

## Penerapan Standar Kebersihan Kamar Suite: Studi Kasus Kualitas Layanan Housekeeping di Resort Mewah di Bali

Gresia Devita Elos<sup>1\*</sup>, Ida Ayu Sri Puspa Adi<sup>2</sup>

<sup>1,2,3</sup> Program Studi Divisi Kamar, Politeknik Pariwisata Bali

Jalan Dharmawangsa, Kampial, Nusa dua, Bali, Indonesia

\*gresiaelos4@gmail.com

### Abstract

This study aims to analyze the implementation of suite room cleanliness standards and identify areas requiring improvement in maintaining room quality. This research employed a descriptive qualitative approach. Data were collected through direct observation of five vacant clean suite rooms, in-depth interviews with the Executive Housekeeper, and documentation. The analysis focused on seventeen cleanliness indicators established by the hotel. The findings indicate that the implementation of suite room cleanliness standards has generally been well executed, with 94% of indicators meeting the established standards. However, 6% of indicators were found to be inconsistent with the expected standards, particularly in wardrobe cleanliness, bedside furniture dusting, bathroom exhaust fan cleanliness, and balcony area maintenance. These shortcomings were primarily caused by insufficient attention to detail and time pressure experienced by room attendants during room preparation. This study concludes that while the cleanliness standards of suite rooms at a Bali Resort are generally satisfactory, continuous supervision, routine evaluation, and enhanced staff attention to detail are necessary to ensure consistent compliance with housekeeping standards and improve guest satisfaction

### Keywords:

cleanliness standard, guest satisfaction, hotel operations, housekeeping, suite

Submitted: May 2026

Revised: June 2026

Accepted: June 2026

## 1. PENDAHULUAN

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor utama dalam industri pariwisata yang sangat bergantung pada kualitas pelayanan untuk menciptakan kepuasan dan loyalitas tamu. Dalam operasional hotel, kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh keramahan karyawan atau kelengkapan fasilitas, tetapi juga oleh tingkat kebersihan dan kenyamanan lingkungan hotel. Kebersihan kamar tamu

menjadi salah satu faktor yang paling diperhatikan oleh wisatawan karena secara langsung memengaruhi persepsi mereka terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh hotel. Oleh karena itu, penerapan standar kebersihan yang konsisten merupakan aspek penting dalam menjaga reputasi hotel dan meningkatkan pengalaman menginap tamu.

Salah satu departemen yang memiliki tanggung jawab utama dalam menjaga kebersihan hotel adalah Housekeeping Department. Departemen ini bertugas memastikan seluruh area hotel, khususnya kamar tamu, berada dalam kondisi bersih, rapi, aman, dan nyaman untuk digunakan. Menurut Suria dan Febianti (2023), housekeeping merupakan departemen yang bertanggung jawab atas kebersihan, kerapian, serta pemeliharaan fasilitas hotel guna mendukung terciptanya pelayanan yang berkualitas kepada tamu. Kinerja housekeeping yang baik akan memberikan dampak positif terhadap kepuasan tamu, citra hotel, dan keberlangsungan operasional perusahaan.

Dalam industri hospitality modern, kebersihan kamar tidak lagi dipandang sebagai aktivitas operasional rutin semata, melainkan sebagai bagian dari kualitas layanan (service quality) yang menentukan tingkat kepuasan pelanggan. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kebersihan kamar merupakan salah satu atribut yang paling berpengaruh terhadap evaluasi tamu terhadap kualitas hotel dan keputusan mereka untuk melakukan kunjungan ulang. Kamar yang bersih, bebas debu, bebas noda, serta memiliki fasilitas yang terawat akan meningkatkan kenyamanan tamu selama menginap dan menciptakan pengalaman yang positif.

Khusus pada kamar suite, standar kebersihan memiliki tingkat kompleksitas yang lebih tinggi dibandingkan tipe kamar lainnya. Kamar suite umumnya memiliki ukuran yang lebih luas, fasilitas yang lebih lengkap, serta harga jual yang lebih tinggi sehingga ekspektasi tamu terhadap kualitas pelayanan juga meningkat. Tamu yang memilih kamar suite mengharapkan kondisi kamar yang sempurna, baik dari aspek kebersihan, kenyamanan, maupun estetika. Oleh karena itu, setiap ketidaksesuaian terhadap standar kebersihan berpotensi menimbulkan keluhan tamu dan menurunkan persepsi mereka terhadap kualitas layanan hotel.

