuah kota yang aktif ini. Jembatan Limpapeh, Pasar Atas, Pasar Bawah juga bisa dijangkau dengan mudah.

Dari penjelasan judul diatas, maka penelitian ini berfokus pada **"ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MENENTUKAN KUALITAS LAYANAN HOUSEKEEPING DI CAMPAGO RESORT HOTEL BUKITTINGGI"**

Maksud dari judul ini secara keseluruhan yaitu untuk mengkaji secara komprehensif berbagai faktor dalam meningkatkan kualitas layanan *housekeeping* di Campago Resort Hotel Bukittinggi dan langkah konkret dalam mengoptimalkan tentang kualitas layanan *housekeeping*. Fokus utamanya adalah merumuskan model pengembangan yang tepat guna dan berdaya guna untuk menyempurnakan tingkat kepuasan dan momen perjalanan yang dijalani para wisatawan. Pada akhirnya, studi ini diharapkan mampu menyusun suatu arahan kebijakan yang strategis, di mana pengembangan kualitas layanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan wisatwan atau tamu yang menginap dicampago resort hotel bukittingi. Dampak yang diinginkan adalah terwujudnya Campago Resort Hotel Bukittinggi sebagai hotel yang ramah, aman sejuk dan alami yang bisa dikenal di kota bukittinggi.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Pengertian Kualitas Layanan

Kualitas layanan merupakan salah satu aspek fundamental dalam industri perhotelan yang menjadi tolak ukur keberhasilan suatu hotel dalam memenuhi harapan tamu. Kualitas layanan dapat didefenisikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan demikian kualitas layanan bukan hanya tentang memenuhi standar minimum, tetapi juga tentang melampaui ekspektasi tamu sehingga menimbulkan kepuasan yang berkelanjutan.[17]

Kualitas layanan umumnya dipandang sebagai perbandingan antara jasa yang diharapkan pelanggan (*expected service*) dengan jasa yang dirasakan (*perceived service*) setelah menerima layanan. *Expected service* adalah jasa yang diharapkan pelanggan, sedangkan *perceived service* adalah jasa yang benar-benar dirasakan atau diterima oleh pelanggan.

Kualitas layanan telah didiskusikan secara luas sejak abad ke dua puluh meskipun model-model kualitas layanan ditemukan dan dikemukakan oleh para peneliti sebelum tahun 2000, sehingga hingga saat ini masih dianggap sebagai isu dan strategi yang relevant untuk membantu perusahaan dalam menciptakan perbedaan dan keunggulan kompetitif pada

[17] Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2004), hlm. 51.

era globalisasi dan dunia tanpa batas. Definisi kualitas layanan yang umum digunakan adalah tingkat di mana suatu pelayanan mampu memenuhi kebetuhan atau harapan pelanggan dan melibatkan perbandingan antara harapan dan kinerja aktual pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan.[18]

Menurut Tjiptono, kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan.[19]

Kualitas Layanan adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan pelanggan dengan kenyataan atau kinerja aktual pelayanan yang mereka terima. Jika layanan yang dirasakan besar sama layanan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik atau positif. Kualitas pelayanan adalah syarat kelangsungan hidup perusahaan, karena tingginya kualitas akan mencerminkan kepuasan pelanggan.

---

[18] Dewa Nyoman Benni Kusyana1 Komang Ary Pratiwi2 (1,2) Fakultas Ekonomi Bisnis dan Pariwisata Universitas Hindu Indonesia, Denpasar.

[19] Fandy Tjiptono, *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2008), hlm. 85.

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry mendefinisikan kualitas layanan sebagai penilaian keseluruhan atau sikap yang berkaitan dengan superioritas layanan. Para ahli ini juga mengembangkan model *SERVQUAL* yang hingga saat ini masih menjadi acuan utama dalam pengukuran kualitas layanan di berbagai industri jasa, termasuk industri perhotelan.[20]

Dalam konteks perhotelan, kualitas layanan mencakup seluruh aspek interaksi antara staf hotel dengan tamu, mulai dari proses check-in, layanan kamar, fasilitas, hingga proses check-out. Kualitas layanan yang baik akan meningkatkan kepuasan tamu, mendorong loyalitas, serta memberikan keunggulan kompetitif bagi hotel di tengah persaingan industri yang semakin ketat.

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry mengidentifikasi lima dimensi utama kualitas layanan yang dikenal dengan model *SERVQUAL*[21]. Kelima dimensi ini menjadi kerangka analitis yang digunakan dalam berbagai penelitian kualitas layanan, termasuk dalam penelitian ini, untuk mengukur kualitas lavanan *housekeeping* di Campago Resort Hotel Bukittinggi.[22]

Dimensi kualitas layanan (*SERVQUAL*) Model *SERVQUAL* dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry adalah model yang paling umum digunakan untuk mengukur kualitas layanan, terutama dalam industri jasa

[20] A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry, *ibid.*, hlm. 15.

[21] Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., dan Berry, L.L., "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality," *Journal of Retailing* 64, no. 1 (1988): 12–40.

[22] A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry, "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality," *Journal of Retailing*, Vol. 64, No. 1 (1988), hlm. 12.

seperti perhotelan. Disini ada beberapa poin penting tentang *SERVQUAL* yaitu:

a. Bukti fisik (*tangibles*) mengacu pada penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel. dan materi komunikasi yang digunakan dalam penyampaian layanan. Dalam layanan *housekeeping*, dimensi ini mencakup kebersihan dan kerapian kamar, kelengkapan fasilitas, serta penampilan profesional petugas *housekeeping*. Bukti fisik merupakan elemen yang paling mudah dinilai oleh tamu karena dapat langsung dirasakan dan diamati.
b. Keandalan (*reliability*) adalah kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan dapat dipercaya. Dalam konteks *housekeeping*, dimensi ini mencerminkan konsistensi petugas dalam menyelesaikan pekerjaan pembersihan kamar sesuai standar yang telah ditetapkan dan tepat waktu. Keandalan merupakan dimensi yang paling kritis dalam persepsi kualitas layanan karena mencerminkan kepercayaan tamu terhadap hotel.
c. Daya tanggap (*responsiveness*) adalah kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat dan tepat. Dalam layanan *housekeeping*, dimensi ini tercermin dari kecepatan petugas dalam merespons permintaan tamu, seperti penambahan perlengkapan kamar, penggantian handuk, atau penanganan keluhan terkait kebersihan kamar.

d. Jaminan (*assurance*) mencakup pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan staf untuk menginspirasi kepercayaan dan keyakinan. Dalam layanan *housekeeping*, dimensi ini meliputi kompetensi teknis petugas, perilaku sopan dan ramah, serta kemampuan untuk memberikan rasa aman bagi tamu selama menginap. Jaminan yang baik akan meningkatkan kepercayaan tamu terhadap kualitas layanan hotel secara keseluruhan.

e. Empati (*empathy*) adalah perhatian individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan. Dalam konteks *housekeeping*, empati tercermin dari perhatian petugas terhadap kebutuhan dan preferensi khusus tamu, seperti menghormati privasi tamu, memperhankan permintaan khusus terkait kamar, serta memberikan pelayanan yang personal dan penuh kepedulian.

2. *Housekeeping*

a. Pengertian *housekeeping*

Housekeeping berasal dari kata '*house*' yang berarti rumah atau gedung, dan '*keeping*' yang berarti pemeliharaan atau pengelolaan. Dalam industri perhotelan, *housekeeping* dapat diartikan sebagai departemen yang bertanggung jawab atas kebersihan, kerapian, kenyamanan, dan keindahan seluruh area hotel, baik area umum (*public area*) maupun area kamar tamu (*guest room*).

Nawar menjelaskan, *housekeeping* adalah bagian departemen yang mengatur atau menata peralatan, menjaga kebersihan,

memperbaiki kerusakan, dan memberi dekorasi dengan tujuan agar hotel tersebut tampak rapi, bersih, menarik dan menyenangkan bagi penghuni atau tamu yang menginap. Menurut Rumesko *housekeeping departement* juga berarti bagian yang bertugas dan bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapihan, keindahan, dan kenyamanan di seluruh area hotel, baik di luar gedung maupun di dalam gedung, termasuk kamar-kamar tamu, ruangan-ruangan yang disewa oleh para tamu, restaurant, office, serta toilet. [23]

Menurut Abd. Rachman Arief dalam bukunya yang berjudul "*Housekeeping Operation Manual*" *Housekeeping Department* adalah salah satu bagia dihotel yang fungsinya menangani masalah kerumah tanggaan hotel, yaitu bertugas menyiapkan kamar yang akan disewa para tamu yang datang, meliputi perlengkapan dan kebersihannya serta bertanggung jawab atas kebersihan seluruh lingkungan rumah tangga hotel, kecuali bagian dapur (*kitchen*).[24]

Menurut Bagyono *housekeeping department* adalah departemen yang bertanggung jawab atas kebersihan, kerapian, dan kelengkapan kamar-kamar hotel serta area-area umum hotel, sehingga kamar dapat dijual dengan harga maksimal dan memberikan kepuasan kepada tamu hotel.[25]

---

[23] Nawar, *Pengantar Housekeeping Hotel*, (Jakarta: Gramedia, 2002), hlm. 3.

[24] Aviprawati. Dkk. *Analisis Kualitas Pelayanan Room Attendant Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Hotel Inter- Continental* Jakarta Mid Plaza. Jurnal Ilmiah Pariwisata, V. 24, N. 1, P. 1-11, Apr. 2019.

[25] Bagyono, *Manajemen Housekeeping Hotel*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 5.

Menurut Pitana dan Diarta, *housekeeping* adalah bagian dari organisasi hotel yang bertanggung jawab untuk memelihara dan menata seluruh area hotel agar tetap bersih, nyaman, dan menarik bagi tamu.[26] Sementara Yuliana menyatakan bahwa *housekeeping* bukan hanya sekadar aktivitas pembersihan, tetapi juga bagian dari strategi pelayanan untuk membangun citra positif hotel melalui suasana yang bersih dan tertata rapi.[27]

b. Standar Operasional Prosedur (SOP) *Housekeeping*

Menurut Utami, setiap hotel wajib memiliki SOP *housekeeping* untuk menjaga konsistensi kualitas kerja dan efisiensi operasional.[28] Beberapa prosedur penting yang diterapkan dalam departemen ini antara lain:

1) Prosedur pembersihan kamar (*Room Cleaning Procedure*), termasuk tahapan dusting, vacuuming, bed making, dan bathroom cleaning.
2) Prosedur pemeriksaan kamar (*Room Inspection*), dilakukan oleh Floor Supervisor sebelum kamar dinyatakan siap untuk tamu.
3) Prosedur *Lost and Found*, mencatat, menyimpan, dan menyerahkan barang tamu yang tertinggal.
4) Prosedur pengelolaan linen dan laundry.

---

[26] I Nyoman Pitana dan I Ketut Diarta, *Manajemen Operasional Perhotelan* (Denpasar: Udayana University Press, 2021), hlm. 55.

[27] Dwi Yuliana, Manajemen Tata Graha Hotel Modern (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2022), hlm. 12.

[28] Rika Utami, *Prosedur Operasional Standar Housekeeping Hotel* (Semarang: Politeknik Pariwisata Semarang Press, 2021), hlm. 30.

5) Prosedur komunikasi dengan *Front Office*, untuk memastikan status kamar selalu diperbarui.

   Implementasi SOP yang baik akan menghindari tumpang tindih pekerjaan, mempercepat waktu kerja, dan meningkatkan efisiensi operasional.

Departemen *housekeeping* memiliki cakupan tanggung jawab yang luas dalam operasional hotel. Menurut agusnawar tugas dan tanggung jawab departemen housekeeping meliputi beberapa aspek utama sebagai berikut:

1) Membersihkan dan merawat kamar tamu, termasuk mengganti linen, membersihkan kamar mandi, membersihkan debu, memvakum karpet, dan memastikan setiap sudut kamar dalam kondisi bersih dan rapi sebelum ditempati tamu baru maupun selama tamu menginap.[29]
2) Merawat dan membersihkan area umum hotel, seperti lobi, koridor, area kolam renang, restoran, dan fasilitas umum lainnya, agar selalu terjaga kebersihannya sepanjang waktu operasional hotel.
3) Mengelola linen dan laundry hotel, termasuk pengumpulan, pencucian, pengeringan, penyetrikaan, dan penyimpanan linen, handuk, serta pakaian seragam karyawan hotel.

[29] Agusnawar, *Operasional Tata Graha Hotel*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2002), hlm. 10-12.

4) Mengelola inventaris dan perlengkapan kamar tamu (*guest supplies*), seperti *toiletries, amenities, minibar*, dan perlengkapan lainnya yang disediakan untuk kenyamanan tamu.
5) Melaporkan kerusakan atau gangguan teknis yang ditemukan di kamar tamu maupun area hotel kepada departemen *engineering* untuk segera ditindaklanjuti.

Adapun peranan *housekeeping* terhadap Efisiensi Operasional Efisiensi operasional hotel sangat bergantung pada kinerja *housekeeping*. Menurut Dewi, *housekeeping* memiliki peran strategis dalam menciptakan efisiensi karena berhubungan langsung dengan kesiapan kamar dan waktu pelayanan kepada tamu. Beberapa indikator efisiensi kerja *housekeeping*, antara lain:[30]

1) Waktu pembersihan kamar sesuai standar operasional.
2) Tingkat kesiapan kamar sebelum waktu check-in.
3) Minimnya keluhan terkait kebersihan kamar.
4) Koordinasi lancar dengan *Front Office.*

3. Faktor-faktor yang Menentukan Kualitas Layanan *Housekeeping*

Kualitas layanan *housekeeping* dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling berkaitan satu sama lain. Pemahaman mendalam terhadap faktor-faktor ini sangat penting bagi manajemen hotel dalam upaya meningkatkan dan mempertahankan standar layanan *housekeeping*. Berikut

[30] Luh Putu Dewi, "*Analisis Efisiensi Kerja Departemen Housekeeping terhadap Operasional Hotel*," Jurnal Pariwisata Nusantara, Vol. 7, No. 1 (2023): 58.

ini diuraikan faktor-faktor utama yang menentukan kualitas layanan *housekeeping*:[31]

a. Sumber Daya Manusia (SDM)

Sumber daya manusia merupakan faktor paling dominan dalam menentukan kualitas layanan *housekeeping*. Kompetensi, keterampilan, dan sikap profesional petugas *housekeeping* secara langsung memengaruhi hasil kerja dan kepuasan tamu. Menurut Mangkunegara, kinerja karyawan dipengaruhi oleh faktor kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi (*motivation*).

