Panorama
Jurnal Kajian Pariwisata
ISSN: 3031-5085

Vol 5 No 2 Tahun 2025
Prefix DOI: 10.34833/panaroma. v1i1.1395

ANALISIS PERAN HOUSEKEEPING DEPARTMENT DALAM MENINGKATKAN HUNIAN KAMAR DI R HOTEL RANCAMAYA BOGOR

Mohammed Diaz Zavier[1]*, Nila Rifai[2]
[1, 2] Perhotelan, Sekolah Tinggi Pariwisata Bogor, Bogor, Indonesia
Email : diazzavier90@gmail.com[1], nila.rifai@gmail.com[2]

ABSTRACT

Tourism in Indonesia is one of the sectors of activities related to travel and tourism which plays a very important role in supporting the Indonesian economy. Bogor City has tight competition between 4-star and 5-star hotels, one of which is R Hotel Rancamaya Bogor which has a total of 223 rooms with an occupancy rate of 78% and an occupancy rate of 65% of 140 rooms. Housekeeping plays a role in maintaining quality To increase room sales. The purpose of this study was to find out what guest complaints are and how to handle them, and to find out the role of the housekeeping department in increasing occupancy. The research method used is descriptive research with a qualitative approach. Researchers collected data through interviews, observations, questionnaires, and literature studies. The results of the study concluded that hotel staff, especially housekeeping, often receive complaints from guests who stay. This certainly affects guest satisfaction. One example of a complaint is about housekeeping staff who are less friendly and housekeeping staff are less responsive to guest requests. to return, but respond quickly in handling complaints, and do One way to minimize complaints, the hotel can hold training or training for housekeeping department staff. With training, the performance of housekeeping staff can be maximized and also more professional in their field.

***Keywords**: Housekeeping, Guest Complain, Room Occupanyc*

Article History
Received: November 2025
Reviewed:November 2025
Published:November 2025

Plagirism Checker No 237
DOI : Prefix DOI : 10.8734/panorama.v1i1.1395 **Copyright : Author**
Publish by : Panorama



This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License

PENDAHULUAN

Pariwisata di Indonesia merupakan salah satu sektor kegiatan yang berkaitan dengan perjalanan dan wisata yang sangat berperan penting bagi penunjang ekonomi Indonesia. Hal ini dapat dilihat dari devisa negara, berdasarkan data dari Bank Indonesia bahwa sektor pariwisata memang memberikan kontribusi besar pada devisa negara. Pada tahun 2023 devisa negara mengalami peningkatan 99% yakni sebesar *US$* 14M. Sedangkan di tahun 2022, devisa negara sebesar *US$* 7,03M. Pada April 2024, kunjungan wisatawan mancanegara di Indonesia mencapai 1,07 juta kunjungan. Jumlah kunjungan wisatawan, naik sebesar 2,41% jika dibandingkan dengan bulan Maret 2024. Secara kumulatif, kunjungan wisatawan mancanegara pada Januari hingga April 2024 terus meningkat. Dari beberapa sektor pariwisata, salah satu sektor yang ada

Vol 5 No 2 Tahun 2025
Prefix DOI: 10.34833/panaroma. v1i1.1395

yakni akomodasi. Akomodasi atau biasa disebut hotel adalah tempat wisatawan menginap ataupun beristirahat dengan penyediaan fasilitas yang baik dan pelayanan makanan dan minuman maupun tanpa pelayan.

Dalam operasional, hotel memiliki beberapa *department* yang saling menunjang satu sama lain. Salah satu *department* hotel yang paling penting adalah *department Housekeeping*. *Housekeeping* adalah salah satu *department* penting karena memiliki tugas untuk menjaga kebersihan hotel. *Housekeeping* juga terbagi ke beberapa *section area*. Area yang dijaga kebersihannya meliputi seluruh area hotel seperti: fasilitas tamu (*guest facilities*), fasilitas umum (*public facilities*), fasilitas karyawan (*employee facilities*).