Hotel yang merupakan salah satu resor mewah di Bali ini telah menetapkan berbagai standar kebersihan kamar suite yang harus dipenuhi oleh room attendant dalam proses pembersihan kamar. Standar tersebut mencakup kebersihan furnitur, perlengkapan kamar mandi, area balkon, fasilitas kamar, serta berbagai elemen pendukung lainnya yang berkontribusi terhadap kenyamanan tamu. Namun demikian, berdasarkan data keluhan tamu selama periode Januari–Desember 2024 masih ditemukan berbagai permasalahan terkait kebersihan kamar, seperti kamar yang beraroma kurang sedap, adanya noda pada linen dan handuk, kerak pada toilet bowl, debu pada beberapa area kamar, serta rambut yang masih ditemukan di lantai kamar. Keluhan tersebut disampaikan baik secara langsung maupun melalui platform ulasan daring dan Guest Experience Platform (GXP).

Munculnya keluhan tersebut mengindikasikan bahwa implementasi standar

kebersihan kamar suite belum sepenuhnya berjalan secara optimal. Apabila kondisi ini tidak segera ditangani, maka dapat berdampak pada menurunnya tingkat kepuasan tamu, munculnya ulasan negatif, serta berkurangnya daya saing hotel di tengah persaingan industri perhotelan yang semakin ketat. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi terhadap implementasi standar kebersihan kamar suite guna mengidentifikasi tingkat kesesuaian pelaksanaan standar yang telah ditetapkan serta faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya ketidaksesuaian di lapangan.

Penelitian mengenai implementasi standar kebersihan kamar suite masih relatif terbatas, khususnya pada hotel resor mewah di Bali yang memiliki karakteristik pelayanan dan ekspektasi tamu yang berbeda dibandingkan hotel pada umumnya. Sebagian besar penelitian sebelumnya berfokus pada penerapan standar operasional prosedur housekeeping atau peran room attendant dalam menjaga kebersihan kamar secara umum. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki kontribusi dalam memberikan gambaran empiris mengenai tingkat implementasi standar kebersihan kamar suite serta mengidentifikasi aspek-aspek yang masih memerlukan perbaikan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan housekeeping.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi standar kebersihan kamar suite di Hotel ini serta mengidentifikasi indikator-indikator yang belum memenuhi standar kebersihan yang ditetapkan. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi manajemen hotel dalam meningkatkan kualitas pelayanan housekeeping serta menjaga konsistensi standar kebersihan guna mendukung kepuasan tamu dan keberlanjutan bisnis hotel.

## 2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus kualitatif (qualitative case study) untuk mengeksplorasi dan menganalisis implementasi standar kebersihan kamar suite pada Hotel yang , Bali. Pendekatan studi kasus dipilih karena penelitian berfokus pada satu objek penelitian secara mendalam dengan tujuan memahami kondisi aktual penerapan standar kebersihan serta faktor-faktor yang memengaruhi pelaksanaannya dalam konteks operasional housekeeping hotel. Penelitian dilaksanakan pada bulan April 2024 di Hotel tersebut, salah satu resor mewah di Bali yang memiliki standar pelayanan dan kebersihan yang tinggi, khususnya pada kategori kamar suite. Objek penelitian adalah implementasi standar kebersihan kamar suite yang diterapkan oleh Housekeeping Department, khususnya Room Attendant, berdasarkan standar operasional yang berlaku di hotel.

Data penelitian dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan secara langsung terhadap lima kamar suite dengan status vacant clean, yang terdiri atas St. Regis Pool View Suite, St. Regis Ocean View Suite, St. Regis Garden View Suite, dan Grand Astor Suite. Pengamatan dilakukan selama tiga hari menggunakan observation checklist yang disusun berdasarkan 17 indikator standar kebersihan kamar suite yang diterapkan oleh hotel. Setiap indikator dinilai berdasarkan kesesuaiannya dengan standar yang telah ditetapkan.

Untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai hasil observasi, wawancara semi-terstruktur dilakukan dengan Executive Housekeeper sebagai informan kunci yang memiliki tanggung jawab terhadap pengawasan kualitas kebersihan kamar. Wawancara difokuskan pada implementasi standar kebersihan, mekanisme pengawasan, kendala operasional yang dihadapi room attendant, serta upaya yang dilakukan untuk menjaga konsistensi kualitas kebersihan kamar suite. Selain itu, dokumentasi berupa foto hasil observasi, checklist inspeksi kamar, serta dokumen pendukung lainnya digunakan untuk memperkuat dan memverifikasi data penelitian. Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña (2014) yang meliputi tiga tahapan, yaitu reduksi data (data condensation), penyajian data (data display), dan penarikan kesimpulan (conclusion drawing and verification). Data hasil observasi dianalisis untuk mengetahui tingkat kesesuaian implementasi standar kebersihan pada masing-masing indikator. Selanjutnya, data hasil wawancara digunakan untuk menginterpretasikan faktor-faktor yang menyebabkan ketidaksesuaian pada indikator tertentu dan memberikan penjelasan yang lebih komprehensif terhadap temuan penelitian.

Untuk menjamin kredibilitas dan keabsahan data, penelitian menerapkan teknik triangulasi metode dan triangulasi sumber. Triangulasi metode dilakukan dengan membandingkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi, sedangkan triangulasi sumber dilakukan melalui konfirmasi temuan penelitian kepada Executive Housekeeper sebagai informan utama. Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan mampu memberikan gambaran yang valid mengenai implementasi standar kebersihan kamar suite serta rekomendasi perbaikan bagi peningkatan kualitas pelayanan housekeeping di Hotel ini.

### **3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **3.1 Implementasi Standar Kebersihan Kamar Suite**

Hasil observasi terhadap lima kamar suite dengan status vacant clean menunjukkan bahwa implementasi standar kebersihan kamar suite di Hotel ini telah berjalan dengan baik. Berdasarkan 17 indikator kebersihan yang diamati selama tiga hari pengamatan, diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 94%, sedangkan 6% indikator masih belum memenuhi standar yang ditetapkan hotel. Sebagian besar indikator menunjukkan tingkat kepatuhan yang sangat tinggi (100%), meliputi kebersihan gagang pintu dan perlengkapan berbahan stainless steel, kebersihan kaca dan cermin, kebersihan area kamar dan kamar mandi, kebersihan tempat tidur, curtain, lantai kamar, toilet, jacuzzi, amenities, karpet, serta tempat sampah. Temuan ini menunjukkan bahwa secara umum Room Attendant telah mampu melaksanakan prosedur pembersihan sesuai dengan standar operasional yang berlaku.

Tingginya tingkat kesesuaian tersebut mengindikasikan bahwa sistem pengawasan housekeeping yang diterapkan hotel berjalan efektif dalam menjaga kualitas kebersihan kamar suite. Sebagai hotel resor mewah, Hotel ini memiliki

standar pelayanan yang tinggi sehingga kebersihan kamar menjadi salah satu indikator utama yang menentukan kualitas pengalaman tamu selama menginap.

Namun demikian, hasil observasi juga menunjukkan adanya beberapa indikator yang belum memenuhi standar secara konsisten. Indikator tersebut meliputi kebersihan lemari pakaian (wardrobe) dan luggage rack (60%), kebersihan area balkon (60%), kebersihan bedside table dan perlengkapan di sekitar tempat tidur (87%), serta kebersihan exhaust fan kamar mandi (87%). Temuan ini menunjukkan bahwa ketidaksesuaian umumnya terjadi pada area yang relatif tersembunyi atau area yang membutuhkan perhatian lebih detail selama proses pembersihan.

### **3.2 Faktor Penyebab Ketidaksesuaian Standar Kebersihan**

Hasil wawancara dengan Executive Housekeeper menunjukkan bahwa ketidaksesuaian pada beberapa indikator terutama disebabkan oleh kurangnya perhatian terhadap detail (attention to detail) selama proses pembersihan kamar. Room Attendant cenderung lebih fokus pada area yang langsung terlihat oleh tamu, sementara beberapa bagian yang kurang terlihat seperti bagian dalam lemari, luggage rack, sudut balkon, dan exhaust fan sering kali tidak mendapatkan perhatian yang sama.

Selain itu, faktor tekanan waktu kerja juga menjadi penyebab utama. Dalam kondisi tingkat hunian yang tinggi, Room Attendant dituntut menyelesaikan sejumlah kamar dalam waktu yang terbatas. Situasi tersebut menyebabkan proses pemeriksaan ulang (double checking) tidak selalu dilakukan secara optimal sehingga masih terdapat beberapa area yang luput dari proses pembersihan secara menyeluruh.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Nawing dan Widyarto (2022) yang menyatakan bahwa keberhasilan penerapan standar operasional prosedur housekeeping sangat dipengaruhi oleh kedisiplinan pelaksana dan konsistensi pengawasan supervisor. Kualitas kebersihan kamar tidak hanya ditentukan oleh keberadaan SOP, tetapi juga oleh tingkat kepatuhan karyawan dalam melaksanakan setiap tahapan pembersihan secara detail dan konsisten.