Pelatihan dan pengembangan SDM *housekeeping* menjadi investasi strategis bagi hotel. Program peätihan yang *komprehensif*, meliputi teknik pembersihan standar, penggunaan peralatan cleaning, penanganan bahan kimia, serta etika pelayanan tamu, akan meningkatkan kompetensi dan kepercayaan diri petugas dalam menjalankan tugasnya. Dengan SDM yang terlatih dan termotivasi, kualitas layanan *housekeeping* dapat dipertahankan secara konsisten.[32]

b. Standar Operasional Prosedur (SOP)

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan pedoman tertulis yang berisi langkah-langkah kerja yang harus diikuti oleh petugas *housekeeping* dalam melaksanakan setiap tugas. SOP yang jelas dan terstruktur memastikan konsistensi kualitas kerja, mengurangi

---

[31] Anwar Prabu Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2009), hlm. 67.

[32] Hasibuan, Malayu S.P. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Edisi Revisi). Jakarta: PT. Bumi Aksara.

kesalahan, dan mempercepat proses penyelesaian pekerjaan. Penelitian Wiwoho menunjukkan bahwa penerapan SOP yang ketat berkorelasi positif dengan kepuasan tamu terhadap layanan *housekeeping*.

SOP *housekeeping* mencakup prosedur pembersihan kamar (*room cleaning procedure*), prosedur *turndown service*, prosedur penanganan kamar kosong (*vacant room*), prosedur penanganan *lost and found*, serta prosedur keamanan dan keselamatan kerja. Kepatuhan petugas terhadap SOP yang telah ditetapkan merupakan kunci untuk menjaga konsistensi kualitas layanan *housekeeping*. [33]

c. Peralatan dan Perlengkapan Kerja

Ketersediaan dan kondisi peralatan kerja yang memadai sangat memengaruhi efektivitas dan efisiensi kerja petugas *housekeeping*. Peralatan yang lengkap dan berfungsi dengan baik, seperti *vacuum cleaner, floor polisher, trolley housekeeping*, dan peralatan pembersih lainnya, akan memungkinkan petugas untuk menyelesaikan pekerjaan dengan lebih cepat, lebih bersih, dan lebih efisien.

Selain peralatan, ketersediaan bahan kimia pembersih (*cleaning chemicals*) yang tepat dan berkualitas juga berperan penting dalam menghasilkan kebersihan yang optimal. Pemilihan produk pembersih yang sesuai dengan jenis permukaan yang dibersihkan, ramah lingkungan, dan aman bagi tamu maupun petugas *housekeeping*

[33] Wiwoho, "Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur Housekeeping terhadap Kepuasan Tamu di Hotel Berbintang," *Jurnal Pariwisata*, Vol. X, No. 2 (2012), hlm. 45.

merupakan pertimbangan penting dalam manajemen *housekeeping* modern.

d. Manajemen dan Pengawasan

Efektivitas manajemen dan pengawasan (*supervision*) berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan *housekeeping*. *Supervisor housekeeping* bertanggung jawab untuk mengawasi dan mengevaluasi pekerjaan *room attendant*, memastikan standar kebersihan terpenuhi, serta memberikan bimbingan dan umpan balik yang konstruktif kepada petugas.

Sistem inspeksi kamar yang terstruktur, penilaian kinerja secara berkala, serta pemberian penghargaan dan sanksi yang adil merupakan bagian dari fungsi manajemen yang penting dalam menjaga kualitas layanan *housekeeping*. Gaya kepemimpinan yang suportif dan berorientasi pada kualitas juga berkontribusi terhadap motivasi dan kinerja petugas *housekeeping*.

e. Komunikasi dan Koordinasi Antar Departemen

Kualitas layanan *housekeeping* juga dipengaruhi oleh efektivitas komunikasi dan koordinasi antara departemen *housekeeping* dengan departemen lain, khususnya *front office, engineering, dan food* dan *beverage*. Informasi yang akurat dan tepat waktu mengenai status kamar, kedatangan tamu, permintaan khusus, serta laporan kerusakan sangat diperlukan agar petugas *housekeeping* dapat menjalankan tugasnya secara efektif dan efisien.

Penggunaan teknologi informasi, seperti *property management system* (PMS) yang terintegrasi, dapat memfasilitasi komunikasi dan koordinasi antar departemen secara real-time, sehingga meningkatkan responsivitas dan kualitas layanan *housekeeping* secara keseluruhan.

f. kondisi fasilitas fisik hotel

Kondisi fisik hotel, termasuk usia bangunan, desain interior, dan kualitas furnitur, berpengaruh terhadap kualitas layanan *housekeeping* yang dapat dicapai. Hotel dengan fasilitas fisik yang terawat dengan baik akan lebih mudah dijaga kebersihannya dibandingkan hotel dengan fasilitas yang sudah usang atau rusak. Oleh karena itu, koordinasi yang erat antara departemen *housekeeping* dan departemen *engineering* sangat diperlukan untuk memastikan kondisi fisik hotel selalu terjaga dengan optimal.

Standar kualitas layanan *housekeeping* di hotel berbintang mengacu pada berbagai regulasi dan panduan yang ditetapkan oleh otoritas pariwisata, asosiasi hotel, serta standar internasional. Di Indonesia, standar klasifikasi hotel diatur dalam Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif nomor PM.53/HM.001/MPEK/2013 tentang standar usaha hotel, yang menetapkan kriteria minimum berbagai aspek operasional hotel. termasuk layanan *housekeeping*.[34]

[34] Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor PM.53/HM.001/MPEK/2013 tentang *Standar Usaha Hotel*.

Standar kualitas layanan *housekeeping* di hotel berbintang mencakup frekuensi pembersihan kamar, waktu penyelesaian pembersihan, standar kebersihan kamar mandi, standar penataan tempat tidur, standar penggantian linen dan handuk, serta standar penyediaan *amenities*. Pemenuhan standar-standar ini merupakan persyaratan minimum yang harus dipenuhi oleh setiap hotel berbintang agar dapat memberikan layanan yang sesuai dengan ekspektasi tamu.

4. Pengertian Hotel

Hotel merupakan salah satu sarana akomodasi yang paling penting dalam industri pariwisata. Keberadaan hotel tidak hanya berfungsi sebagai tempat menginap, tetapi juga sebagai pusat layanan yang menyediakan berbagai fasilitas dan jasa bagi tamu. Pemahaman tentang hotel secara komprehensif menjadi landasan penting dalam penelitian ini, mengingat objek penelitian adalah Campago Resort Hotel Bukittinggi.

Menurut Sulastiyono, hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman, serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial.[35] Definisi ini mencakup tiga komponen utama, yaitu: fasilitas akomodasi (kamar tidur), layanan makanan dan minuman, serta jasa penunjang lainnya yang bersifat komersial dan terbuka untuk umum.

[35] Agus Sulastiyono, *Manajemen Penyelenggaraan Hotel* (Bandung: Alfabeta, 2011), hlm. 6.

Sementara itu, menurut ambodo dan Bagyono, hotel adalah tempat di mana para pelancong berkelas mendapat jasa penginapan dan makan dengan cara menyewa.[36] Pengertian ini menekankan bahwa hotel merupakan tempat yang menyediakan layanan penginapan dan makan yang dapat dinikmati oleh siapa saja yang mampu membayar tarif yang telah ditetapkan.

Dalam perspektif yang lebih luas, Bardi mendefinisikan hotel sebagai suatu entitas bisnis yang menyediakan akomodasi sementara bagi para musafir dan wisatawan, dilengkapi dengan berbagai fasilitas dan layanan untuk memenuhi kebutuhan tamu selama menginap.[37] Dari berbagai definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa hotel merupakan suara badan usaha komersial yang menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman, serta berbagai fasilitas dan lavanan penunjang lainnya, yang diperuntukkan bagi masyarakat umum dengan sistem pembayaran.

Hotel diklasifikasikan berdasarkan berbagai kriteria, antara lain berdasarkan jumlah bintang, lokasi, dan jenis tamu yang dilayani. Klasifikasi hotel berbintang di Indonesia diatur Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor PM.53/HM.001/MPEK/2013 tentang Standar Usaha Hotel, yang membagi hotel menjadi Hotel Bintang 1 hingga Hotel Bintang 5 serta Hotel Melati.[38]

---

[36] Agus Sambodo dan Bagyono, *Dasar-Dasar Kantor Depan Hotel* (Yogyakarta: Andi, 2006), hlm. 3.

[37] James A. Bardi, *Hotel Front Office Management*, 5th Edition (New Jersey: John Wiley & Sons, 2011), hlm. 5.

[38] Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif *Nomor PM.53/HM.001/MPEK 2013 tentang Standar Usaha Hotel.*

Berdasarkan lokasinya, hotel dapat diklasifikasikan menjadi beberapa jenis. Menurut Sulastiyono, mengacu pada *United State Lodging*, jenis-jenis hotel meliputi:

a. *Transient* Hotel, yaitu hotel yang terletak di tengah kota dan sebagian besar tamunya adalah pebisnis dan wisatawan.
b. *Residential* Hotel, yaitu hotel berbentuk apartemen yang kamarnya dapat disewakan secara bulanan atau tahunan
c. *Resort* Hotel, yaitu hotel yang berlokasi di kawasan wisata dan menyediakan fasilitas rekreasi serta ruang konferensi bagi tamu.

Campago Resort Hotel Bukittinggi termasuk dalam kategori Resort Hotel yang berlokasi di kawasan wisata Kota Bukittinggi. Sumatera Barat. Sebagai hotel bintang tiga, Campago Resort Hotel wajib memenuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh regulasi pemerintah, termasuk standar layanan housekeeping yang menjadi fokur penelitian ini.

B. Kajian Terdahulu

Pada kajian terdahulu memuat uraian mengenai hasil-hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya dan memiliki relevansi dengan topik atau permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini. Kajian terdahulu dapat menjadi bahan perbandingan dan reverensi dalam permasalahan yang akan diteliti. Berikut ini disajikan beberapa peninjauan terhadap hasil penelitian dahulu yang dianggap relevan dan memiliki keterkaitan dengan studi yang dilakukan. Peninjauan ini mencangkup nama peneliti, tahun

penelitian, judul penelitian serta hasil temuan utama dari masing-masing penelitian tersebut.

Tabel 2.1

Kajian Terdahulu

NO	Tahun dan Nama Penulis	Judul	Metodologi Penelitian	Hasil Penelitian
1	Sari dan Budi 2023	Analisis penerapan standar operasional prosedur (SOP) *housekeeping*d alam upaya peningkatan kualitas pelayanan di hotel X	Menggunakan metodologi penelitian kualitatif	Kualitas Layanan & SOP: Menunjukkan bahwa ketidak sesuaian antara SOP dan implementasi dilapangan menjadi kendala utama dalam dimensi *Reliability* dan *Tangibles*. Karyawan *housekeeping* kurang konsisten dalam durasi pembersihan kamar. Peningkatan kualitas layanan memerlukan audit internal rutin dan pengawasan yang ketat terhadap kepatuhan SOP oleh *supervisor*.
2	Rahmat dan Dewi 2022	Peranan Komunikasi interpersonal antar karyawan *housekeeping* terhadap efektivitas kerja dan dampaknya pada kepuasan tamu	Menggunakan metodologi penilitian kuantitatif	Kinerja & Komunikasi: Ditemukan bahwa komunikasi yang buruk antar *Room Attendant* dan *Public Area Attendant* (terkait update status kamar) menyebabkan keterlambatan dalam penyediaan kamar bersih. Komunikasi interpersonal yang baik (*Empathy*

				internal) secara signifikan mempercepat waktu pembersihan Dan meningkatkan kepuasan tamu terhadap dimensi *Responsiveness.*
3	Pramanan Dkk 2021	Pengaruh motivasi kerja non-material terhadap kinerja karyawan *housekeeping* dalam menciptakan *service excellen*	Menggunakan metodologi penelitian kuantitatif	Kinerja & Motivasi: Menyimpulkan bahwa motivasi non-material, seperti pengakuan *(recognition)* dan kesempatan pengembangan karir, jauh lebih efektif dalam meningkatkan inisiatif dan kualitas kerja (*Quality of Work*) karyawan dibandingkan insentif materi. Inisiatif karyawan yang tinggi sangat menunjang dimensi *Assurance* (jaminan) kualitas layanan.
4	Lestari dan Wijaya 2020	Studi Kualitatif Mengenai Tantangan dan Solusi Peningkatan Kompetensi Karyawan *Housekeeping* dalam Mengatasi Keluhan Tamu	Menggunakan metodologi penelitian Kualitatif	Kompetensi &Daya Tanggap: Mengidentifikasi bahwa tantangan utama adalah kurangnya pelatihan soft skill (resolusi konflik dan bahasa) yang dimiliki karyawan. Solusi peningkatan kualitas layanan adalah melalui pelatihan simulasi role-play penanganan keluhan tamu untuk

				meningkatkan dimensi *Responsiveness* dan *Assurance* (keyakinan/jaminan).
5	Fauzi Dkk 2024	Analisis Gap Persepsi Tamu dan Manajemen Terhadap Dimensi *Tangibles* Layanan *Housekeeping* di Hotel Berbasis Alam (Resort)	Menggunakan metodologi penelitian kualitatif	Kualitas Layanan & Resort: Menemukan adanya gap signifikan pada dimensi *Tangibles* (bukti fisik), di mana tamu mengharapkan kebersihan yang sangat tinggi pada area terbuka (*outdoor*) resort, sementara manajemen lebih fokus pada area kamar. Penelitian ini menyarankan fokus analisis pada kesiapan peralatan dan manpower untuk area luar demi meningkatkan persepsi kualitas secara keseluruhan.
6	Kusma dan Semara 2023	Peranan *Housekeeping* dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan tamu di hotel W bali seminyak	Menggunakan metodologi penelitian kualitatif	Peranan *housekeeping* dalam meningkatkan kualitas pelayanan sudah cukup baik Faktor penyebab kekurangan: ketidaktelitian, tidak ada pengecekan ulang hasil kerja, kesulitan kerja karena banyak tamu berlalu lalang, penggunaan alat tidak efisien, dan pelayanan tidak terpenuhi Cara meningkatkan kualitas: pengecekan

				berkala, briefing rutin, training berkelanjutan, dan evaluasi kinerja Penelitian konteks Indonesia yang mengidentifikasi faktor-faktor penghambat dan strategi peningkatan kualitas layanan *housekeeping.*
7	Mardiam et al 2023	Peran *housekeeping* departemen dalam mendukung operasional hotel di Bintang kuta hotel bali	Menggunakan metodologi penelitian kualitatif	*Housekeeping* menjalankan strategis peran melalui tiga fungsi: *room section, public area section, dan linen section*. SOP, koordinasi antar departemen, dan pelatihan SDM berkontribusi pada kualitas pelayanan.
8	Baquero A 2022	*Customer and Employee Satisfaction in Hotels During COVID*-19	Menggunakan metodologi penelitian kuantitatif	Kepuasan karyawan (*intrinsik, ekstrinsik, dan general*) dapat memprediksi kepuasan pelanggan, meskipun dalam tingkat minimal Kepuasan ekstrinsik karyawan lebih tinggi daripada kepuasan intrinsik di departemen *resepsionis,* dapur, dan bar & restoran Terdapat perbedaan jelas antara departemen yang dikelola langsung hotel dengan yang di-*outsource* (*housekeeping dan*

				entertainment) Departemen yang di *outsource* tidak menunjukkan hubungan prediktif antara kepuasan karyawan dan pelanggan Penelitian menunjukkan hubungan antara kepuasan karyawan *housekeeping* dengan kepuasan tamu, terutama dalam konteks pandemi.

