

## Analisis Keluhan Tamu terhadap Kualitas Layanan *Housekeeping* melalui *Google Review*

(Studi Kasus Hotel Tentrem Yogyakarta)

Vindra Akbar Jati Kusuma<sup>1\*</sup>, Octaviani Gita Putri<sup>2</sup>, Emmelia Nadira Satiti<sup>3</sup>

<sup>1-3</sup> Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta

\*Korespondensi penulis: [vindraakbar04@gmail.com](mailto:vindraakbar04@gmail.com)<sup>1</sup>

**Abstract.** *The 5-star hotel is full of beauty, futuristic design, and perfect service. One of the components that guests complain about at the Tentrem Hotel Yogyakarta is housekeeping negligence. The research method is qualitative, with data collection techniques including interviews, observations, and documentation. The results of the study show that the forms of negligence that occur in housekeeping services at Hotel Tentrem Yogyakarta are 3 (three) actions: first, negligence in cleaning guest rooms, errors in placing guests' personal belongings, and delays in providing additional requests (amenity delay). Housekeeping negligence affects guest satisfaction at Hotel Tentrem Yogyakarta by reducing the reliability and tangibles dimensions of service quality. Guests feel the hotel cannot be trusted to provide a comfortable stay experience, leading to a decrease in the empathy and assurance dimensions. Guests feel their privacy is violated, which may even lead to suspicion toward hotel staff. Efforts to improve the negligence occurring in housekeeping services at Hotel Tentrem Yogyakarta involve three actions: implementing an inspection checklist and supervisor verification before guests check-in, ensuring staff are well-trained, educated, and professional in their work, and adopting a digital logistics system to record guest requests and prioritize deliveries.*

**Keywords:** *Customer Satisfaction; Hotel Management; Housekeeping; Negligence; Service Quality*

**Abstrak.** Hotel bintang 5 penuh dengan keindahan, futuristik dan pelayanan yang sempurna. Salah satu komponen yang di komplainkan tamu pengunjung di Hotel Tentrem Yogyakarta adalah salah satunya berupa kelalaian housekeeping. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan mendeskripsikan bentuk kelalaian, pengaruh ketidak hatian- hatian housekeeping dan masukan berupa rekomendasi perbaikan dapur kedepannya Metode penelitian berupa kualitatif, dengan tehnik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan juga dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Bentuk kelalaian yang terjadi dalam layanan housekeeping di Hotel Tentrem Yogyakarta adalah 3 (tiga) Tindakan yaitu pertama Kelalaian dalam Membersihkan Kamar Tamu, Kesalahan dalam Menempatkan Barang Pribadi Tamu dan Keterlambatan dalam Menyediakan Permintaan Tambahan (Amenity Delay), kelalaian housekeeping berpengaruh pada kepuasan tamu di Hotel Tentrem Yogyakarta berupa menurunkan dimensi reliability dan tangibles dari kualitas layanan. Tamu merasa hotel tidak bisa dipercaya untuk memberikan pengalaman menginap yang nyaman dan Menurunkan dimensi empathy dan assurance. Tamu merasa privasinya dilanggar, bahkan bisa menimbulkan rasa curiga terhadap staf hotel. Upaya perbaikan kelalaian yang terjadi dalam layanan housekeeping di Hotel Tentrem Yogyakarta adalah 3 (tiga) Tindakan yaitu Penerapan checklist inspeksi dan verifikasi supervisor sebelum tamu check-in, Petugas harus terlatih, terdidik dan profesional kerja dan standar penggunaan sistem logistik berbasis digital untuk mencatat permintaan tamu dan mengatur prioritas pengantaran.