### **3.3 Implementasi Standar Kebersihan dan Kualitas Pelayanan Housekeeping**

Dalam industri perhotelan, kebersihan kamar merupakan salah satu dimensi penting dari kualitas pelayanan (service quality). Tamu sering kali menjadikan kebersihan kamar sebagai indikator utama dalam menilai kualitas sebuah hotel. Oleh karena itu, keberhasilan implementasi standar kebersihan akan berkontribusi langsung terhadap tingkat kepuasan tamu.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat implementasi standar kebersihan sebesar 94% mencerminkan kinerja housekeeping yang secara umum telah memenuhi ekspektasi operasional hotel. Kondisi ini menunjukkan bahwa Housekeeping Department telah mampu menjaga kualitas lingkungan kamar yang nyaman, aman, dan bersih bagi tamu.

Namun demikian, keberadaan 6% indikator yang belum sesuai standar tetap memerlukan perhatian serius. Pada hotel berbintang lima dan resor mewah, ekspektasi tamu terhadap kebersihan kamar sangat tinggi sehingga ketidaksesuaian kecil sekalipun dapat memengaruhi persepsi tamu terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan. Debu pada lemari pakaian, area balkon yang kurang bersih, maupun exhaust fan yang masih berdebu dapat menimbulkan kesan kurang terawat dan berpotensi memicu keluhan tamu.

Temuan ini mendukung pendapat bahwa kualitas pelayanan hospitality tidak hanya ditentukan oleh aspek yang terlihat secara langsung, tetapi juga oleh detail-detail kecil yang membentuk pengalaman tamu secara keseluruhan. Oleh karena itu, prinsip *attention to detail* menjadi kompetensi yang sangat penting bagi Room Attendant dalam menjaga konsistensi standar kebersihan kamar suite.

### **3.4 Implikasi Manajerial**

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa langkah yang dapat dilakukan oleh manajemen hotel untuk meningkatkan konsistensi implementasi standar kebersihan kamar suite. Pertama, meningkatkan pengawasan melalui inspeksi kamar secara berkala sebelum kamar dinyatakan siap dijual (*ready for sale*). Kedua, memberikan pelatihan penyegaran (*refreshment training*) kepada Room Attendant mengenai teknik pembersihan detail dan pentingnya *attention to detail* dalam pelayanan *housekeeping*. Ketiga, menerapkan sistem *double checking* yang lebih ketat oleh supervisor untuk memastikan seluruh indikator kebersihan telah terpenuhi sebelum kamar diserahkan kepada tamu. Melalui upaya tersebut, hotel dapat meminimalkan potensi ketidaksesuaian standar kebersihan, meningkatkan kualitas pelayanan *housekeeping*, serta memperkuat kepuasan dan loyalitas tamu.

## **4. KESIMPULAN**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi standar kebersihan kamar suite di Hotel XX serta mengidentifikasi indikator-indikator yang belum memenuhi standar yang telah ditetapkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi standar kebersihan kamar suite secara umum telah berjalan dengan baik, dengan tingkat kesesuaian mencapai 94% dari total 17 indikator yang diamati. Temuan ini mengindikasikan bahwa *Housekeeping Department* telah mampu menerapkan standar kebersihan secara konsisten sehingga mendukung terciptanya kualitas pelayanan yang sesuai dengan ekspektasi hotel resor mewah.

Meskipun demikian, masih ditemukan beberapa indikator yang belum memenuhi standar secara optimal, yaitu kebersihan *wardrobe* dan *luggage rack*, area sekitar tempat tidur dan *bedside table*, exhaust fan kamar mandi, serta area balkon. Ketidaksesuaian tersebut terutama disebabkan oleh kurangnya perhatian terhadap detail (*attention to detail*) selama proses pembersihan serta adanya tekanan waktu kerja yang menyebabkan beberapa area kurang mendapatkan pemeriksaan secara

menyeluruh.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi standar kebersihan tidak hanya bergantung pada keberadaan standar operasional prosedur, tetapi juga pada konsistensi pelaksanaan, pengawasan supervisor, dan kompetensi Room Attendant dalam memperhatikan detail kebersihan pada seluruh area kamar. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan housekeeping dapat dilakukan melalui penguatan sistem pengawasan, penerapan prosedur double checking, serta pelatihan berkala mengenai teknik pembersihan dan pentingnya attention to detail.