Sumber: Hasil Kajian Penulis 2026.

Berdasarkan hasil penelusuran literatur dan studi terhadap berbagai penelitian sebelumnya, ditemukan bahwa terdapat sejumlah penelitian yang memiliki kesamaan dalam hal fokus pembahasan, yaitu mengenai kualitas layanan *housekeeping*.

Hal ini menunjukkan bahwa topik mengenai anlisis beban kerja kualitas layanan *housekeeping* masih menjadi isu yang relevan dan penting untuk diteliti, terutama dalam konteks dalam kondisi keterbatasan sumber daya manusia. Meskipun demikian, penelitian ini memiliki perbedaan yang cukup signifikan dibandingkan dengan studi-studi sebelumnya. Perbedaan pertama yaitu pada objek penelitian, pendekatan analisis, serta perspektif yang digunakan.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, sangat penting untuk memilih jenis penelitian yang sesuai dengan tujuan dan fokus kajian yang diangkat. Pemilihan jenis penelitian yang tepat bertujuan agar peneliti dapat memperoleh gambaran yang jelas dan menyeluruh mengenai permasalahan yang diteliti, serta dapat merancang langkah-langkah yang sistematis dalam upaya untuk memahami, menganalisis dan memberikan solusi terhadap permasalahan tersebut.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Bogdan dan Taylor yang dikutip olch Basrowi dan Suwandi menyatakan bahwa metode dengan pendekatan kualitatif yaitu sebagai penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.[39]

Pada Penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif, untuk menganalisis dan memahami secara mendalam (*holistik*) mengenai proses, faktor-faktor, dan upaya yang dilakukan Campago Resort Hotel dalam menganalisis kondisi faktor-faktor yang menentukan kualitas layanan *housekeeping* di campago resort hotel bukittinggi.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran dan informasi yang lebih jelas, lengkap, serta memungkinkan dan mudah bagi peneliti untuk

[39] Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2022), hlm. 9.

melakukan penelitian observasi. Oleh karena itu, maka penulis menetapkan lokasi penelitian adalah tempat dimana penelitian ini dilakukan dilokasi Campago Resort Hotel yang terletak di Komplek Inkorba, Jl. Cempaka No. 1, Kecamatan Guguak Bulek, Mandiangin, Campago Guguk Bulek, Kec. Mandiangin Koto Selayan, Kota Bukittinggi, Sumatera Barat 26128.

Waktu penelitian direncanakan mulai dari bulan oktober 2025 sampai dari juli 2026.

C. Jenis dan Sumber Data

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan, yang mengambil data langsung dari tempat penelitian. Sedangkan sifat penelitian ini adalah observasi *research* dengan cara *survey,* artinya penelitian ini mengumpulkan data secara langsung atau dating ke lokasi penelitian tersebut, dengan menggunakan pengumpul data berupa wawancara dan dokumentasi.[40]

Secara teknis, jenis data yang dikumpulkan dalam penelitian adalah jawaban atas pertanyaan penelitian yang diajukan terhadap masalah yang telah dirumuskan dan pada tujuan yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, jenis data tersebut diklarifikasi sesuai dengan butir-butir pertanyaan yang diajukan dan terhindar dari jenis data yang tidak relevan dengan pertanyaan tersebut walaupun dimungkinkan penambahan sebagai pelengkap.

Adapun sumber data penelitian yang dilakukan menggunakan dua jenis yaitu:

---

[40] Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung oleh peneliti melalui observasi, wawancara melalui responden dan wawancara yang tidak terstruktur, penulis melakukan observasi dan wawancara langsung dengan responden yang bersangkutan dalam pembahasan penelitian ini. Sebagai data primer data yang diperoleh peneliti secara langsung dari sumber utama di lokasi penelitian. Data ini berupa hasil wawancara mendalam dengan informan dan hasil observasi aktivitas kerja karyawan *housekeeping.*

Dengan demikian, data primer yang dikumpulkan diharapkan mampu memberikan pemahaman menyeluruh tentang bagaimana faktor-faktor yang menentukan kualitas layanan *housekeeping* di Campago Resort Hotel Bukittinggi diterapkan dalam upaya meningkatkan efisiensi operasional hotel secara keseluruhan.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh atau di kumpulkan melalui buku- buku, brosur dan artikel dari yang berkaitan dengan penelitian. Sumber data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari berbagai sumber antara lain dari artikel, jurnal, dan informasi lainnya yang mempunyai hubungan dan relevan dengan masalah yang dibahas dalam penelitian ini.

Data sekunder ini berfungsi sebagai bahan pembanding dan penguat analisis terhadap hasil wawancara dan observasi yang diperoleh

di lapangan. Melalui kombinasi antara data primer dan data sekunder, peneliti dapat membangun pemahaman yang lebih komprehensif dan objektif mengenai bagaimana sistem peningkatan kualitas layanan *housekeeping* di Campago Resort Hotel Bukittinggi dan berkontribusi terhadap peningkatan kualitas layanan di hotel.

Selain itu, peneliti juga menggunakan buku-buku ilmiah, artikel jurnal nasional, hasil penelitian terdahulu, serta referensi akademik di bidang perhotelan dan kualitas layanan yang memiliki relevansi dengan topik penelitian. Melalui data sekunder ini, peneliti dapat memperkuat hasil analisis dan melakukan pembandingan antara teori, temuan lapangan, serta kondisi aktual di Campago Resort Hotel Bukittinggi.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data penelitian ini yaitu dengan:

a. Observasi

Observasi adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati secara langsung aktivitas, perilaku, atau interaksi yang terjadi dalam suatu situasi tertentu.[41]

Observasi juga teknik penelitian yang dilakukan dengan mengadakan pengalaman secara langsung dalam perusahaan untuk mendapatkan data-data yang berhubungan dengan pembahasan penelitian yang dilakukan. Ini juga bisa didapatkan dengan cara berkunjung ketempat instansi tersebut supaya kita tau apa aja yang ada disana.

---

[41] Margono, S. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta, 2010.

b. Metode Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengajukan pertanyaan langsung kepada informan, baik secara lisan maupun melalui alat perekam.[42]

Teknik ini di gunakan dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam (*in-depth interview*), adalah teknik pengumpulan data atau informasi dengan cara tatap muka langsung dengan informan agar mendapatkan data lengkap dan mendalam. Wawancara dilakukan kepada informan mengenai persepsi kinerja (kualitas dan kuantitas) karyawan, efektivitas program pelatihan yang telah dilakukan, faktor motivasi yang mempengaruhi etos kerja dan sumber daya manusia yang dimiliki campago resort hotel.[43]

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah pengambilan data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen.[44] Yaitu penelitian yang menggunakan pengumpulan data dengan cara dokumentasi. Dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalm bentuk dokumen, gambar, yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Dokumentasi juga berfungsi untuk melengkapi penelitian, seperti menambah gambar pada penelitian yang telah dilakukan.

---

[42] Saifuddin Azwar, *Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2000)

[43] Moleong, L.J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Ed. Revisi). Bandung: PT. Remaja Rosdakarya

[44] Husaini Husman, *Metodologi Penelitian Untuk Public Relation* (Bandung: Simbiosa Rekatama Media, 2010).

E. Informan Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan beberapa informan yang dipilih berdasarkan keterkaitannya dengan fokus penelitian mengenai kualitas layanan *housekeeping* di hotel. Informan tersebut dibedakan menjadi informan utama dan informan tambahan. Informan utama terdiri dari *General Manager* atau *HRD Manager* yang memberikan informasi terkait kebijakan hotel, anggaran pelatihan karyawan, serta gambaran umum mengenai kualitas layanan, serta *Housekeeping Manager* yang memberikan informasi mengenai implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP), evaluasi kinerja karyawan *housekeeping*, dan penanganan berbagai masalah operasional di departemen *housekeeping*. Sementara itu, informan tambahan adalah tamu yang telah menginap di Campago Resort Hotel, yang memberikan penilaian serta pengalaman mereka terkait kualitas layanan *housekeeping* selama menginap.

F. Teknis Analisis Data

Analisis data merupakan proses sistematis yang dilakukan peneliti untuk menata, mengelola, dan menginterpretasikan data yang diperoleh dari berbagai sumber seperti wawancara, observasi, catatan lapangan, maupun dokumen pendukung lainnya. Tujuannya adalah untuk menyusun data tersebut menjadi informasi yang utuh, dapat dipahami, dan memberi makna bagi penelitian yang dilakukan.[45]

Penelitian ini menggunakan metode analisis data kualitatif deskriptif untuk menganalisis faktor-faktor yang menentukan kualitas layanan

[45] Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2019.

housekeeping di campago resort hotel. Proses analisis data dilakukan secara sistematis melalui beberapa tahapan yang saling berkaitan yaitu:

a. Pengumpulan data (*data collection*)

Ini adalah tahapan awal dimana data kualitatif dikumpulkan melalui:

1. Wawancara Mendalam: Untuk mendapatkan persepsi, pengalaman, dan pandangan informan (manajemen, *supervisor*, dan *attendant*) terkait faktor-faktor kinerja (pelatihan, motivasi, SOP) dan dimensi kualitas layanan (*SERVQUAL*).
2. Observasi Partisipatif: Untuk melihat implementasi nyata SOP dan kinerja karyawan di lapangan.
3. Dokumentasi: Pengumpulan data sekunder (SOP, laporan keluhan) sebagai pembanding.

b. Kondensasi Data (*Data Condensation/Reduction*)

Tahap ini bertujuan untuk memilih, memfokuskan, menyederhanakan, dan mengubah data kasar yang diperoleh dari catatan lapangan menjadi informasi yang relevan dan terstruktur.

1) Fokus Masalah: Reduksi data akan fokus pada tiga tema utama yang menjadi masalah dan tujuan penelitian
2) Faktor Kinerja Karyawan: Menarik intisari jawaban mengenai kendala dalam pelatihan, motivasi, dan kepatuhan SOP.
3) Upaya Peningkatan: Mengumpulkan dan menyederhanakan saran atau langkah-langkah yang sudah atau belum diambil hotel

c. Penyajian Data (*Data Display*)

Data yang telah diringkas dan diberi kode kemudian disajikan dalam bentuk yang terorganisir untuk memfasilitasi penarikan kesimpulan. Penyajian naratif, membuat teks naratif terstruktur yang menjelaskan alur kerja *housekeeping* dan mengintegrasikan temuan observasi dengan kutipan wawancara untuk memberikan gambaran holistik.

d. Pengambilan Kesimpulan

Tahap pengambilan kesimpulan merupakan proses akhir dalam analisis data yang bertujuan untuk menemukan makna dari data yang telah dikumpulkan, direduksi, dan disajikan. Pada tahap ini, penulis menarik kesimpulan berdasarkan pola, hubungan, serta tema yang muncul dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi terkait kualitas layanan *housekeeping* di Campago Resort Hotel. Kesimpulan yang dihasilkan berfokus pada faktor-faktor yang memengaruhi kualitas layanan, seperti pelatihan, motivasi kerja, dan kepatuhan terhadap SOP, serta bagaimana faktor-faktor tersebut berdampak pada kepuasan tamu. Selain itu, penulis juga mengidentifikasi berbagai kendala yang dihadapi dalam operasional *housekeeping* serta upaya-upaya yang dilakukan oleh pihak hotel dalam meningkatkan kualitas layanan.

Untuk memastikan keakuratan data, kesimpulan yang diperoleh akan diverifikasi secara terus-menerus selama proses penelitian berlangsung dengan cara membandingkan hasil dari berbagai sumber

data (*triangulasi*) kebenaran data, sehingga hasil penelitian yang diperoleh dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

Campago Resort Hotel Bukittinggi merupakan salah satu hotel berbintang 3 yang berlokasi di Komplek Inkorba, Jl. Cempaka No. 1, Kecamatan Guguak Bulek, Mandiangin Koto Selayan, Kota Bukittinggi, Sumatera Barat. Berdasarkan hasil wawancara dengan General Manager, hotel ini mulai dibangun pada tahun 2003 untuk menampung wisatawan yang berkunjung ke Kota Bukittinggi, yang dari tahun ke tahun terus mengalami perkembangan baik dari segi jumlah kamar maupun fasilitas yang ditawarkan.

Hotel ini memiliki 22 kamar yang terbagi ke dalam tiga tipe, yaitu 2 unit *Bungalow Rooms*, 3 unit *Family Suite Rooms*, dan 17 unit *Superior Rooms*, sehingga tamu dapat memilih tipe kamar sesuai dengan kebutuhan dan anggaran masing-masing. Selain kamar, Campago Resort Hotel juga menyediakan fasilitas pendukung berupa restoran, area meeting, WC umum, taman, musholla, serta area depan kamar hotel, yang seluruh kebersihannya turut menjadi tanggung jawab departemen *housekeeping*.

Struktur organisasi menunjukkan bahwa departemen *housekeeping* berada langsung di bawah koordinasi General Manager, namun pengelolaan operasional harian dijalankan oleh seorang *Supervisor Housekeeping*. Permasalahan atau keluhan yang bersifat ringan ditangani langsung oleh *supervisor*, sedangkan permasalahan besar akan dieskalasi kepada General Manager. Departemen *housekeeping* pada hotel ini hanya didukung oleh 2 (dua)

orang karyawan yang harus menangani seluruh aspek operasional, mulai dari pembersihan kamar tamu, perawatan area publik, hingga pengelolaan linen, sehingga keterbatasan jumlah tenaga kerja menjadi salah satu karakteristik utama yang melatarbelakangi penelitian ini.

1. Sejarah Singkat Campago Resort Hotel Bukittinggi

Campago Resort Hotel Bukittinggi merupakan salah satu hotel bintang 3 yang berada di Guguak Bulek, Mandiangin Koto Selayan, Bukittinggi Sumatera Barat. Campago Resort Hotel Bukittinggi berdiri sejak tahun 2000, dan terdiri dari jumlah kamar sebanyak 22 kamar dan jumlah lantai ada 2 lantai. Campago Resort Hotel juga memiliki pemandangan alam yang eksotis, serta fasilitas yang ditawarkan seperti kamar-kamar hotel yang dilengkapi dengan AC dan TV satelit serta fasilitas pembuat kopi / teh yang tersedia, dan juga dilengkapi dengan kamar mandi pribadi.