Dalam penelitian ini, peneliti memutuskan untuk melakukan penelitian di salah satu hotel yakni R Hotel Rancamaya Bogor. R Hotel Rancamaya Bogor adalah salah satu hotel Bintang 4 yang terletak di Bogor, didirikan pada tahun 2014. R Hotel Rancamaya Bogor memiliki sekitar 140 kamar dan 6 vila yang dilengkapi dengan fasilitas *modern* namun R Hotel Rancamaya masih berada di urutan ke 5 dalam hal *occupancy*. Berdasarkan data perbandingan occupancy hotel bintang 4 bulan Januari – Juli 2024, tingkat hunian kamar di R Hotel Rancamaya mengalami penurunan pada bulan Maret 2024 yaitu diangka 32,95% hal ini dikarenakan bulan tersebut adalah bulan ramadhan yang memang rata-rata orang mengurangi aktivitas di bulan tersebut. Pada bulan April mengalami kenaikan kembali yakni diangka 52,40% hal ini dikarenakan ramadhan telah selesai, selain itu juga banyak orang yang pulang kampung dan biasanya memutuskan untuk *staycation* di hotel, aktivitas juga sudah kembali normal. Pada bulan Meimengalami sedikit penurunan di angka 49,50% tetapi setelah itu pada bulan Juni hingga Juli *Occupancy* terus meningkat dikarenakan memang sudah memasuki bukan high season dan liburan sekolah, occupancy tertinggi ada di bulan juli diangka 65,24%.

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, peneliti memutuskan untuk melakukan penelitian pada *housekeeping department*. Peneliti ingin membuktikan apakah peran *housekeeping* sangat berpengaruh terhadap tingkat hunian kamar di R Hotel Rancamaya Bogor.

LITERATURE REVIEW

Hotel

Kata “HOTEL” berasal dari kata HOSPITIUM (bahasa Latin), artinya ruang tamu. Dalam jangka waktu lama kata hospitium mengalami proses perubahan pengertian dan untuk membedakan antara Guest House dengan Mansion House (rumah besar) yang berkembang pada saat itu, maka rumah-rumah besar disebut dengan hostel. Hostel ini disewakan kepada masyarakat umum untuk menginap dan beristirahat sementara waktu, selama menginap para tamu dikoordinir oleh seorang host, dan tamu yang menginap harus tunduk kepada peraturan yang dibuat atau ditentukan oleh host (host hostel). Sesuai dengan perkembangan zaman dan tuntutan permintaan orang-orang yang ingin mendapatkan kepuasan, tidak suka dengan aturan atau peraturan yang terlalu banyak sebagaimana dalam hostel, dan kata hostel mengalami perubahan. Huruf “s” pada kata hostel tersebut menghilang atau dihilangkan orang, sehingga kemudian kata hostel berubah menjadi hotel seperti apa yang kita kenal sekarang (Thoha & Miyanto, 2015). Hotel sebagai sebuah organisasi adalah sebuah sistem sosial yang terdiri dari berbagai subsistem, termasuk housekeeping department. Kinerja satu subsistem akan mempengaruhi kinerja subsistem lainnya. Dalam konteks ini, kinerja housekeeping department yang baik akan berkontribusi pada kepuasan tamu, yang pada akhirnya akan meningkatkan tingkat hunian kamar.

Housekeeping

Housekeeping adalah bagian penting dari operasional hotel yang bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan dan kerapihan seluruh area hotel. Tugas housekeeping hotel meliputi berbagai kegiatan mulai dari membersihkan kamar tamu hingga merapikan area umum. Menurut Bagyono dalam (A. R. Putri & Kristiutami, 2016) “Housekeeping department adalah

Panorama
Jurnal Kajian Pariwisata
ISSN: 3031-5085
Vol 5 No 2 Tahun 2025
Prefix DOI: 10.34833/panaroma. v1i1.1395

suatu bagian dari hotel yang bertanggung jawab atas kebersihan, kerapian, kelengkapan, dan keamanan baik di dalam kamar maupun semua area hotel, dengan mutu pelayanan yang baik terhadap tamu yang menginap di hotel."

Menurut (Utama Putra & Marimin, 2014), Pelayanan yang sesuai dengan harapan yang sesuai yang diberikan untuk kepuasan bagi pengguna jasa dalam pariwisata dan perhotelan, karena kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasaan pelanggan. Melalui pemaparan (Utama Putra & Marimin, 2014) pelayanan housekeeping sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan karena housekeeping department bertanggung jawab dalam memelihara fasilitas hotel. Housekeeping harus memastikan semua area hotel bersih, rapih, dan menyenangkan. Termasuk kamar tamu, serta area publik. Fasilitas yang bersih dan terawat tentunya memberikan kenyamanan. Selain itu, sikap atau prilaku staff juga menentukan kepuasan tamu. Tamu yang puas tentu akan senang dan akan kembali lagi untuk repeat order.