**Kata Kunci :** Kelalaian; Kepuasan Pelanggan; Kualitas Layanan; Manajemen Hotel; Perawatan Kamar

### 1. LATAR BELAKANG

Industri perhotelan merupakan salah satu aktivitas yang sangat penting bagi perekonomian sebuah negara. Sektor ini tidak hanya berkontribusi secara langsung terhadap Produk Domestik Bruto (PDB), tetapi juga menciptakan lapangan kerja, meningkatkan pendapatan devisa, dan mendorong pertumbuhan sektor-sektor lain yang terkait, seperti pariwisata, transportasi, dan perdagangan Industri perhotelan memiliki kontribusi signifikan

terhadap PDB suatu negara. Sektor pariwisata di Indonesia yang mencakup perhotelan menyumbang sekitar 4% hingga 5% dari total PDB. (Fadilla, H, 2024). Industri perhotelan juga memiliki dampak sosial dan budaya yang signifikan. Meningkatnya interaksi antara wisatawan dan masyarakat lokal, terjadi pertukaran budaya yang dapat memperkaya pengalaman kedua belah pihak. Selain itu, industri ini dapat membantu melestarikan budaya lokal melalui promosi makanan, seni, dan tradisi setempat. Terutamanya kota-kota besar yang menjadi tujuan destinasi nasional seperti Yogyakarta, Bandung, Malang dan kota-kota lainnya. (Pramono, R., 2025).

Hotel Tentrem Yogyakarta merupakan salah satu hotel favorit bagi wisatawan domestik maupun mancanegara yang berkunjung ke Yogyakarta. Dengan berbagai kelebihan yang ditawarkan, hotel ini berhasil menarik perhatian banyak tamu untuk menginap selama perjalanan wisata mereka di kota yang kaya akan budaya dan sejarah ini. (<https://www.hoteltentrem.com/> diakses pada 30 April 2025). Kelebihan Hotel Tentrem Yogyakarta diantaranya lokasinya yang strategis dekat dengan pusat wisata Jogja, fasilitasnya yang lengkap serta desain interior menarik yang memanjakan mata yang melihatnya. Kendati Hotel Tentrem memiliki banyak kelebihan, tidak dapat dipungkiri bahwa hotel ini juga menghadapi beberapa kekurangan yang dapat mempengaruhi pengalaman tamu. Berdasarkan observasi awal peneliti di Hotel Tentrem Yogyakarta menemukan beberapa masalah yang sering dikeluhkan oleh tamu baik secara langsung ke manajemen operasional hotel maupun melalui komplain di komentar *google maps*. Pokok keluhan dari tamu menginap antara lain seperti kelalaian dalam *housekeeping*. Kekurangan dalam layanan seperti kelalaian dalam *housekeeping* ini dapat berdampak negatif terhadap kepuasan tamu. Berikut salah satu keluhan tamu atas kelalaian *housekeeping* terdeteksi adanya komentar negatif di *review google* dari akun tamu atas nama @Cris Gtg menyebutkan dalam reviewnya bahwa : “Menginap di Hotel Tentrem Yogyakarta di Tahun 2023 dibandingkan Tahun 2024 benar-benar kecewa, *I am very disappointed*.. Ketika cek-in pesan kamar *no smoking*, tiba-tiba dapat kamar dikasih *Smoking room*, kita komplain dan harus menunggu kamar pengganti yg lain, lumayan lama menunggu, dengan alasan hampir kamar *full*, ketika dapat kamar pengganti, dapat sofa bau amis, kayak ketumpahan minyak ikan, baju kimono putih dilemari juga bau apek, benar2 tidak dicek lagi.”. “Pada waktu sarapan, kita mau sarapan lihat menu makanannya menarik, tiba-tiba dirasain, *I very like breakfast traditional food in street more than breakfast in hotel tentrem*, padahal kita bayar penjaga anak kita dengan harga lumayan tapi makanan kurang rasa, Piring makanan yg sudah selesai tidak diangkat2, tissue tidak ada, sangat berbeda dengan hotel bintang lain, walaupun

bintang 3 atau 4 tapi pelayanan oke. Akhirnya kita keluar cari makanan lain. Kembali lagi ke Yogyakarta saya harus berpikir kembali lagi untuk menginap ke Hotel Tentrem Yogyakarta.