Gambar 4.1 Campago Resort Hotel Bukittinggi
Sumber: Observasi Penelitian, 2026

Selain itu, terdapat fasilitas rekreasi untuk memanjakan tamu, seperti kolam renang outdoor, lapangan tenis, jalur jogging, restoran, dan spa. Hotel ini sangat mendukung kebutuhan berbagai tamu baik wisatawan

maupun pebisnis dengan adanya ruang pertemuan dan *function hall* yang dapat menampung hingga 150 orang.

Ampago Resort Hotel salah satu hotel keluarga yang menawarkan indahnya pemandangan alam kota Bukittinggi pada siang dan malam hari diketinggian sekitar 500 meter. Akomodasi bintang 3, Campago Resort Hotel sangat mudah di akses dari objek wisata Jam Gadang dalam waktu hanya10 menit.

Campago Resort Hotel ini selain menawarkan fasilitas hotel, di tawarkan juga kepada tamu hotel indahnya pemandangan alam kota Bukittinggi di hotel tersebut. Sehingga para tamu dapat merasakan keindahan alam dan kenyamanan selama berada dihotel. Campago memiliki fasilitas kolam renang, restoran dan spa, lapangan tenis serta jalur joging untuk tamu yang ingin menjaga kebugarannya.

Campago Hotel menawarkan resepsionis 24 jam, layanan kamar, dan layanan *concierge*. Campago Resort juga dikenal memberikan layanan tambahan seperti Wi-Fi gratis, parkir luas, dan antar-jemput gratis di sekitar area kota. Akses menuju Bandara Internasional Minangkabau dapat ditempuh sekitar 2 jam perjalanan dari hotel ini. Pengelola hotel terus melakukan renovasi interior dan eksterior agar tetap memberikan pelayanan dan pengalaman terbaik terutama pada malam hari melalui penambahan pencahayaan yang artistik.

Dengan letak strategis dan fasilitas lengkap, Campago Resort Hotel Bukittinggi menjadi tempat ideal bagi wisatawan yang ingin menikmati

keindahan alam Bukittinggi sekaligus merasakan kenyamanan akomodasi berkelas dengan nuansa budaya Minangkabau. Hotel ini juga membantu para tamu untuk mudah menjangkau pusat keramaian dan destinasi wisata di Bukittinggi.

2. Lokasi dan Aksesibilitas

Campago Resort Hotel Bukittinggi berlokasi di Komplek Inkorba, Jl. Cempaka No. 1, Kecamatan Guguak Bulek, Mandiangin Koto Selayan, Kota Bukittinggi, Sumatera Barat 26128. Letak hotel ini cukup strategis karena berada tidak jauh dari sejumlah destinasi wisata utama di pusat Kota Bukittinggi, yaitu berjarak sekitar 1,84 km dari Jam Gadang, 1,71 km dari Benteng Fort de Kock, dan 1,88 km dari Plaza Bukittinggi. Kedekatan ini memudahkan tamu untuk menjangkau objek wisata populer lainnya seperti Jembatan Limpapeh, Pasar Atas, dan Pasar Bawah, sehingga Campago Resort Hotel menjadi salah satu pilihan akomodasi yang ideal bagi wisatawan yang ingin menjelajahi Kota Bukittinggi.

3. Fasilitas dan Layanan Umum Hotel

Selain kamar untuk menginap, Campago Resort Hotel Bukittinggi juga menyediakan berbagai fasilitas pendukung untuk menunjang kenyamanan tamu selama menginap, di antaranya:

a) Restoran, sebagai tempat penyediaan makan dan minum bagi tamu hotel
b) Area meeting, yang dapat digunakan untuk kegiatan pertemuan atau acara tertentu

c) Kolam renang outdoor, yang menjadi salah satu daya tarik rekreasi bagi tamu
d) Fasilitas Wi-Fi, sarapan gratis, serta parkir gratis bagi seluruh tamu yang menginap
e) Musholla, taman, dan WC umum sebagai fasilitas penunjang area public
f) Layanan kamar (room service) untuk memenuhi kebutuhan tamu selama berada di kamar.

Seluruh fasilitas umum tersebut, mulai dari restoran, area meeting, musholla, taman, hingga area depan kamar, berada dalam cakupan tanggung jawab kebersihan departemen housekeeping, sebagaimana disampaikan oleh General Manager, *"Housekeeping itu yang jaga kebersihan semua area itu, jadi bukan cuma kamar tamu aja tanggung jawabnya."*

4. Tipe dan Fasilitas Kamar

Campago Resort Hotel Bukittinggi memiliki total 22 kamar yang terbagi ke dalam tiga tipe, yaitu 2 unit *Bungalow Rooms*, 3 *unit Family Suite Rooms*, dan 17 unit *Superior Rooms*. Pembagian tipe kamar ini memberikan pilihan bagi tamu untuk menyesuaikan pemilihan kamar dengan kebutuhan dan anggaran masing-masing. Setiap kamar dilengkapi dengan fasilitas standar berupa pendingin ruangan (AC), televisi satelit, fasilitas pembuat kopi/teh, serta kamar mandi pribadi, sehingga tamu dapat merasakan kenyamanan selama menginap.

a. *Bungalow Rooms*

Kamar *bungalow* ini berupa unit terpisah yang memberikan privasi lebih untuk tamu atau biasa disebut dengan VIP. Biasanya dilengkapi dengan 2 kamar, 1 tempat tidur king bed, dan 1 lagi twin bed. cocok untuk 8 orang dewasa. Tamu mendapatkan fasilitas sarapan untuk 8 orang, Wi-Fi gratis, AC, TV satelit, pembuat kopi/teh, kamar mandi pribadi dengan shower, serta balkon yang menghadap taman. *Bungalow* ini ideal untuk pasangan atau keluarga besar yang menginginkan suasana tenang layaknya tinggal di rumah sendiri.

Secara konseptual, unit *bungalow* pada hotel resor termasuk ke dalam kategori akomodasi bertipe *cottage* atau *villa*, yaitu unit hunian yang berdiri terpisah dari bangunan utama hotel dan dirancang untuk memberikan privasi serta suasana yang lebih personal bagi tamu, sebagaimana umum dijumpai pada hotel-hotel bertipe resor[46]. Klasifikasi kamar semacam ini pada umumnya ditujukan bagi segmen tamu VIP atau kelompok yang membutuhkan ruang lebih luas dengan tingkat privasi yang lebih tinggi dibandingkan kamar-kamar reguler.

Harga *Bungalow Rooms*: Rp. 2.500.000,00/malam

Tersedia 2 jenis *Boungalow Rooms.*

[46] Lawson, Fred, *Hotels and Resorts: Planning, Design and Refurbishment* (Oxford: Architectural Press, 1995).



Gambar: 4.2 Kamar *Bungalow rooms*
Sumber: observasi awal penelitian 2026

b. *Family Suite Rooms*

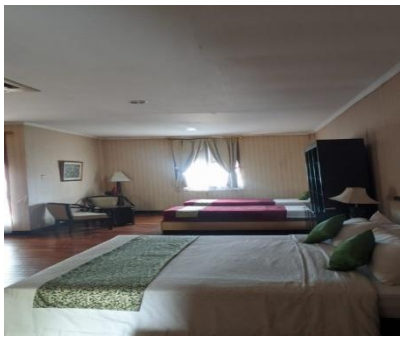
Family suite dirancang khusus untuk keluarga dengan ruang yang lebih luas, sekitar 50 m². Kamar ini dilengkapi dengan fasilitas lengkap seperti AC, Wi-Fi gratis, TV satelit, kamar mandi pribadi, pembuat kopi/teh, serta sarapan untuk 2-4 orang tergantung tipe suite. Suite ini memberi ruang ekstra dan kenyamanan untuk keluarga yang membutuhkan ruang lebih luas dan suasana yang lebih privat selama menginap.

Kategori *suite room* dalam klasifikasi kamar hotel merujuk pada tipe kamar dengan luas ruang lebih besar dibandingkan kamar standar

serta umumnya dilengkapi dengan ruang tambahan di luar ruang tidur, sehingga sesuai untuk memenuhi kebutuhan tamu yang menginap bersama keluarga[47]. Penyediaan *family suite* pada Campago Resort Hotel dengan demikian sejalan dengan fungsi suite sebagai akomodasi yang menekankan kenyamanan dan ruang gerak yang lebih luas bagi tamu.

Harga *Family Suite Rooms*: Rp. 1.100.000,00

Tersedia 3 jenis *Family Suite Rooms*.

Gambar: 4.3 Kamar *Family Suite Rooms*.
Sumber: observasi awal 2026

c. *Superior Rooms*

Superior Room merupakan kamar yang paling standar namun tetap nyaman dengan fasilitas lengkap. Biasanya tersedia tipe double atau twin bed. Fasilitas meliputi AC, Wi-Fi gratis, TV satelit, pembuat kopi/teh, kamar mandi pribadi dengan shower, dan balkon. Sarapan biasanya tersedia untuk 1-2 orang dan kamar ini cocok untuk solo

[47] Agusnawar, *Operasional Tata Graha Hotel: Hotel Housekeeping Operational* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2000).

traveler atau pasangan yang menginginkan akomodasi efisien namun tetap lengkap.

Superior room dalam klasifikasi tipe kamar hotel umumnya diposisikan setingkat di atas kamar standar, dengan fasilitas dan luas ruang yang relatif lebih baik, namun tetap berada pada kelas kamar yang paling banyak jumlahnya dalam struktur inventaris kamar suatu hotel[48]. Dominannya jumlah *superior room* dibandingkan tipe kamar lain di Campago Resort Hotel mencerminkan pola umum hotel bintang tiga yang mengandalkan kamar kelas menengah sebagai penopang utama tingkat okupansi.

Harga *Superior Rooms*: Rp. 600.000,00

Tersedia 16 jenis *Superior room*



Gambar: 4.4 kamar *Superior Rooms*
Sumber: Observasi awal 2026

Semua kamar di Campago Resort Hotel Bukittinggi menyediakan layanan 24 jam room service, akses Wi-Fi gratis, serta lingkungan yang asri dan nyaman mendukung pengalaman menginap

[48] Sulastiyono, Agus, *Manajemen Penyelenggaraan Hotel* (Bandung: Alfabeta, 2006).

dengan suasana yang tenang dan alami. Dengan pilihan *bungalow, family suite, dan superior room*, hotel ini mampu memenuhi berbagai kebutuhan tamu mulai dari individu, pasangan, hingga keluarga besar dengan pelayanan yang ramah dan fasilitas yang memadai.

Dan di Camapago Resort Hotel ini bisa juga melakukan acara seperti:

1) *Wedding*/Pesta pernikahan
2) Meeting di dalam *Room Meeting*



Gambar: 4.5 Promo
Sumber: Brosur Campago Resort Hotel

Penawaran khusus bertema "Promo Staycation". Brosur ini merupakan media pemasaran untuk menarik minat wisatawan agar menginap dengan harga promo yang lebih terjangkau, yaitu mulai dari Rp 450.000 per malam. Brosur tersebut terlihat bahwa Campago Resort Hotel menawarkan suasana penginapan yang tenang dan nyaman dengan nuansa khas Minangkabau. Foto yang digunakan menampilkan

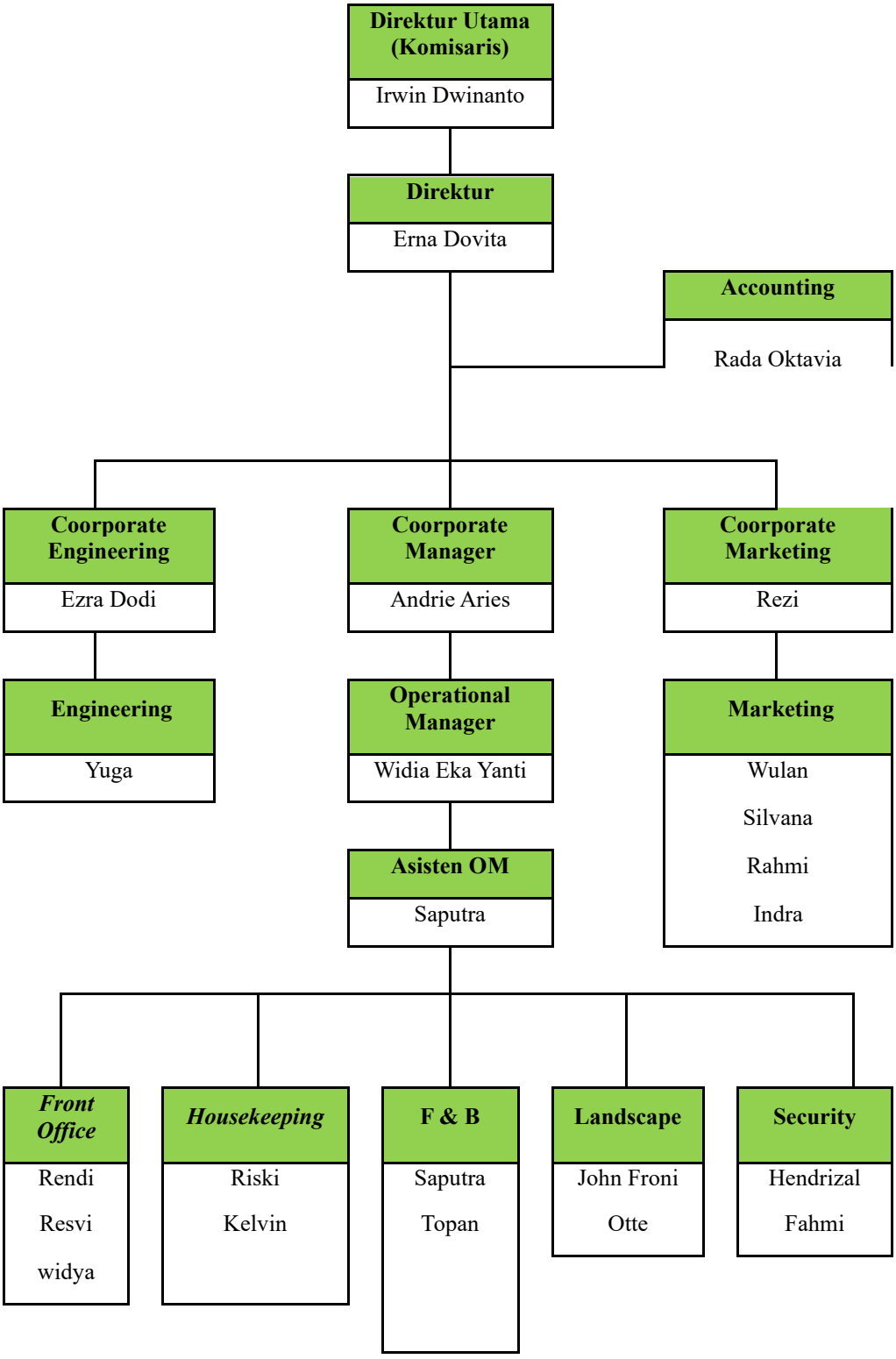
bangunan hotel berlatar langit cerah, kamar yang luas dan bersih, serta area luar hotel yang dihiasi taman dan pencahayaan malam yang indah. Semua elemen visual ini dibuat untuk menggambarkan kenyamanan serta keindahan lingkungan hotel.