Menurut (Wijoyo Adhistyo, 2023)untuk menunjang kelancaran tugas sehari-hari, housekeeping department dibagi menjadi beberapa seksi menurut area tugas masing-masing, yaitu:

1. Floor Section (Room Section)
   Floor section dalam housekeeping departement mengacu pada area perawatan kamar tamu dan area yang terkait di lantai tempat tamu menginap. Bagian ini bertanggung jawab untuk memastikan kamar tamu selalu dalam kondisi bersih, rapi, dan nyaman untuk tamu yang menginap.
2. Public Area Section
   Tugas pokok Public Area Section adalah menjaga kebersihan, kerapian, keindahan, dan kenyamanan seluruh area hotel, baik yang ada di luar gedung maupun yang ada di dalam gedung kecuali kamar hotel.beberapa tempat yang dibersihkan yaitu lobby are, restaurant, Function room, loker room.
3. Linen and Uniform Section
   Linen and uniform section adalah bagian yang sangat penting dalam housekeeping department yang berhubungan dengan bahan tekstil seperti linen dan pakaian kerja
4. Minibar section
   Section minibar dalam sebuah hotel biasanya terletak di bawah naungan departemen housekeeping atau departemen makanan dan minuman (F&B).

Adapun peran housekeeping menurut (Made Murdana, 2023) adalah:

1. Peran dalam memastikan kebersihan seluruh hotel
2. Peran dalam memastikan menejemen asset hotel
3. Peran dalam memastikan keselamatan (safety) dan keamanan (scure) layanan housekeeping
4. Peran dalam pengendalian pembiayaan (finance) housekeeping
5. Peran dalam pengelolaan sumber daya manusia housekeeping
6. Peran dalam memastikan pemenuhan konsep keberlanjutan dalam layanan housekeeping

METODE

Penelitian ini dilakukan di R Hotel Rancamaya Bogor yang terletak di Jalan Rancamaya Utama, Bogor, 16720, Indonesia. Penelitian ini dilakukan pada bulan November tahun 2024. Peneliti menggunakan metodelogi penelitian kualitatif dengan studi pendekatan deskriptif. Pada tahapan analisis yang dilakukan adalah membuat draft daftar pertanyaan yang digunakan untuk wawancara kepada informan sebagai pengumpulan data, yang kemudian dianalisis untuk mengetahui bagaimana informasi yang diberikan oleh informan. Selain data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan Housekeeping Manager, Housekeeping Supervisor, dan Housekeeping Staff peneliti memerlukan data informan lain yakni tamu yang menginap sebagai bahan perbandingan.

Panorama
Jurnal Kajian Pariwisata
ISSN: 3031-5085
Vol 5 No 2 Tahun 2025
Prefix DOI: 10.34833/panaroma. v1i1.1395

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Housekeeping Department R Hotel Racamaya Bogor

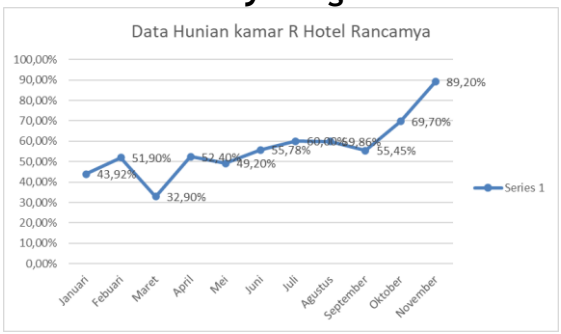
Penelitian ini dilakukan di R Hotel Rancamaya Bogor yang terletak di Jalan Rancamaya Utama, Bogor, 16720, Indonesia. R Hotel Rancamaya merupakan proyek terbaru dari PT. Suryamas Dutamakmur yang mulai beroperasi pada Juli tahun 2014. Seiring dengan berjalan waktu, dalam waktu kurang lebih 1,5 tahun R Hotel Rancamaya telah menunjukan existensinya di industri perhotelan (*Best Resort Hotel* versi *Luxury Hotel Award,* Oktober 2015). *Housekeeping department* adalah bagian dari suatu hotel yang bertanggung jawab dalam pemeliharaan, kebersihan, perawatan, penataan, keindahan yang ada di hotel, baik secara menyeluruh maupun administrasi. *Housekeeping department* dibagi dalam beberapa *section* dan masing-masing *section* dikepalai *Supervisor*.*Section-Section* tersebut, yaitu:

1. *Housekeeping Office Section* bertugas mengurusi administrasi dan komunikasi seluruh kegiatan Housekeeping department.
2. *Floor/Room Section* bertugas memelihara kebersihan, kerapian, kelengkapan kamar tamu dan sekitarnya.
3. *Linen and uniform section* bertugas menyediakan linen uniform bagi karyawan dalam keadaan bersih dan siap pakai.
4. *Public area section* bertugas memelihara kebersihan dan kerapihan area hotel.
5. *Florist section* adalah petugas yang bertanggung jawab atas keindahann merangkai bunga,florist hotel juga membuat dekorasi untuk berbagai acara di hotel.
6. *Roomboy or maid* adalah petugas yang bertanggung jawab melaksanakan penataan, perawatan dan sekaligus melengkapi kebutuhan kamar-kamar tamu sesuai standar supplies yang telah ditentukan.

Upaya yang dilakukan oleh Housekeeping department dalam upaya peningkatan hunian kamar di R Hotel Rancamaya Bogor, diantaranya meliputi:

1. Untuk meningkatkan kualitas kerja karyawan diadakan pengarahan dan pembinaan setiap hari pada saat morning breafing sehingga diketahui kekurangan dan masalah-masalah yang timbul. Baik dari tamu maupun dari karyawan itu sendiri.
2. Peningkatan kualitas dan kuantitas kerja karyawan housekeeping dalam operasional sehari-hari, menyediakan segala fasilitas kelengkapan yang dibutuhkan bagi para tamu, memberikan service terbaik dan selalu bersikap ramah tamah terhadap tamu khususnya roomboy dan houseman, juga memberikan segala informasi yang dibutuhkan oleh tamu.

Data Tingkat Hunian Kamar R Hotel Rancamaya Bogor



Gambar 1. Grafik Hunian Kamar R Hotel Rancamaya Bogor
Januari – November 2025
Sumber: Housekeeping Department Office

Tingkat hunian Hotel R Rancamaya Bogor mengalami fluktuasi signifikan selama 11 bulan terakhir pada tahun 2024. Tingkat hunian terendah tercatat pada bulan Maret, yaitu sebesar 32,95%. Penurunan ini diduga kuat disebabkan oleh bulan suci Ramadan, di mana masyarakat cenderung mengurangi aktivitas di luar rumah, termasuk menginap di hotel.Namun, tingkat hunian kembali meningkat tajam pada bulan April, mencapai angka 52,40%. Kenaikan ini sejalan

Panorama
Jurnal Kajian Pariwisata
ISSN: 3031-5085
Vol 5 No 2 Tahun 2025
Prefix DOI: 10.34833/panaroma. v1i1.1395

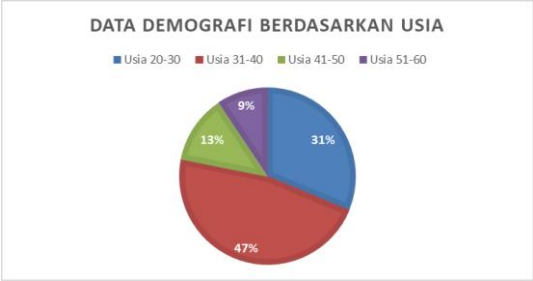
dengan libur Lebaran dan cuti bersama yang panjang, mendorong banyak orang untuk melakukan staycation. Setelah mengalami beberapa bulan fluktuasi, tingkat hunian kembali mencapai puncak pada bulan November dengan angka 87,90%. Peningkatan signifikan ini disebabkan oleh peningkatan jumlah tamu grup dan golfer yang memilih R Hotel Rancamaya sebagai destinasi liburan.