Secara praktis, penelitian ini memberikan masukan bagi manajemen hotel untuk melakukan evaluasi berkelanjutan terhadap pelaksanaan standar kebersihan kamar suite guna menjaga kualitas pelayanan dan meningkatkan kepuasan tamu. Penelitian selanjutnya disarankan untuk melibatkan jumlah sampel yang lebih besar serta mengkaji hubungan antara tingkat kebersihan kamar dengan kepuasan tamu atau kualitas pelayanan hotel secara lebih komprehensif.

## REFERENCES

- Bantulu, L., Mokodongan, A., & Saipi, H. (2022). Kualitas Kebersihan Kamar dalam Menjamin Kenyamanan Tamu di Aston Gorontalo Hotel and Villas. *Jurnal Darmawisata*, 2(1), 27-30.
- Delima, K. (2019). Standarisasi Dapur Dalam Menunjang Operasional Pengolahan Makanan Di Rio City Hotel Palembang Menurut Peraturan Menteri Pariwisata 53/HM.001/MPEK/2013. repository.binadarma.ac.id, 1.
- Delima, K. (2019). Standarisasi Dapur Dalam Menunjang Oprasional. repository.binadarma.ac.id, 6.
- Fanani, M. N. (2015). Peranan Room Attendant Dalam Menangani Hygine & Sanitasi Kamar Di Kostel Metro House S (Doctoral dissertation, Politeknik NSC Surabaya).
- Hardiana, Devi. 2018. Perilaku Masyarakat Dalam Menjaga Kebersihan Lingkungan Lingkungan Pantai Kecamatan Sasak Ranah Pasisie Kabupaten Pasaman Barat. Diakses pada 25 Februari 2024, dari: <https://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=779343&val=12806&title=Perilaku%20Masyarakat%20dalam%20Menjaga%20Kebersihan%20Lingkungan%20Pantai%20Kecamatan%20Sasak%20Ranah%20Pasisie%20Kabupaten%20Pasaman%20Brat>
- Mantolas, C., Nugraha, Y. E., Eky, F. S., & Bagaihing, M. (2022). Penerapan Standar Operasional Prosedur Food And Beverage Service Di Hotel Swiss Belcourt Kupang. *TOURISM: Jurnal Travel, Hospitality, Culture, Destination, and MICE*, 5(2), 86-94.
- Nawing, A. Y., & Widyarto, E. A. (2022). Penerapan Standard Operational Procedure Oleh Room Attendant Dalam Menjaga Hygiene Dan Sanitasi Kamar Di Hotel Indah Palace Yogyakarta Di Masa Pandemi Covid-19. *JURNAL NUSANTARA*, 5(2), 31-40.
- Pemerintah Indonesia. (2000). Peraturan Pemerintah RI Nomor 102 tahun 2000 tentang Standardisasi Nasional. Jakarta.
- Simatupang, D. (2022). Pelaksanaan Pembersihan Kamar Tamu Oleh Pramugraha Di Hotel Naripan Bandung. *Jurnal Mekar*, 1(1), 21-27.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta. Diakses Pada 20

November2023.[https://www.academia.edu/37378453/Metode\\_Penelitian\\_Pendidikan\\_Sugiyono\\_2012\\_BAGIAN](https://www.academia.edu/37378453/Metode_Penelitian_Pendidikan_Sugiyono_2012_BAGIAN)

- Sukamerta, I. K. N., & Andiani, N. D. (2020). Penanganan Keluhan Tamu dengan Metode ILEAD Oleh Karyawan Kantor Depan di Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 3(1), 36-41.
- Suria, D. B. B. F. P., & Febianti, F. (2023). Peranan Housekeeping Department dalam Memberikan Pelayanan Berkualitas Kepada Tamu. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis*, 2(8), 1868-1873.
- Widayanti, A. M. (2020). Akuntabilitas Pengelolaan Aset Desa (Studi Pada Desa Ngoro Kecamatan Ngoro Kabupaten Jombang) (Doctoral dissertation, STIE PGRI Dewantara Jombang).