5. Jam Kerja Operasional Campago Resort Hotel Bukittinggi

Dalam menjalankan aktivitas operasionalnya, Campago Resort Hotel Bukittinggi beroperasi setiap hari. adanya pembagian kerja berdasarkan *job description* yang telah ditetapkan oleh manajemen hotel. Pada umumnya, waktu kerja di hotel terbagi menjadi dua *shift* yaitu *Morning Shift* (07.00-15.00) dan *Evening Shift* (15.00-23.00). Selain itu, sistem kerja *Front Office* dan *Security* dibagi ke dalam tiga *shift*, yaitu: *Morning shift* (07.00–15.00), *Evening shift* (15.00–23.00) dan *Night shift* (23.00–07.00)

Penerapan sistem kerja tiga *shift* ini memungkinkan pelayanan hotel berjalan selama 24 jam secara berkesinambungan. Dengan adanya pengaturan shift tersebut, karyawan dapat menjalankan tugasnya secara terstruktur dan bergantian, sehingga beban kerja dapat dibagi secara merata.

a. Struktur Organisasi Campago Resort Hotel dan Pengelolaan Departemen *Housekeeping*



Tabel 4.1 struktur organisasi campago resort hotel bukittinggi

Sumber: HRD Campago Resort Hotel Bukittinggi

Secara struktural, departemen *housekeeping* berada langsung di bawah koordinasi General Manager. Namun demikian, pengelolaan operasional harian dijalankan oleh seorang *Supervisor Housekeeping*, yang bertugas menangani permasalahan-permasalahan ringan di lapangan. Permasalahan atau komplain yang tergolong berat baru dieskalasi kepada General Manager, departemen ini hanya didukung oleh 2 (dua) orang karyawan yang harus menangani seluruh aspek operasional *housekeeping*, mulai dari pembersihan kamar tamu, perawatan area publik, hingga pengelolaan linen, yang menjadikan keterbatasan jumlah tenaga kerja sebagai salah satu karakteristik utama yang melatar belakangi penelitian ini.

b. Visi dan Misi Campago Campago Resort Hotel Bukittinggi

Visi Campago Resort Hotel Bukittinggi yaitu menempatkan hotel ini sebagai destinasi yang unggul di Bukittinggi, baik untuk wisata keluarga maupun bisnis. Hotel ini tidak hanya berfokus pada kenyamanan fisik, tetapi juga secara khusus mengedepankan perpaduan keindahan dan kearifan budaya Minangkabau. Hal ini mencerminkan komitmen hotel untuk memberikan pengalaman menginap yang autentik dan unik, yang membedakan dari hotel lain di kawasan tersebut. Visi ini juga menegaskan aspirasi hotel untuk terus berkembang menjadi yang

terbaik dengan menjaga kualitas dan inovasi pelayanan demi kepuasan tamu.

Adapun misinya:

1. Menyediakan pelayanan terbaik yang ramah, profesional, dan untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan tamu.
2. Menawarkan fasilitas lengkap berupa akomodasi nyaman denga nuansa tradisional Minangkabau yang dipadukan dengan teknologi dan pelayanan modern.
3. Menjaga dan mengembangkan keindahan alam sekitar hotel serta area rekreasi seperti kolam renang, lapangan tenis, dan jogging track untuk menunjang kenyamanan tamu.
4. Mendukung kegiatan bisnis dan pertemuan melalui ruang meeting yang representatif dan pelayanan ekstra seperti antar-jemput serta layanan wisata.
5. Melestarikan dan mempromosikan budaya lokal Bukittinggi sebagai bagian dari identitas hotel dalam memberikan pengalaman unik kepada tamu.
6. Terus berinovasi dalam renovasi dan peningkatan fasilitas hotel agar tetap relevan dengan kebutuhan pasar dan tren pariwisata modern.

Misi hotel mendukung visi tersebut dengan langkah-langkah konkret. Memberikan layanan ramah dan profesional berarti setiap tamu diperlakukan dengan hormat dan kepedulian, memastikan pengalaman menginap yang personal dan menyenangkan. Penyediaan fasilitas

lengkap serta nuansa tradisional Minangkabau menunjukkan bagaimana hotel melestarikan budaya lokal sekaligus memenuhi kebutuhan modern para tamu. Dengan mengembangkan fasilitas rekreasi seperti kolam renang dan lapangan tenis, hotel memberikan nilai tambah untuk tamu yang ingin beristirahat sekaligus beraktivitas selama menginap.

Selain itu, misi hotel juga fokus pada dukungan terhadap sektor bisnis melalui ruang pertemuan yang representatif dan pelayanan tambahan seperti antar-jemput dan layanan wisata. Hal ini menegaskan keinginan hotel untuk menjadi pilihan utama bagi pelaku bisnis yang membutuhkan fasilitas lengkap serta kenyamanan selama berada di Bukittinggi. Komitmen untuk terus berinovasi dalam renovasi dan peningkatan fasilitas merupakan indikator bahwa Campago Resort Hotel senantiasa beradaptasi dengan perkembangan tren pariwisata dan harapan pelanggan yang berubah.

Secara keseluruhan, visi dan misi Campago Resort Hotel tidak hanya sekadar tujuan bisnis, tetapi juga mencerminkan tanggung jawab sosial dan budaya dalam melestarikan tradisi Minangkabau serta meningkatkan kualitas pariwisata di Bukittinggi. Hal ini menjadikan hotel bukan hanya tempat menginap semata, tapi juga sebagai bagian dari pengalaman budaya dan wisata yang mengesankan bagi setiap tamu. Dengan fokus ini, Campago Resort Hotel membangun reputasi yang kuat sebagai lokasi yang harmonis antara kenyamanan modern dan nilai-nilai lokal.

B. Karakteristik Informan Penelitian

Penelitian ini melibatkan 10 (sepuluh) orang informan yang terdiri atas 2 (dua) informan utama, yaitu *General Manager* dan *Supervisor Housekeeping*, serta 8 (delapan) informan tambahan yaitu tamu yang pernah menginap di Campago Resort Hotel Bukittinggi. Karakteristik informan secara ringkas disajikan pada tabel berikut.

Tabel 4.2
Informan Penelitian

No	Nama Informan	Kategori	Keterangan
1	Bg Andri	Informan Utama	*General Manager*
2	Ibuk widya	Informan Utama	*Supervisor Housekeeping*
3	indah	Informan Tambahan	Tamu 1
4	Ucup	Informan Tambahan	Tamu 2
5	Dinda	Informan Tambahan	Tamu 3
6	Dayat	Informan Tambahan	Tamu 4
7	Rian	Informan Tambahan	Tamu 5
8	Rehan	Informan Tambahan	Tamu 6
9	Pebri	Informan Tambahan	Tamu 7
10	edry	Informan Tambahan	Tamu 8

Sumber: Observasi wawancara 2026

Informan utama dipilih karena memiliki keterkaitan langsung dengan kebijakan, standar operasional, dan pengelolaan kinerja karyawan *housekeeping*, sedangkan informan tambahan dipilih untuk memperoleh gambaran persepsi tamu terhadap kualitas layanan *housekeeping* yang mereka rasakan secara langsung selama menginap.

Sebelum diuraikan secara naratif pada sub bab Hasil Penelitian dan Pembahasan, persepsi kedelapan informan tamu terhadap kualitas layanan *housekeeping* berdasarkan kelima dimensi *SERVQUAL* direkapitulasi terlebih

dahulu dalam bentuk tabel berikut, guna memberikan gambaran menyeluruh sebelum dianalisis lebih lanjut.

Tabel 4.3
Rekapitulasi Persepsi Tamu Berdasarkan Dimensi SERVQUAL

Informan	Tangibles	Reliability	Responsiveness	Assurance	Empathy
Tamu 1	Bersih, namun sudut ruangan berdebu	Kadang cepat, pernah menunggu lama	Cepat (10-15 menit)	Aman, percaya	Cukup perhatian
Tamu 2	Bersih sesuai standar hotel	Konsisten selama 2 malam	Cepat, inisiatif	Aman, profesional	Perhatian, menyapa
Tamu 3	Kurang maksimal, ada noda di sprei	Tidak konsisten, kadang telat	Agak lama	Aman dari segi barang	Standar, kurang personal
Tamu 4	Bersih, terawat	Konsisten dan tepat waktu	Cepat (<10 menit)	Sangat aman, percaya penuh	Perhatian, menanyakan kebutuhan
Tamu 5	Cukup bersih, standar bintang 3	Perlu diingatkan dulu	Sedang, tidak terlalu cepat	Aman, cukup percaya	Standar
Tamu 6	Bersih, kamar mandi kurang wangi	Tepat waktu, konsisten	Cepat	Aman, percaya	Perhatian, personal
Tamu 7	Kurang maksimal, kran seret	Kadang telat dari jadwal	Agak lama	Aman dari segi barang	Kurang personal
Tamu 8	Cukup bersih, terawat	Konsisten selama menginap	Cepat	Aman, percaya penuh	Perhatian, personal

Sumber: hasil wawancara dengan informan tamu, 2026

Rekapitulasi pada Tabel ini menunjukkan bahwa dari delapan informan tamu, sebanyak 5 (lima) informan menilai dimensi tangibles sudah cukup baik,

sedangkan 3 (tiga) informan lainnya masih menemukan kekurangan pada aspek kebersihan sudut ruangan, kondisi linen, maupun kondisi furnitur. Pada dimensi reliability, persepsi tamu paling bervariasi, di mana 4 (empat) dari 8 (delapan) informan menyatakan pelayanan yang mereka terima tidak selalu konsisten. Kondisi ini menegaskan bahwa dimensi reliability dan responsiveness merupakan dimensi yang paling perlu mendapat perhatian manajemen, sebagaimana telah dibahas pada sub bab Pembahasan Hasil Penelitian.

C. Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan HRD, Supervisor dan tamu di campago resort hotel bukittinggi. Berikut adalah gambaran kondisi kualitas layanan saat ini dianalisis menggunakan Teori *SERVEQUAL*. Menurut teori ini, metode ini untuk mengukur kualitas pelayanan dengan melihat selisih atau gap antara harapan pelanggan dan kenyataan yang mereka terima. Adapun dua komponen yang perlu di bahas, faktor-faktor yang menentukan kualitas layanan *housekeeping* di campago resort hotel bukittinggi dan hambatan-hambatan yang dihadapi dalam upaya meningkatkan kualitas layanan housekeeping di campago resort hotel bukittinggi.

1. Faktor-Faktor yang Menentukan Kualitas Layanan *Housekeeping* di Campago Resort Hotel Bukittinggi

a. Aspek Sumber Daya Manusia

Hasil wawancara menunjukkan bahwa jumlah tenaga kerja *housekeeping* di Campago Resort Hotel Bukittinggi sangat terbatas.

General Manager menyatakan: "*Total karyawan di housekeeping ada 2 orang yang handle".* Keterbatasan ini berdampak langsung pada beban kerja masing-masing karyawan, sebagaimana disampaikan oleh *Supervisor Housekeeping*, "*Karena stafnya terbatas, satu roomboy itu bisa pegang lumayan banyak kamar dalam satu shift, bisa megang 7/8 kamar, kadang sampai kewalahan kalau tingkat hunian lagi tinggi, atau full booking."*

Dari sisi pelatihan, hasil wawancara menunjukkan bahwa pelatihan formal bagi karyawan *housekeeping* relatif jarang dilakukan. *Supervisor Housekeeping* menjelaskan: *"Training formal itu jarang, lebih banyak belajar langsung di lapangan, semacam OJT (on the job training) gitu dari senior ke junior. Apalagi kalau karyawannya udah lama kerja disini jadi udah paham apa yang dikerjain, jadi jarang melakukan pelatihannya."*

Kondisi ini mengindikasikan bahwa peningkatan kompetensi karyawan lebih banyak bergantung pada pengalaman kerja dibandingkan program pelatihan yang terstruktur.[49] Kondisi ini sejalan dengan konsep *on the job training* (OJT) dalam manajemen sumber daya manusia, yaitu metode pelatihan yang dilaksanakan secara langsung di lingkungan kerja nyata, di mana karyawan mempelajari keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan melalui bimbingan

[49] Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu, *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia* (Bandung: PT Refika Aditama, 2009).

langsung dari karyawan senior sambil menjalankan pekerjaannya. Metode ini relatif efisien dari segi biaya dan waktu karena tidak memerlukan fasilitas pelatihan tersendiri, namun ketergantungan yang terlalu besar terhadapnya tanpa didukung program pelatihan formal yang terjadwal berisiko menghasilkan standar kerja yang tidak seragam antar karyawan, mengingat kualitas transfer pengetahuan sangat bergantung pada kemampuan membimbing dari karyawan senior kepada junior. Dengan demikian, keterbatasan jumlah tenaga kerja di Campago Resort Hotel tidak hanya berdampak pada beban kerja harian, tetapi juga membatasi ruang bagi manajemen untuk menyelenggarakan pelatihan formal secara terjadwal.

b. Aspek Manajerial

Dari aspek manajerial, hasil wawancara menunjukkan bahwa manajemen Campago Resort Hotel telah menetapkan kebijakan untuk menjaga konsistensi kualitas layanan *housekeeping*.

General Manager menjelaskan: *"Kita punya semacam checklist standar buat pembersihan kamar, itu yang jadi acuan biar kualitasnya konsisten walau timnya terbatas. Seperti pengecekan ulang sesudah tamu check-out dan karyawan housekeeping setelah membersihkan kamar harus melapor pada supervisor dan supervisor langsung yang cek ke kamar tersebut."*

Terkait komitmen peningkatan kualitas, General Manager menyampaikan: *"Kami selalu usahakan evaluasi berkala, walau*

memang belum ada training rutin yang terjadwal ya, lebih ke arahan langsung aja dari supervisor."

Hal ini diperkuat oleh *Supervisor Housekeeping* yang menyatakan bahwa terdapat mekanisme pengecekan ulang atau double check sebelum kamar dianggap siap digunakan tamu: *"Kita ada pengecekan ulang sama supervisor sebelum kamar dianggap siap dipakai tamu, semacam double check gitu, biar nggak ada yang kelewat."*

Temuan ini menunjukkan bahwa sistem supervisi telah berjalan, namun masih bertumpu pada arahan langsung dan belum didukung oleh program evaluasi kinerja yang terjadwal secara formal.

c. Aspek Operasional Teknis

Pada aspek operasional teknis, penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) *housekeeping* di Campago Resort Hotel bersifat fleksibel menyesuaikan kondisi lapangan.