Karakteristik Panelis

Tabel 1. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden (orang)	Persentase (%)
1.	Laki-laki	13	59%
2.	Perempuan	19	41%
Total		32	100%

Sumber: Hasil Kuesioner (2024)



Gambar 2. Diagram Pie Berdasarkan Usia Panelis

Berdasarkan kedua data tersebut, peneliti memperoleh hasil *quisioner* dari 59% Wanita dan 41% Pria yang telah berkunjung ke R Hotel Rancamaya. Serta data demografi usia tamu yang menginap ada dari umur 20 tahun hingga sekitar umur 50-60 tahun. Tetapi paling banyak yakni tamu usia >30 tahun 47% dan usia >40 tahun 31%.

Tabel 2. Kepuasan Tamu Terhadap Kebersihan Hotel

Keterangan	Jumlah	Presentase	Skor
Sangat Puas	20 Orang	63%	100
Puas	10 Orang	31%	40
Cukup Puas	2 Orang	6%	6
TOTAL	32 Orang	100%	146
RATA-RATA(MEAN)			**4,5**

Dari data tersebut peneliti mencari nilai rata-rata dan memperoleh hasil 4,5 yang mana berarti dari 32 orang responden sudah merasa puas terhadap aspek kebersihan R Hotel Rancamaya Bogor. Nilai Mean untuk penilaian berdasarkan aspek kebersihan didapatkan dari hasil menjumlahkan data seluruh responden kemudian dibagi dengan jumlah responden untuk mencari rata-rata dan hasil yang didapatkan adalah 4,5.

Tabel 3. Kepuasan Tamu Terhadap keramahan staff housekeeping

Keterangan	Jumlah	Presentase	Skor
Sangat Puas	17 Orang	50 %	70
Puas	9 Orang	32 %	36
Cukup Puas	6 Orang	18 %	18
Total	32 Orang	100 %	139
RATA-RATA(MEAN)			**4,3**

Dari data tersebut peneliti mencari nilai rata-rata dan memperoleh hasil 4,3 yang mana berarti dari 32 orang responden sudah merasa puas terhadap aspek Keramahan staff housekeeping R Hotel Rancamaya Bogor. Nilai Mean untuk penilaian berdasarkan aspek

Panorama
Jurnal Kajian Pariwisata
ISSN: 3031-5085
Vol 5 No 2 Tahun 2025
Prefix DOI: 10.34833/panaroma. v1i1.1395

keramahan didapatkan dari hasil menjumlahkan data seluruh responden kemudian dibagi dengan jumlah responden untuk mencari rata-rata dan hasil yang didapatkan adalah 4,3.

Tabel 4. Kepuasan Tamu Terhadap Loyalitas

Keterangan	Jumlah	Presentase	Skor
Sangat Puas	18 Orang	48 %	90
Puas	12 Orang	31 %	48
Cukup Puas	2 Orang	6 %	6
Total	32 Orang	100 %	144
RATA-RATA(MEAN)			**4,5**

Dari data tersebut peneliti mencari nilai rata-rata dan memperoleh hasil 4,5 yang mana berarti dari 32 orang responden sudah merasa puas terhadap aspek loyalitas terhadap housekeeping R Hotel Rancamaya Bogor. Nilai Mean untuk penilaian berdasarkan aspek loyalitas didapatkan dari hasil menjumlahkan data seluruh responden kemudian dibagi dengan jumlah responden untuk mencari rata-rata dan hasil yang didapatkan adalah 4,5.

Tabel 5. Kepuasan tamu terhadap service yang diberika oleh housekeeping

Keterangan	Jumlah	Presentase	Skor
Sangat Puas	25 orang	78%	125
Puas	5 orang	16%	20
Cukup Puas	2 orang	6%	6
TOTAL	32 Orang	100%	151
RATA-RATA (MEAN)			**4,7**

Mayoritas tamu yang menginap di R Hotel Rancamaya sudah merasa puas baik dari segi pelayanan ataupun dari kebersihan dan fasilitas yang ada. Tetapi, masih ada beberapa tamu yang merasa belum puas karena 6 % tamu merasa staff housekeeping department R Hotel Rancamaya tidak ramah dan merasa bahwa beberapa fasilitas yang disediakan masih kurang untuk kebutuhan tamu yang menginap di R Hotel Rancamaya Bogor. Nilai Mean untuk penilaian berdasarkan aspek pelayanan didapatkan dari hasil menjumlahkan data seluruh responden kemudian dibagi dengan jumlah responden untuk mencari rata-rata dan hasil yang didapatkan adalah 4,7.