Fenomena keluhan tamu dalam *housekeeping* sering kali terjadi dalam bentuk ketidakakuratan dalam pembersihan, pengaturan fasilitas, dan penyediaan perlengkapan yang tidak memadai. Menurut penelitian oleh Kurniawan dan Sari (2021) menunjukkan bahwa kualitas layanan *housekeeping* yang buruk dapat menyebabkan penurunan kepuasan tamu, yang berpotensi mengurangi tingkat kunjungan ulang. Terlebih dalam era digital saat ini, ulasan dan testimoni tamu di *platform online* dapat dengan cepat menyebar dan mempengaruhi keputusan calon tamu lainnya (Haro, Kushariyadi, Widyawati,, Fauziyah dan Judijanto, L , 2024).

Menyikapi hal ini dan tingginya persaingan di industri perhotelan, penting bagi Hotel Tentrem Yogyakarta untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi kelalaian dalam *housekeeping* agar dapat meningkatkan kepuasan tamu dan mempertahankan posisinya di pasar. Urgensi penelitian ini terletak pada kebutuhan untuk memahami lebih dalam tentang bagaimana kelalaian dalam *housekeeping* dapat mempengaruhi kepuasan tamu. Meningkatnya ekspektasi tamu terhadap layanan hotel, identifikasi kelalaian yang terjadi dalam *housekeeping* menjadi sangat penting. Pernyataan diatas didukung oleh Penelitian oleh Prasetyo dan Widiastuti (2020) menunjukkan bahwa tamu semakin memperhatikan detail dalam layanan, dan kelalaian yang kecil sekalipun dapat berakibat fatal bagi persepsi mereka terhadap hotel.

Beberapa penelitian yang membahas hubungan antara kualitas layanan *housekeeping* dan kepuasan tamu, masih terdapat celah penelitian yang perlu diisi. Sebagian besar penelitian sebelumnya, seperti yang dilakukan oleh Setiawan dan Lestari (2022), lebih fokus pada evaluasi umum kualitas layanan tanpa mengidentifikasi secara spesifik kelalaian yang terjadi dalam proses *housekeeping*. Selain itu, penelitian oleh Hidayati dan Rahman (2019) tidak mengeksplorasi dampak kelalaian *housekeeping* terhadap kepuasan tamu secara langsung, melainkan lebih pada persepsi umum terhadap kualitas layanan.

Tujuan dari penelitian ini untuk mengidentifikasi kelalaian dalam *housekeeping* di Hotel Tentrem Yogyakarta dan menganalisis dampaknya terhadap kepuasan tamu. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan dalam pengembangan strategi peningkatan kualitas layanan di sektor perhotelan serta memberikan rekomendasi yang berguna bagi manajemen Hotel Tentrem dalam meningkatkan kepuasan tamu.

## 2. KAJIAN TEORITIS

### Landasan Teori

#### A. Teori Kualitas Layanan

Menurut Tjiptono (2017) kualitas layanan atau kualitas jasa merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Turut menambahkan kualitas layanan atau kualitas jasa menurut Parasuraman (2018:23) Kualitas layanan merupakan refleksi persepsi evaluatif tamu terhadap layanan yang diterima pada suatu waktu tertentu. Kualitas layanan ditentukan berdasarkan tingkat pentingnya pada dimensi dimensi layanan. Berdasarkan definisi kualitas layanan di atas dapat disimpulkan bahwa terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan, yaitu layanan yang diharapkan (*expected service*) tamu dan layanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) oleh tamu atau hasil yang dirasakan.

#### B. Model Kinerja *Housekeeping*

Pengertian umum menurut Djohan TM (2017:25), Housekeeping Departement adalah “bagian penting dalam sebuah hotel yang bertugas menjaga kebersihan, kerapian, dan kenyamanan seluruh kamar dan area umum. Tujuannya adalah memastikan setiap tamu dan karyawan merasa betah, aman, dan nyaman selama berada di lingkungan hotel..”