Supervisor Housekeeping menjelaskan: *"Kami ada SOP standar sih, mulai dari beres-beres tempat tidur, bersihin kamar mandi, sampai ngecek perlengkapan kamar. Tapi karena tim kita kecil, kadang urutannya disesuaikan aja sama kondisi di lapangan."*

Pernyataan ini menunjukkan adanya penyesuaian penerapan SOP akibat keterbatasan jumlah tenaga kerja, yang berpotensi menimbulkan inkonsistensi hasil kerja antar shift maupun antar kamar.

Temuan ini diperkuat oleh hasil observasi langsung yang dilakukan peneliti terhadap aktivitas kerja karyawan *housekeeping* di lapangan.

Berdasarkan pengamatan, karyawan *housekeeping* menerapkan urutan kerja yang relatif konsisten dalam membersihkan kamar, yaitu diawali dengan mengambil dan membuang sampah yang ada di dalam kamar, dilanjutkan dengan membersihkan kamar mandi, kemudian merapikan tempat tidur (*making bed*), dan diakhiri dengan menyapu serta membersihkan seluruh ruangan kamar. Proses pembersihan satu kamar rata-rata memakan waktu sekitar 15 menit, dengan seluruh perlengkapan kebersihan yang dibutuhkan dibawa secara lengkap menggunakan troli kerja (*housekeeping trolley*). Hasil observasi ini menunjukkan bahwa meskipun penerapan SOP bersifat fleksibel dari sisi supervisi, karyawan *housekeeping* tetap menjalankan urutan kerja yang terstandar dan tidak ditemukan penyimpangan berarti antara praktik di lapangan dengan keterangan yang disampaikan oleh informan pada saat wawancara.

Tabel 4.4
Alur Kerja Pembersihan Kamar Berdasarkan Hasil Observasi

Tahap	Kegiatan	Estimasi Waktu
1	Mengambil dan membuang sampah yang ada di dalam kamar	± 2 menit
2	Membersihkan kamar mandi (toilet, wastafel, shower, lantai)	± 5 menit
3	Merapikan tempat tidur (making bed) dan mengganti linen	± 5 menit
4	Menyapu dan membersihkan seluruh ruangan kamar	± 3 menit

5	Pengecekan ulang (double check) oleh Supervisor *Housekeeping*	± 2 menit

Sumber: hasil wawancara, 2026

Berdasarkan Tabel 4.4, total waktu yang dibutuhkan untuk membersihkan satu kamar secara keseluruhan berkisar antara 15 sampai dengan 20 menit, sesuai dengan yang disampaikan pada bagian Abstrak penelitian ini. Tahapan kerja yang relatif baku ini menunjukkan bahwa meskipun supervisi bersifat fleksibel, karyawan housekeeping tetap memiliki pola kerja yang terstruktur, sehingga kualitas hasil kerja secara teknis relatif terjaga, terlepas dari tantangan jumlah tenaga kerja yang terbatas.

d. Aspek Komunikasi Internal

Dari aspek komunikasi internal, alur koordinasi antara General Manager dan departemen *housekeeping* menunjukkan adanya jenjang penanganan masalah yang jelas.

General Manager menyatakan: *"Housekeeping itu langsung di bawah koordinasi GM sebenarnya, cuma hari-harinya dipegang sama supervisor HK. Jadi kalau ada masalah besar atau komplain yang berat, baru naik ke saya."*

Sementara itu, penanganan keluhan tamu terkait kebersihan maupun fasilitas kamar direspons secara cepat oleh *Supervisor Housekeeping*: *"Kalau ada komplain biasanya langsung kita follow up cepat, kita minta maaf dulu terus langsung kirim staf buat beresin, biar*

tamu nggak nunggu lama. Apapun kepentingan dari tamu kita harus gerak cepat."

Jadi komunikasi antara GM, supervisor dan karyawan *housekeeping* masih terhubung dalam menangani permasalahan atau pembersihan kamar hotel.

2. Hambatan-Hambatan dalam Peningkatan Kualitas Layanan Housekeeping di Campago Resort Hotel Bukittinggi

Berdasarkan hasil wawancara dan analisis pada bagian sebelumnya, dapat diidentifikasi beberapa hambatan utama yang dihadapi Campago Resort Hotel Bukittinggi dalam upaya meningkatkan kualitas layanan *housekeeping*, yaitu sebagai berikut.

a. Keterbatasan jumlah tenaga kerja *housekeeping* yang hanya berjumlah 2 (dua) orang untuk menangani seluruh operasional kamar, area publik, laundry, dan linen, sehingga beban kerja meningkat drastis pada saat tingkat hunian tinggi (full booking).
b. Minimnya program pelatihan formal yang terjadwal, di mana peningkatan kompetensi karyawan lebih banyak bergantung pada *on the job training* (OJT) dari karyawan senior ke junior.
c. *Fleksibilitas* penerapan SOP akibat keterbatasan tenaga kerja yang berpotensi menimbulkan inkonsistensi kualitas kebersihan antar kamar dan antar hari, sebagaimana dikeluhkan oleh sebagian informan tamu.

d. Belum optimalnya sistem evaluasi kinerja yang terjadwal secara rutin, di mana pengawasan kualitas masih bertumpu pada mekanisme double check oleh *supervisor* tanpa didukung evaluasi berkala yang terstruktur.
e. Waktu respons yang bervariasi terhadap sebagian permintaan tamu, khususnya pada kondisi hotel sedang ramai, yang berdampak pada persepsi tamu terhadap dimensi responsiveness.

Selain hambatan-hambatan tersebut, hasil penelitian juga mengungkap sejumlah faktor pendukung yang berkontribusi menjaga kualitas layanan housekeeping tetap berjalan di tengah keterbatasan sumber daya yang ada, yaitu sebagai berikut.

a. Adanya sistem checklist standar pembersihan kamar yang menjadi acuan kerja karyawan, sehingga tetap terdapat pedoman minimal meskipun jumlah tenaga kerja terbatas.
b. Mekanisme double check oleh *supervisor* sebelum kamar dinyatakan siap digunakan tamu, yang membantu meminimalkan kesalahan kerja meski belum didukung evaluasi berkala yang terstruktur.
c. Respons yang cepat terhadap keluhan tamu, di mana staf *housekeeping* segera menindaklanjuti komplain begitu diterima, sebagaimana ditunjukkan pada beberapa kasus keluhan AC dan kunci kamar yang langsung ditangani.
d. Jenjang komunikasi dan eskalasi masalah yang jelas antara General Manager dan *Supervisor Housekeeping*, sehingga penanganan

masalah operasional maupun keluhan tamu tidak mengalami kebuntuan birokrasi.

Keberadaan faktor-faktor pendukung ini menunjukkan bahwa meskipun Campago Resort Hotel menghadapi keterbatasan jumlah tenaga kerja, manajemen tetap berupaya menjaga kualitas layanan melalui mekanisme kerja dan supervisi yang ada, walaupun upaya tersebut belum sepenuhnya optimal karena belum didukung oleh penambahan tenaga kerja maupun program pelatihan formal yang terjadwal secara rutin.

Kelima hambatan tersebut saling berkaitan satu sama lain dan tidak dapat dipandang secara terpisah. Keterbatasan jumlah tenaga kerja menjadi akar dari sebagian besar hambatan lainnya, karena kondisi ini memaksa manajemen untuk menerapkan SOP secara fleksibel demi mengejar target waktu penyiapan kamar, sekaligus membatasi kesempatan penyelenggaraan pelatihan formal secara terjadwal karena tidak tersedianya waktu maupun personel pengganti selama pelatihan berlangsung.

Keterkaitan ini juga terlihat pada belum optimalnya evaluasi kinerja secara berkala, yang seharusnya menjadi mekanisme kontrol untuk memastikan konsistensi kualitas kerja, namun pelaksanaannya masih terbatas pada supervisi harian akibat *supervisor* turut merangkap tugas operasional lapangan. Pada akhirnya, akumulasi dari keempat hambatan tersebut bermuara pada variasi waktu respons terhadap permintaan tamu, yang menjadi hambatan yang paling dirasakan langsung oleh tamu dan

tercermin pada inkonsistensi persepsi tamu terhadap dimensi *reliability* dan *responsiveness* sebagaimana akan dibahas lebih lanjut pada sub bab berikutnya. Dengan demikian, penyelesaian atas hambatan keterbatasan tenaga kerja berpotensi memberikan efek berantai (*multiplier effect*) yang positif terhadap perbaikan hambatan-hambatan lainnya secara keseluruhan.

D. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Bagaimana Analisis Faktor-Faktor yang Menentukan Kualitas Layanan *Housekeeping* di Campago resort Hotel bukittinggi

Untuk merumuskan tentang peningkatan kualitas layanan *housekeeping* di campago resort hotel bukittinggi maka disini menggunakan teori *SERVEQUAL*, *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (keandalan), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati). Metode ini untuk mengukur kualitas pelayanan dengan melihat selisih atau gap antara harapan pelanggan dengan kenyataan yang mereka terima. Adapun persepsi tamu terhadap kualitas layanan *housekeeping* berdasarkan dimensi *SERVQUAL*

a. Bukti Fisik *(Tangibles)*

Persepsi tamu terhadap dimensi *tangibles* menunjukkan hasil yang bervariasi. Sebagian tamu menilai kondisi kamar dan fasilitas fisik sudah cukup baik, seperti dinyatakan oleh Informan 6, *"Bersih, saya puas kok pas masuk kamar,"* dan Informan 10, *"Cukup bersih, sesuai standar hotel resort lah."* Namun demikian, beberapa informan lain

menyampaikan catatan kekurangan, misalnya Informan 3 yang menyatakan *"Kamarnya lumayan bersih sih pas saya cek pertama masuk, tapi ada beberapa sudut yang keliatan agak berdebu,"* serta Informan 5 yang menemukan *"noda di sprei dan menilai ada beberapa furnitur yang udah agak usang."* Dari sisi *grooming*, seluruh informan menilai penampilan staf *housekeeping* rapi dan profesional.

Selain kebersihan kamar, aspek fasilitas fisik juga menjadi sorotan sebagian tamu. Informan 5 menyampaikan bahwa terdapat furnitur yang sudah agak usang meski masih layak digunakan, sementara Informan 3 dan Informan 9 mencatat adanya kran kamar mandi yang agak seret dan kamar mandi yang kurang wangi. Temuan ini menunjukkan bahwa dimensi tangibles tidak hanya ditentukan oleh kebersihan permukaan, tetapi juga oleh kondisi dan pemeliharaan fasilitas fisik hotel secara berkelanjutan.

Dari sisi fasilitas fisik, sebagian informan menilai kondisi perlengkapan kamar cukup baik, seperti Informan 4 yang menyatakan tempat tidurnya empuk, kamar mandinya oke juga, sedangkan Informan 3 dan Informan 9 menyoroti adanya furnitur yang mulai usang serta kran kamar mandi yang terasa seret. Temuan ini mengindikasikan bahwa aspek pemeliharaan fasilitas fisik (*maintenance*) turut memengaruhi persepsi tamu terhadap dimensi tangibles, di luar faktor kebersihan yang menjadi tanggung jawab langsung karyawan

housekeeping, sehingga diperlukan koordinasi yang baik antara departemen *housekeeping* dan departemen *engineering*.

b. Keandalan *(Reliability)*

Dimensi *reliability* menunjukkan tingkat konsistensi pelayanan yang belum merata. Informan 4, 6, 8, dan 10 menyatakan bahwa "*pelayanan yang mereka terima konsisten dan tepat waktu selama menginap"*. Sebaliknya, Informan 3 menyampaikan, *"Nggak konsisten, kadang bersih kadang kurang," dan Informan 5 mengungkapkan bahwa layanan "kadang perlu diingatkan dulu baru dikerjain."* Informan 9 juga menyatakan pelayanan "*kadang telat dari jadwal."* Temuan ini sejalan dengan kondisi keterbatasan tenaga kerja yang telah diidentifikasi pada aspek sumber daya manusia sebelumnya.

Konsistensi pemenuhan permintaan tamu turut memperkuat gambaran dimensi ini. Informan 2 dan Informan 4 menyatakan bahwa permintaan tambahan seperti setrika dan handuk langsung dipenuhi tanpa kendala, sedangkan Informan 3 mengungkapkan bahwa permintaan penggantian sprei direspons dengan cukup lama. Variasi ini menegaskan bahwa keandalan layanan *housekeeping* di Campago Resort Hotel masih dipengaruhi oleh beban kerja

karyawan pada waktu tertentu, sejalan dengan keterbatasan rasio tenaga kerja yang telah dibahas sebelumnya.

Dari sisi pemenuhan permintaan tamu (seperti permintaan handuk tambahan, setrika, maupun penggantian sprei), sebagian besar informan menyatakan permintaannya terpenuhi dengan baik, seperti Informan 2 yang menyebutkan permintaan setrika langsung diantar. Namun demikian, Informan 3 mengungkapkan bahwa permintaan penggantian sprei direspons agak lama, yang menunjukkan bahwa kecepatan pemenuhan permintaan tamu masih dipengaruhi oleh tingkat kesibukan karyawan *housekeeping* pada saat tertentu.

c. Daya tanggap *(Responsiveness)*

Sebagian besar informan menilai daya tanggap staf *housekeeping* tergolong cepat, seperti Informan 3 yang menyatakan "*waktu tunggu paling 10-15 menitan dan Informan 6 yang menyebut respons nggak sampai 10 menit."* Namun, Informan 5 dan Informan 9 menyampaikan bahwa "*respons yang mereka terima agak lama,"* yang mengindikasikan bahwa kecepatan penanganan permintaan tamu masih dipengaruhi oleh tingkat kesibukan dan keterbatasan jumlah staf pada waktu tertentu.

Dari sisi kesediaan membantu, sebagian besar informan menilai staf *housekeeping* proaktif tanpa perlu diminta berulang kali, seperti disampaikan Informan 2 dan Informan 4 yang menyebut

staf berinisiatif membantu. Namun Informan 3 dan Informan 9 menyatakan bantuan baru diberikan setelah diingatkan terlebih dahulu. Pada aspek penanganan keluhan, mayoritas informan yang pernah mengajukan komplain, seperti keluhan AC kurang dingin dan kunci kamar, menyatakan keluhan tersebut segera ditindaklanjuti oleh staf, meskipun Informan 3 dan Informan 9 menilai proses penanganan keluhan mereka berjalan relatif lambat.