Pembahasan

Peneliti telah memperoleh hasil dari wawancara *executive housekeeper* (informan 1), *Supervisior Housekeeping* (informan 2), dan *housekeeping staff* (informan 3). Menurut informan 1, *housekeeping* bertugas menjaga kebersihan, kerapihan, keindahan serta *hygiene* hotel dari kotoran dan debu. Peran *housekeeping* sangatlah penting sebagai penunjang *income* sebuah hotel. *Occupancy* R Hotel Rancamaya juga tergolong *competitive*, hal ini dapat dilihat ketika *weekend* hampir tidak ada *rooms* yang kosong. Jika, *housekeeping staff* mempertahankan *quality* kebersihan dan *hygiene* hingga tercapai dengan baik maka tak menutup kemungkinan tamu akan datang berulang kali. Karena kinerja *staff* yang maksimal, untuk saat ini tidak ada keluhan tamu terkait *rooms, public area*, karena tamu sudah merasa nyaman.

Kualitas pelayanan adalah usaha yang berfokus pada pemenuhan kebutuhan, persyaratan, serta ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Seperti yang diungkapkan oleh Kasmir (2017:47) bahwa kualitas pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan. Kepuasan tersebut tentunya dapat tercipta apabila harapan pelanggan terpenuhi.

Jika dibandingkan dengan informan 2, berpendapat bahwa betul apa yang telah dijabarkan oleh informan 1, *housekeeping staff* memiliki kendali besar terhadap pertumbuhan *income* hotel. Semua elemen *housekeeping* berperan penting dalam operasional sesuai dengan tugas dan kewajiban masing-masing. Kinerja bagian *housekeeping* R Hotel Rancamaya sudah

Vol 5 No 2 Tahun 2025
Prefix DOI: 10.34833/panaroma. v1i1.1395
ISSN: 3031-5085

tergolong cukup memuaskan dan sesuai dengan apa yang menjadi harapan tamu yang menginap. Akan tetapi, masih ada beberapa *complain* dari tamu yang harus ditangani dengan baik agar kepuasan tamu meningkat. Adapun beberapa *complain* berkenaan dengan pelayanan atau *service staff housekeeping* yakni seperti kurangnya *greeting* saat berpapasan dengan tamu, *slow respon staff* ketika ada *request* tamu, dan juga adanya keterlambatan dalam waktu *check in*. karena itulah, sangat diperlukan adanya *training staff housekeeping department* khususnya dalam hal pelayanan atau *service* yang diberikan.

Setiap perusahaan dituntut untuk bisa menghasilkan *output* yang sudah direncanakan di awal, maka dari itu perusahaan memerlukan adanya sumber daya manusia yang dapat menyelesaikan pekerjaan untuk mendapatkan *output* tersebut. Sumber daya manusia yang ada di dalam perusahaan disebut sebagai karyawan atau *staff*. *Staff* memiliki peranan yang sangat penting dalam melakukan berbagai kegiatan di perusahaan. Namun, sebelum karyawan bisa melakukan pekerjaan dengan baik, karyawan seharusnya mendapatkan suatu pelatihan. Pelatihan merupakan proses yang sangat penting didalam perusahaan jika perusahaan ingin karyawan melakukan pekerjaan dengan baik, pelatihan merupakan proses mengajarkan sekaligus mengubah pola pikir dan tingkah laku karyawan demi tercapainya tujuan perusahaan. Pernyataan ini dijelaskan dalam (Syahputra & Nainggolan, 2022)Setiap pelatihan harus diberikan kepada seluruh karyawan baik karyawan lama ataupun baru. Menurut (Syahputra & Nainggolan, 2022), pelatihan adalah suatu cara untuk melatih keterampilan, kemudian akan diberi masukan dengan cara yang maksimal agar tercapainya suatu tujuan yang diharapkan perusahaan secara maksimal.

Berdasarkan pemaparan informan 1 dan 2 peneliti menyimpulkan bahwa untuk masalah kebersihan *public area* atau *rooms* tidak ada masalah. Hanya perlu adanya pelatihan untuk *housekeeping staff* agar bisa memberikan *service* yang lebih baik. Peneliti juga mewawancarai informan 3. Informan 3 berpendapat bahwa untuk *service* yang diberikan oleh *housekeeping staff* masih kurang, terutama kurang *responsive* ketika ada *request* tamu. Padahal, peran *housekeeping* terhadap tamu sangatlah penting karena dapat menciptakan kesan pertama yang baik terutama dalam hal kebersihan dan kenyamanan. Hal tersebut dapat membuat tamu memutuskan untuk kembali atau tidaknya ke hotel. Informan 3 juga berpendapat bahwa perlunya penambahan fasilitas hotel seperti penambahan *extrabed*, serta barang seperti *loan item* (*baby coat* serta *iron board*).

Peneliti memperoleh hasil bahwa R Hotel Rancamaya Bogor masih perlu meningkatkan kualitas *service* terhadap tamu terutama ketika tamu *complaint* baik dari segi pelayanan atau *service*, maupun dari segi fasilitas dan kebersihan. Dalam hal ini, *housekeeping* memiliki kendala seperti *loan item* yang sangat terbatas, jadi ketika tamu lain ingin menggunakan tidak bisa. Lalu ada beberapa *housekeeper* yang tidak ramah dan kurang *responsive* terhadap permintaan tamu. hal inilah yang tentunya akan mempengaruhi kepuasan tamu dan tentu membuat tamu berfikir dua kali untuk kembali menginap. Upaya untuk mengatasi hal tersebut yakni, perlu adanya *training* khususnya untuk *housekeeper*, penambahan *loan item*, dan juga mengganti linen dengan yang baru.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan tanggapan responden terhadap indikator kepuasan tamu R Hotel Rancamaya Bogor khususnya pada *housekeeping department* merasa puas ketika menginap. Hal ini menunjukan bahwa *housekeeping department* sudah bekerja dengan baik. Walau begitu masih ada beberapa hal yang harus ditingkatkan dalam pelayanan *housekeeping*. Tamu di R Hotel Rancamaya Bogor diantaranya mengeluh mengenai *request* tamu lama diproses baik. Keluhan mengenai *linen* karena ada *linen* yang sudah menguning dan bercak kuning, dan keluhan mengenai *room attendant* yang bersikap tidak ramah. Cara mengatasi keluhan tamu tersebut yakni pihak hotel bisa menambah *loan coat item* seperti *iron*, lalu mengganti *linen* yang ada bercak kuning atau sudah tidak layak, adakan *training staff* agar

housekeeping staff bisa lebih *professional* lagi dalam bekerja terutama saat memberikan *service* kepada tamu. Selain mengetahui keluhan tamu dan cara mengatasinya, peneliti telah mengetahui peran *housekeeping department* yakni membersihkan dan memelihara fasilitas hotel baik kamar ataupun *public area*, menjaga dekorasi kamar, menjaga kebersihan dan keindahan seluruh area hotel, dan mengantisipasi keperluan tamu selama menginap. *Housekeeping* dapat dikatakan sebagai wajah hotel karena kualitas pekerjaan menentukan kualitas fasilitas dan pelayanan hotel. Kebersihan hotel yang terjaga dengan baik dapat membuat tamu merasa nyaman dan puas, sehingga jika tamu puas mereka akan kembali lagi dan hunian kamar jadi meningkat.