Dari sisi kesediaan membantu, mayoritas informan menilai karyawan *housekeeping* cukup inisiatif, sebagaimana disampaikan Informan 4, sukarela mereka bantu, nggak perlu diminta ulang, namun Informan 3 dan Informan 9 menyatakan bahwa bantuan terkadang baru diberikan setelah diingatkan terlebih dahulu. Terkait penanganan keluhan, sebagian informan yang pernah mengajukan komplain, seperti keluhan AC kurang dingin (Informan 3 dan Informan 6) dan keluhan kunci kamar (Informan 8), menyatakan bahwa penanganannya cukup cepat dan langsung ditindaklanjuti oleh teknisi maupun staf terkait. Sebaliknya, Informan 5 dan Informan 9 yang pernah mengajukan komplain menyampaikan bahwa proses penanganannya berjalan agak lambat, yang

menegaskan bahwa kecepatan penanganan keluhan belum sepenuhnya merata pada seluruh situasi.

d. Jaminan *(Assurance)*

Dimensi *assurance* secara umum dipersepsikan positif oleh seluruh informan tamu. Informan-informan menyatakan merasa aman menitipkan barang di kamar dan percaya terhadap profesionalisme staf, sebagaimana disampaikan Informan 6, *"Percaya penuh sama kerja mereka,"* dan Informan 10, *"Aman, saya percaya terhadap karyawannya."* Sikap staf yang sopan dan komunikatif juga dinilai konsisten oleh hampir seluruh informan.

Kepercayaan tamu terhadap profesionalisme staf *housekeeping* juga tercermin dari pernyataan sebagian besar informan yang merasa yakin staf telah memahami pekerjaannya dengan baik, sebagaimana disampaikan Informan 1, "Percaya aja, keliatan mereka udah paham kerjaannya." Sikap sopan dan komunikatif staf saat berinteraksi dengan tamu turut memperkuat persepsi positif pada dimensi ini, meskipun tingkat kepercayaan yang disampaikan oleh Informan 3 dan Informan 9 relatif lebih moderat dibandingkan informan lainnya.

Selain itu, tidak ditemukan adanya keluhan tamu terkait kehilangan barang maupun pelanggaran privasi selama proses pembersihan kamar berlangsung, yang menunjukkan bahwa aspek keamanan dan kepercayaan (*assurance*) menjadi salah satu kekuatan

utama layanan *housekeeping* di Campago Resort Hotel Bukittinggi, sejalan dengan penerapan mekanisme double check oleh supervisor yang turut berfungsi menjaga akuntabilitas kerja karyawan terhadap barang milik tamu di dalam kamar.

e. Empati (*Empathy*)

Pada dimensi *empathy*, sebagian besar tamu menilai staf *housekeeping* cukup memperhatikan kebutuhan personal mereka dan menjaga privasi saat tamu beristirahat. Meski demikian, Informan 5 dan Informan 9 menyatakan bahwa "*perhatian yang diterima masih standar dan kurang personal."* Hal ini menunjukkan bahwa aspek pelayanan yang bersifat personal belum sepenuhnya merata dirasakan oleh seluruh tamu.

Kepedulian staf terhadap waktu istirahat tamu dinilai baik oleh seluruh informan, di mana staf housekeeping dilaporkan tidak memasuki kamar secara sembarangan saat tamu sedang beristirahat. Pada aspek prioritas kepuasan tamu, sebagian informan menilai staf telah berupaya optimal meski terlihat kewalahan menangani beban kerja, seperti disampaikan Informan 1, sementara Informan 3 dan

Informan 9 berpendapat bahwa perhatian personal terhadap kebutuhan tamu masih dapat ditingkatkan lebih lanjut.

2. Hambatan-hambatan yang dihadapi dalam Upaya peningkatan Kualitas Layanan *Housekeeping* di Campago Resort Hotel Bukittinggi

Temuan penelitian ini memperkuat identifikasi masalah yang telah dikemukakan pada Bab I, khususnya terkait keterlambatan penyiapan kamar, inkonsistensi standar kebersihan, ketidak sesuaian jumlah tenaga kerja dengan beban kerja, serta potensi kelelahan kerja karyawan *housekeeping* akibat rasio karyawan terhadap jumlah kamar yang jauh dari ideal. Merujuk pada standar internasional yang mensyaratkan rasio ideal *room attendant* sebesar 1:12-16 kamar per shift[50], kondisi di Campago Resort Hotel Bukittinggi menunjukkan kesenjangan yang cukup signifikan, mengingat hanya 2 (dua) orang karyawan yang harus menangani seluruh 22 kamar sekaligus tanggung jawab area publik, laundry, dan linen. Beban kerja seperti ini, jika berlangsung secara terus-menerus tanpa penambahan tenaga kerja, berpotensi menimbulkan kelelahan kerja (*job fatigue*) yang pada gilirannya dapat menurunkan konsistensi kualitas pembersihan kamar dari waktu ke waktu.

Jika dikaji melalui model *SERVQUAL* dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, temuan menunjukkan bahwa dimensi *assurance* dan *tangibles* secara umum dipersepsikan cukup baik oleh tamu, sedangkan dimensi

[50] Kappa, Margaret M., Aleta Nitschke, dan Patricia B. Schappert, *Housekeeping Management*, 2nd ed. (Lansing, MI: Educational Institute of the American Hotel & Motel Association, 2008).

reliability dan *responsiveness* masih menunjukkan inkonsistensi yang paling menonjol. Hal ini sejalan dengan pandangan bahwa *reliability* merupakan dimensi paling kritis dalam persepsi kualitas layanan, karena mencerminkan kepercayaan tamu terhadap konsistensi kinerja hotel dari waktu ke waktu.[51]

Secara keseluruhan, faktor sumber daya manusia menjadi akar permasalahan yang paling dominan memengaruhi kualitas layanan *housekeeping* di Campago Resort Hotel Bukittinggi. Keterbatasan jumlah tenaga kerja berdampak berantai pada aspek manajerial, operasional, hingga persepsi tamu terhadap dimensi *reliability* dan *responsiveness*. Kondisi ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa pelatihan dan jumlah tenaga kerja yang memadai berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan *housekeeping* serta kepuasan tamu hotel.

[51] Zeithaml, Valarie A., A. Parasuraman, dan Leonard L. Berry, *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations* (New York: The Free Press, 1990).

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan pada Bab IV, dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Kualitas layanan *housekeeping* di Campago Resort Hotel Bukittinggi ditentukan oleh empat aspek utama, yaitu aspek sumber daya manusia (jumlah tenaga kerja dan pelatihan), aspek manajerial (sistem supervisi dan kebijakan checklist), aspek operasional teknis (fleksibilitas penerapan SOP), dan aspek komunikasi internal (alur penanganan keluhan). Dari kelima dimensi *SERVQUAL*, dimensi *assurance* dan *tangibles* secara umum dipersepsikan positif oleh tamu, sementara dimensi *reliability* dan *responsiveness* masih menunjukkan inkonsistensi yang menjadi perhatian utama.
2. Hambatan utama yang dihadapi dalam upaya peningkatan kualitas layanan *housekeeping* adalah keterbatasan jumlah tenaga kerja yang hanya 2 (dua) orang untuk menangani seluruh operasional *housekeeping*, minimnya pelatihan formal yang terjadwal, fleksibilitas penerapan SOP akibat keterbatasan tenaga kerja, belum optimalnya sistem evaluasi kinerja secara berkala, serta waktu respons yang bervariasi terhadap permintaan tamu pada saat tingkat hunian tinggi.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, penulis mengajukan beberapa saran sebagai berikut.

1. Bagi Campago Resort Hotel Bukittinggi, disarankan untuk mempertimbangkan penambahan jumlah tenaga kerja *housekeeping* guna mendekati rasio ideal antara jumlah karyawan dan jumlah kamar, khususnya untuk mengantisipasi kondisi tingkat hunian tinggi (*full booking*).
2. Manajemen hotel disarankan untuk menyusun program pelatihan formal yang terjadwal secara berkala, tidak hanya bertumpu pada *on the job training*, guna meningkatkan konsistensi kompetensi karyawan *housekeeping*.
3. Diperlukan penerapan SOP yang lebih konsisten dan sistem evaluasi kinerja yang terjadwal secara rutin, agar kualitas kebersihan kamar dapat terjaga secara merata pada setiap shift dan setiap kamar.
4. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengembangkan penelitian ini dengan pendekatan kuantitatif guna mengukur tingkat kepuasan tamu terhadap kualitas layanan *housekeeping* secara lebih terukur, serta memperluas cakupan informan pada hotel dengan skala dan kategori bintang yang berbeda.

DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an Surat Al-Imran Ayat 159.

Agusnawar. (2002). *Operasional Tata Graha Hotel*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Agusnawar. (2015). *Manajemen Housekeeping Hotel*. Yogyakarta: Deepublish.

Aviprawati, dkk. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Room Attendant Terhadap Kepuasan Pelanggan di Hotel InterContinental Jakarta Mid Plaza. *Jurnal Ilmiah Pariwisata*, *24*(1), 1–11.

Bagyono. (2012). *Teori dan Praktik Hotel Front Office*. Bandung: Alfabeta.

Bagyono. (2013). *Manajemen Housekeeping Hotel*. Bandung: Alfabeta.

Bardi, J. A. (2011). *Hotel Front Office Management* (5th ed.). New Jersey: John Wiley & Sons.

Hasibuan, M. S. P. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Edisi Revisi). Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). New Jersey: Pearson Education.

Kusyana, D. N. B., & Pratiwi, K. A. (t.t.). Kualitas Layanan dalam Industri Perhotelan. *Jurnal Fakultas Ekonomi Bisnis dan Pariwisata Universitas Hindu Indonesia*, Denpasar.

Makagiansar, M. (2014). *Housekeeping Management*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Mangkunegara, A. P. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Moleong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif (Ed. Revisi).* Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Nawar. (2002). *Pengantar Housekeeping Hotel*. Jakarta: Gramedia.

Parasuraman, A., Dkk. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, *49*(4), 41–50.

Parasuraman, A., Dkk. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, *64*(1), 12–40.

Parhusip, F. A., Dkk. (2023). Kinerja Karyawan Departemen Housekeeping di Swiss-Belhotel Harbor Bay Batam Hasil Pelatihan Kerja. *Jurnal Mekar*, *2*(1), 15–20.

Pitana, I. G., & Gayatri, P. G. (2005). *Sosiologi Pariwisata*. Yogyakarta: Andi Offset.

Republik Indonesia. (2013). *Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor PM.53/HM.001/MPEK/2013 tentang Standar Usaha Hotel*. Jakarta.

Republik Indonesia. (2014). *Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekononi Kreatif Nomor 1 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Usaha Hotel* Jakarta.

Sambodo, A., & Bagyono. (2006). Dasar Dasar Kantor Depan Honel Yogyakarta Andi.

Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung Alfabeta.

Sulastiyono, A. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, F. (2004). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, F. (2008). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality & Satisfaction* (Edisi 4). Yogyakarta: Andi Offset.

Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa. (2008). *Kamus Besar Bahasa Indonesia (Edisi IV).* Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Wiwoho. (2012). Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur *Housekeeping* terhadap Kepuasan Tamu di Hotel Berbintang. *Jurnal Pariwisata*, *X* (2), 45–55.

Yoeti, O. A. (2008). *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Bandung: Angkasa.

Lampiran 1
Pedoman Wawancara Penelitian

Nama **:Nanda Ade Putra**

Nim **:3522012**

Program Studi **:Pariwisata Syariah**

Judul Skripsi **:Analisis Faktor-Faktor yang Menentukan Kualitas Layanan Housekeeping di Campago Resort Hotel Bukittinggi**

Narasumber **: HRD Manager**

A. Data Informan

Nama **:**

Umur **:**

Jabatan **:**

B. Tabel Pertanyaan

No	Teory	Indikator	Pertanyaan
1	GENERAL MANAGER	**Gambaran Umum Hotel**	1. Bagaimana sejarah singkat berdirinya Campago Resort Hotel Bukittinggi?
			2. Berapa jumlah kamar yang tersedia di Campago Resort Hotel dan apa saja tipe kamar yang ditawarkan kepada tamu?
			3. Berapa jumlah total karyawan yang bekerja di Campago Resort Hotel, khususnya pada departemen *Housekeeping*
			4. Bagaimana struktur organisasi Campago Resort Hotel, terutama hubungan antara General Manager dengan departemen *Housekeeping*?
			5. Fasilitas apa saja yang dimiliki Campago Resort Hotel selain kamar, dan bagaimana peran departemen *Housekeeping* dalam menjaga kebersihan fasilitas tersebut?
			6. Apa visi dan misi Campago Resort Hotel dalam memberikan pelayanan berkualitas kepada tamu,

			dan bagaimana hal tersebut tercermin dalam standar layanan departemen *Housekeeping*? 7. Bagaimana komitmen manajemen hotel dalam upaya peningkatan kualitas layanan *housekeeping* di Campago Resort Hotel Bukittinggi? 8. Kebijakan seperti apa yang diterapkan oleh pihak manajemen hotel dalam menjaga konsistensi kualitas layanan pada departemen *housekeeping*?

Lampiran 2.
PEDOMAN WAWANCARA PENELITIAN

Nama **:Nanda Ade Putra**

Nim **:3522012**

Program Studi **:Pariwisata Syariah**

Judul Skripsi **: Analisis Faktor-Faktor yang Menentukan Kualitas Layanan Housekeeping di Campago Resort Hotel Bukittinggi**

Narasumber **:Housekeeping Manager**

A. Data Informan

Nama :

Umur :

Jabatan :

B. Tabel pertanyaan

No	Teory	Indikator	Pertanyaan
1	**INFORMAN SUPERVISOR HK**	**Pertanyaan tentang kepuasan tamu**	1. Bagaimana standar operasional prosedur (SOP) yang diterapkan oleh departemen *Housekeeping* di Campago Resort Hotel dalam menjaga kebersihan dan kerapian kamar tamu?
			2. Bagaimana sistem pembagian tugas untuk karyawan *Housekeeping*, dan berapa rata-rata jumlah kamar yang harus dibersihkan oleh satu roomboy per shift?
			3. Apa saja pelatihan (training) yang diberikan kepada staf *Housekeeping* untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan tamu?
			4. Bagaimana cara departemen *Housekeeping* menangani keluhan (*complaint*) tamu yang berkaitan dengan kebersihan, kenyamanan, atau fasilitas kamar?
			5. Apa saja faktor-faktor yang menurut Bapak/Ibu paling menentukan kualitas layanan *Housekeeping*

			di Campago Resort Hotel, dan bagaimana upaya hotel dalam mempertahankan kualitas tersebut?
			6. Bagaimana sistem evaluasi dan kontrol kualitas (*quality control*) yang diterapkan departemen *Housekeeping* untuk memastikan standar kebersihan dan pelayanan selalu terpenuhi?

Lampiran 3.