Dalam meningkatkan tingkat hunian kamar di R Hotel Rancamaya Bogor maka kualitas dan kedisiplinan kerja *housekeeping* harus senantiasa diperhatikan dan ditingkatkan. Paling tidak, tetap berusaha menjaga kebersihan, keindahan, kerapian, kedisiplinan, keramah tamahan, dalam melayani tamu yang baru maupun yang sudah menjadi pelanggan sehingga timbul *image* yang baik dari tamu. Jika dilihat dari penilaian tamu mengenai kepuasan, aspek terendah yaitu ada di pelayanan housekeeping. Tamu merasa *housekeeping staff* kurang *responsive* terhadap *request* tamu dan membutuhkan waktu lama untuk mendapatkan apa yang tamu butuhkan. Selain itu, tamu merasa bahwa *staff housekeeping* kurang ramah ketika membersihkan kamar. Keluhan seperti ini tentu harus disikapi dengan bijak, masing-masing *housekeeping staff* harus memiliki pribadi yang lebih peka lagi, ramah karena mengingat mereka kerja di industri *hospitality*.Oleh karena itu *Housekeeping Department* mengadakan pelatihan tentang ***Excelent service*** tujuan dari diadakan *training* tersebut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi kepada tamu,sehingga mereka merasa puas dan di hargai dengan demikian tamu akan mempercayai kepada R Hotel Rancamaya dan menjadi pelanggan tetap. Untuk pihak hotel, peralatan kerja yang sudah tua atau tidak layak pakai semestinya segera diganti agar dapat menjaga kualitas dan kuantitas di area Hotel R Hotel Rancamaya sudah skala hotel Bintang empat maka juga harus dibarengi dengan fasilitas yang memadai. Pihak hotel juga bisa menambah *loan item* agar meminimalisir terjadinya *complain* karena tidak kebagian *guest facility*. Selain itu, hotel juga mengadakan program loyalitas tamu yaitu dengan memberikan penghargaan kepada tamu yang loyal dan memberikan umpan balik yang konstuktif supaya tamu merasa puas dan senang dengan fasilitas ataupun pelayanan yang ada di R Hotel Rancamaya Bogor.

REFERENSI

Cahyadi, P. I. D. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Hotel The Haven Bali Seminyak. Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis, 1(4), 800-812.

Kusuma, I. K. B. J., & Semara, I. M. T. (2023). Peranan Housekeeping dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Tamu di Hotel. Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis, 2(12), 2663-2672.

Made Murdana, I. (2023). Peran Housekeeping Dalam Operasional Hotel. Jurnal Ilmiah Hospitality 401, 2. http://stp-mataram.e-journal.id/JHI

Nathasya, N., Taskia, S. B., & Ranius, A. Y. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Housekeeping Terhadap Tingkat Kepuasan Tamu di Hotel Shofa Marwah Palembang. Mbia, 22(2), 301–314. https://doi.org/10.33557/mbia.v22i2.2556

Prayogo, R. R., & Febrianita, R. (2018). Literature Review: Pengembangan Startegi Pemasaran Pariwisata Dalam Meningkatkan Niat Berkunjung Wisatawan Indonesia. Jurnal Administrasi Bisnis, 16(2), 1–7.

Prihatin Darsini, & Chairany. (2022). Dasar-Dasar Usaha Dasar-Dasar Usaha Layanan Pariwisata Layanan Pariwisata Semester 1 Semester 1. https://buku.kemdikbud.go.id

Putri, A. R., & Kristiutami, Y. P. (2016). Pelayanan Housekeeping Dalam Meningkatkan Tingkat Hunian Kamar Di Grandia Hotel Bandung. Konferensi Nasional Ilmu Sosial Dan Teknologi, 1(1).

Putri, E. D. H. (2015). Peranan Housekeeping Dalam Meningkatkan Kenyamanan Tamu Di The Sahid Rich Yogyakarta. Khasanah Ilmu-Jurnal Pariwisata Dan Budaya, 6(2).

Safrizal, Wahyudi, & Andri. (2022). Mutu Pelayanan Housekeeping. Jurnal Pariwisata Dan Bisnis, 4(1), 12–35.

Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kualitatif. Alfabeta.

Syahputra, Y., & Nainggolan, N. P. (2022). PENGARUH PELATIHAN DAN PENEMPATAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI PT VASAN MANDIRI INDONESIA.

Thoha, M., & Miyanto. (2015). ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM RESERVASI HOTEL D'GRIYA SERANG. Jurnal PROSISKO, 2(2), 58–61.

Utama Putra, S., & Marimin. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Tamu di Housekeeping Department Hotel Lor In Surakarta. Jurnal Pariwisata Indonesia, 10(1), 1907–2457.

Valencia Febriani Yohan. (2021, April 21). Mengenal Department yang Ada di Hotel secara Singkat . Kompasiana. https://www.kompasiana.com/valenciafebrianiyohan6264/608034dcd541df69e427a362/mengenal-department-yang-ada-di-hotel-secara-singkat

Wijoyo Adhistyo, T. (2023). Operasional Departemen Housekeeping Di Dalam Hotel (D. Palupiningtyas, Ed.).