PEDOMAN WAWANCARA PENELITIAN

Nama **:Nanda Ade Putra**

Nim **:3522012**

Program Studi **:Pariwisata Syariah**

Judul Skripsi **: Analisis Faktor-Faktor yang Menentukan Kualitas Layanan Housekeeping di Campago Resort Hotel Bukittinggi**

Narasumber **:Tamu Yang Menginap di Campago Resort Hotel Bukittinggi**

A. Informant Data

Name :

Umur :

Asal Daerah :

B. Question Table

No	***Teory***	***Indikator***	***Question***
1	***TEORI SERVEQUAL***	***Tangible (*bukti fisik*)***	1. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu terhadap kebersihan dan kerapian kamar yang disediakan oleh pihak hotel, apakah sudah memenuhi ekspektasi Anda? 2. Menurut bapak/ibuk apakah fasilitas fisik yang terdapat di kamar (tempat tidur, furnitur, kamar mandi) dalam kondisi baik, terawat, dan bersih sesuai harapan Anda? 3. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai penampilan (grooming) dan kerapian seragam staf Housekeeping yang melayani Anda selama menginap?
		Reliability (*keandalan*)	1. Apakah staf Housekeeping melaksanakan pembersihan kamar sesuai dengan waktu yang dijanjikan atau jadwal yang telah disepakati tanpa perlu diingatkan?

			2. Seberapa konsisten kebersihan dan kerapian kamar yang Bapak/Ibu rasakan selama menginap di Campago Resort Hotel? 3. Apakah permintaan atau kebutuhan bapak/ibuk terkait layanan kamar sudah terpenuhi?
		Responsiveness (*daya tanggap*)	1. Seberapa cepat staf *Housekeeping* merespons dan menangani permintaan Anda ketika Anda menghubungi mereka melalui telepon atau secara langsung? 2. Apakah staf *Housekeeping* bersedia membantu Anda dengan sukarela tanpa harus diminta berulang kali ketika Anda membutuhkan bantuan? 3. Bagaimana penilaian Anda terhadap kecepatan penanganan keluhan atau masalah yang berkaitan dengan kondisi kamar selama masa menginap Anda?
		Assurance (*jaminan*)	1. Apakah Anda merasa aman dan terjamin privasi serta keamanan barang bawaan Anda selama staf *Housekeeping* melakukan pembersihan kamar? 2. Seberapa besar kepercayaan Anda terhadap kemampuan dan pengetahuan staf *Housekeeping* dalam menjalankan tugasnya secara profesional? 3. Apakah staf *Housekeeping* bersikap sopan, ramah, dan mampu menjawab pertanyaan Anda terkait layanan hotel dengan baik dan meyakinkan?
		Empathy (*empati*)	1. Apakah staf *Housekeeping* memberikan perhatian individual dan memahami kebutuhan khusus Anda sebagai tamu selama menginap di Campago Resort Hotel? 2. Sejauh mana staf *Housekeeping* menunjukkan kepedulian terhadap kenyamanan Anda, misalnya dengan tidak mengganggu istirahat Anda pada jam-jam tertentu? 3. Apakah Anda merasa bahwa kepentingan dan kepuasan Anda sebagai tamu benar-benar menjadi prioritas utama bagi staf *Housekeeping* di hotel ini?

Lampiran 4.
Surat SK Pembimbing

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SJECH M. DJAMIL DJAMBEK BUKITTINGGI
Nomor : 364.8/Un.26.3/HK.00.5/10/2025

Tentang

Penunjukan Dosen Pembimbing Skripsi Mahasiswa Program Studi S1 Pariwisata Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Membaca : Lembaran Pengajuan Judul Proposal Skripsi dan Penetapan Pembimbing oleh Ketua Program S1 Pariwisata Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi an. **Nanda Ade Putra** NIM. **3522012** tanggal 03 Oktober 2025;

Menimbang :
a. bahwa untuk lebih terarah dan terkoordinirnya penulisan Skripsi mahasiswa UIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi, maka perlu ada Pembimbing.
b. bahwa nama yang tersebut dibawah ini, dipandang cakap dan mampu untuk diangkat sebagai Pembimbing.

Mengingat :
1 Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomr 4286);
2 Undang-Undang No. 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 158, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomr 5336);
3 Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 16, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomr 5500);
4 Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2019 tentang Pendidikan Tinggi Keagamaan, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 120, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomr 6263);
5 Peraturan Presiden RI No. 85 Tahun 2022 tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri Bukittinggi menjadi Universitas Islam Negeri Sjech M.Djamil Djambek Bukittinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 135).
6 Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Islam Negeri Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi (Berita Negara Republik IndonesiaTahun 2022 Nomor 1233);
7 Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 83 Tahun 2022 tentang Statuta Universitas Islam Negeri Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1288);

MEMUTUSKAN

Menetapkan :
Pertama : Menyetujui Outlines, Daftar Kepustakaan bagi Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul **"Analisis Faktor-Faktor Yang Menentukan Kualitas Layanan Housekeeping Di Campago Resort Hotel Bukittinggi"**

Kedua : Menunjuk saudara :

Nama	:	**Ariyun Anisah, SE, ME**
NIP	:	198408302019032006
Pangkat/Gol.Ruang	:	Penata /III/c/ Lektor
Bidang Keahlian Pokok	:	Ilmu Ekonomi
Memberi Mata Kuliah	:	Eko Mikro Syariah dan Eko Makro Syariah
Untuk Tugas	:	Pembimbing

Ketiga : Masa penulisan skripsi minimal selama 4 (empat) bulan sejak SK Pembimbing dikeluarkan.

Keempat : Apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapan ini, akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Bukittinggi
Pada Tanggal : 03 Oktober 2025

Dekan,

ADDY ALEIN

Tembusan :
1. Pembimbing;
2. Mahasiswa yang bersangkutan

Lampiran 5.
Surat Izin Penelitian

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SJECH M. DJAMIL DJAMBEK BUKITTINGGI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Kampus II : Jalan Gurun Aur Kubang Putih
Kabupaten Agam - Sumatera Barat - Telpon / Fax : (0752) 22875
Website : https://febi.uinbukittinggi.ac.id | Email : febi@uinbukittinggi.ac.id

Nomor : B-1203/Un.26.3/PP.07/06/2026 15 Juni 2026
Lamp. : -
Hal : ***Mohon Izin Penelitian***

Yth. Manager HRD Campago Resort Hotel
Kota Bukittinggi

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dengan hormat, dalam rangka mengumpulkan data untuk penyusunan skripsi bagi mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi, kami harapkan bapak/ibu untuk dapat kiranya memberi kesempatan melakukan penelitian kepada mahasiswa dibawah ini:

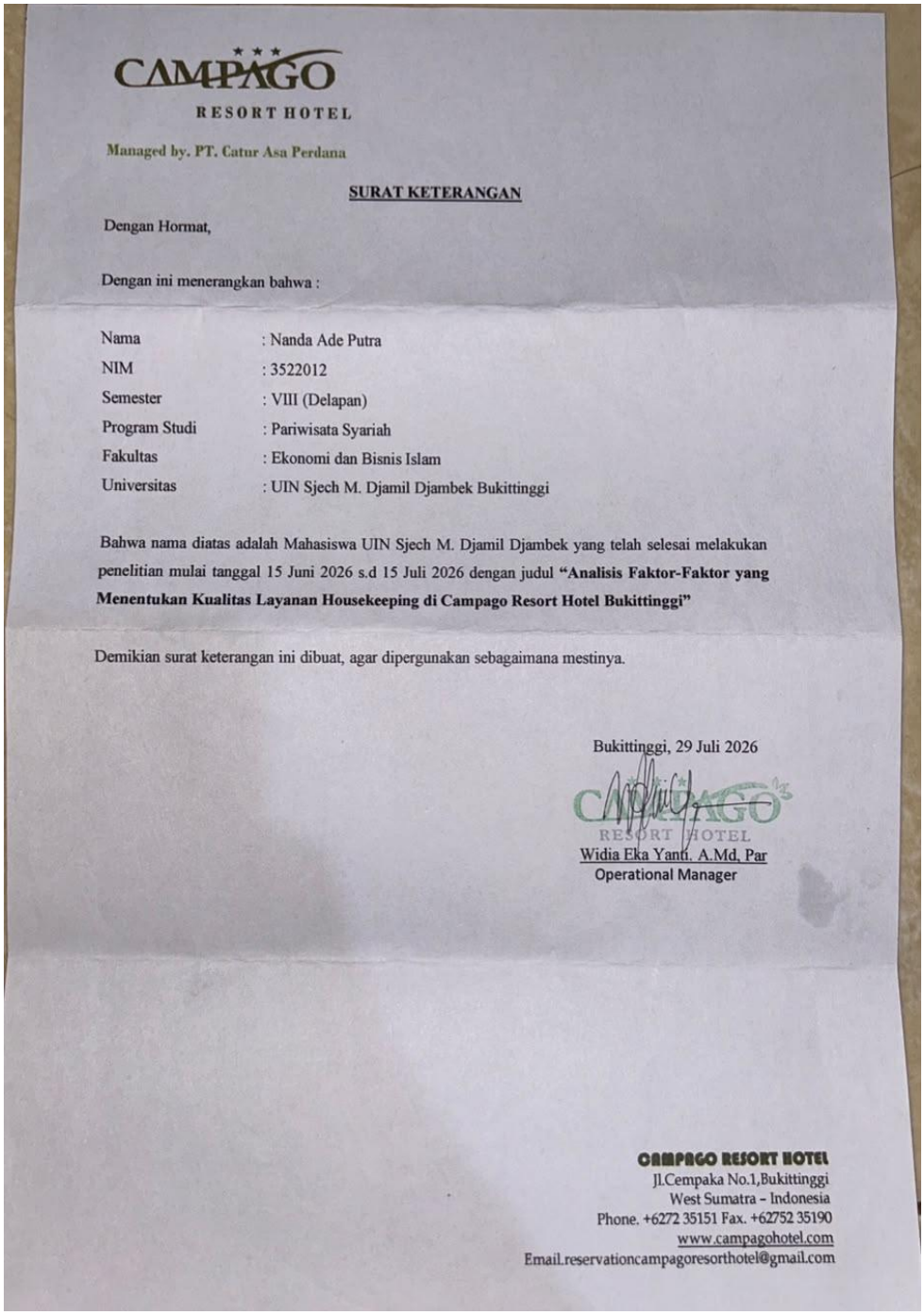
Nama	: **Nanda Ade Putra**
NIM	: 3522012
Semester	: VIII (Delapan)
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi	: Pariwisata Syariah S1
Judul Skripsi	: ***"Analisis Faktor-Faktor Yang Menetukan Kualitas Layanan Housekeeping Di Campago Resort Hotel Bukittinggi "***
Lokasi Penelitian	: Campago Resort Hotel Kota Bukittinggi
Waktu	: 15 Juni s.d. 15 Juli 2026

Demikian disampaikan, atas bantuannya diaturkan terima kasih.

Wassalam
Dekan

Dr. H. Aidil Alfin, M.Ag
NIP. 197205201999031007

Lampiran 6.
Surat Selesai Penelitian



CAMPAGO
RESORT HOTEL

Managed by. PT. Catur Asa Perdana

SURAT KETERANGAN

Dengan Hormat,

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama	: Nanda Ade Putra
NIM	: 3522012
Semester	: VIII (Delapan)
Program Studi	: Pariwisata Syariah
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas	: UIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi

Bahwa nama diatas adalah Mahasiswa UIN Sjech M. Djamil Djambek yang telah selesai melakukan penelitian mulai tanggal 15 Juni 2026 s.d 15 Juli 2026 dengan judul **"Analisis Faktor-Faktor yang Menentukan Kualitas Layanan Housekeeping di Campago Resort Hotel Bukittinggi"**

Demikian surat keterangan ini dibuat, agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bukittinggi, 29 Juli 2026

CAMPAGO
RESORT HOTEL

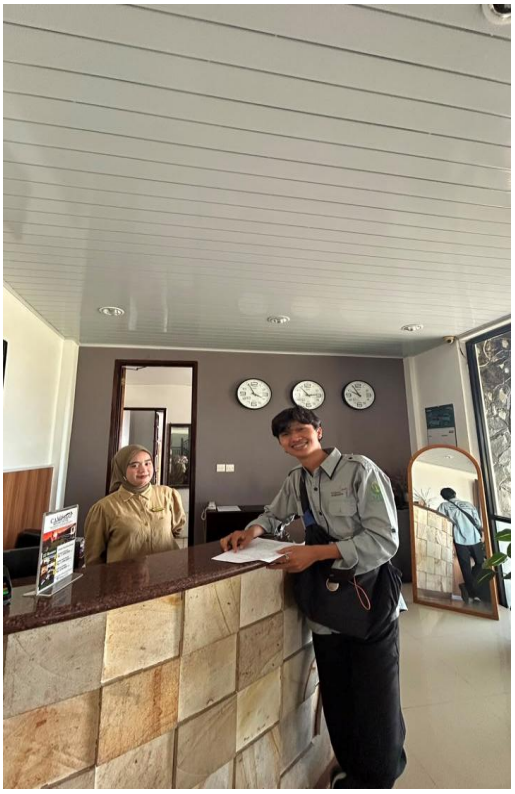
Widia Eka Yanti, A.Md, Par
Operational Manager

CAMPAGO RESORT HOTEL
Jl.Cempaka No.1,Bukittinggi
West Sumatra - Indonesia
Phone. +6272 35151 Fax. +62752 35190
www.campagohotel.com
Email.reservationcampagoresorthotel@gmail.com

Lampiran 7.
Dokumentasi Penelitian

foto satu dan dua wawancara dengan HRD dan Perwakilan Supervisor Housekeeping





Dokumentasi dengan Tamu Hotel

















Lampiran 8.
Daftar Riwayat Hidup

Saya Nanda Ade Putra, putra kelahiran Sopan Saiyo, Kabupaten Pasaman pada tanggal 29 Juni 2004. Anak bungsu dari empat bersaudara yang memiliki tiga kakak laki-laki dan kami laki-laki semua. Telah menempuh jenjang Sekolah Dasar (SD) di SDN 13 Serasi yang terletak tepat dibelakang rumah saya, terhitung selama enam semester (6 tahun) hingga tamat, lalu melanjutkan ke tingkat menengah pertama (SMP) di SMPN 1 Rao Selatan Pasaman dan tingkat menengah Atas (SMA) di SMA N 1 Padang Gelugur Pasaman dengan menekuni pada Jurusan Ilmu Pengetahuan Sosial (IPS). Pada tahun 2022, melanjutkan ke jenjang perkuliahan yang sampai saat ini berkuliah di Universitas Islam Negeri Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi dengan program studi Pariwisata Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Mau tau selengkapnya ngga? Cek aja langsung di akun official Instagram @nandaadeputra29.