Disimpulkan bahwa Housekeeping Department bertugas dan bertanggung jawab untuk memastikan kebersihan, kerapian, keindahan, dan kenyamanan seluruh area hotel. Selain itu, departemen ini juga berperan dalam menyediakan berbagai fasilitas pendukung yang dibutuhkan tamu selama menginap, serta memberikan layanan yang optimal untuk menjamin kepuasan mereka (Aulia Fadhli, 2017:88).

#### C. Keluhan Tamu Terhadap Layanan *Housekeeping*

Kinerja *housekeeping* diartikan sebagai keseluruhan proses pemeliharaan kebersihan, kerapian, kelengkapan, dan keamanan area tamu maupun area publik sesuai *Standard Operating Procedures (SOP)* hotel. Kelalaian (*carelessness/negligence*) terjadi ketika tugas-tugas tersebut dikerjakan secara tidak teliti, melanggar *Standard Operating Procedures (SOP)*, atau mengabaikan *prinsip duty of care* hotel terhadap tamu. Secara hukum, kelalaian pegawai yang menimbulkan risiko bagi tamu termasuk bentuk pelanggaran kewajiban *reasonable care* yang dibebankan kepada hotel. Sementara itu,

sumber internal industri menekankan bahwa SOP *housekeeping* yang rinci merupakan tolok ukur minimum—setiap deviasi dianggap kegagalan kinerja. Dengan demikian, “kelalaian kinerja *housekeeping*” dapat dirumuskan sebagai penyimpangan perilaku kerja *housekeeping* dari ketentuan *Standard Operating Procedures (SOP)* yang menurunkan mutu layanan dan/atau menimbulkan potensi bahaya bagi tamu Al Bataafi, W. H. (2006).

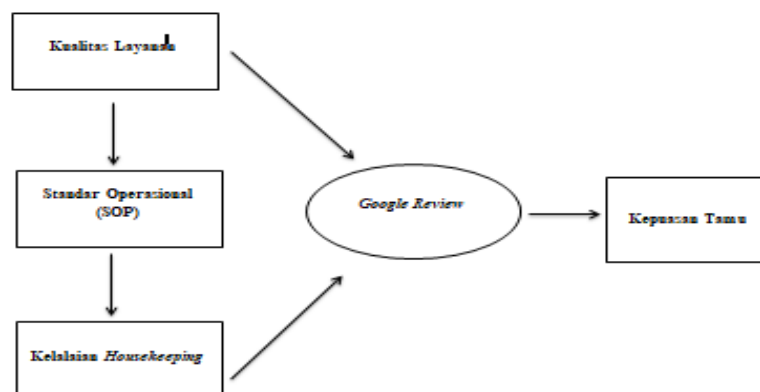
#### D. Persepsi Tamu Terhadap Kebersihan

Persepsi tamu terhadap kebersihan merupakan salah satu aspek yang paling penting dalam industri perhotelan. Kebersihan tidak hanya berfungsi sebagai indikator kualitas layanan, tetapi juga berperan dalam membentuk pengalaman keseluruhan tamu selama menginap. Dalam konteks ini, persepsi kebersihan dapat dipahami melalui berbagai teori dan konsep yang menjelaskan bagaimana tamu menilai dan merasakan kebersihan di lingkungan hotel.

#### E. Kepuasan Tamu

Definisi kepuasan pelanggan menurut Kotler (2017:40) Kepuasan tamu merupakan tingkat di mana layanan atau produk yang diberikan dianggap mampu memenuhi harapan mereka. Jika kualitas layanan atau produk tidak sesuai dengan harapan, tamu akan merasa kecewa. Namun, jika layanan yang diberikan sesuai atau bahkan melebihi ekspektasi, maka tamu akan merasa puas.

#### Kerangka Berfikir



**Gambar 1.** Kerangka Pemikiran Identifikasi Keluhan Terhadap *Housekeeping* dan dampaknya terhadap kepuasan tamu Di Hotel Tentrem Yogyakarta

### 3. METODE PENELITIAN

#### A. Jenis Penelitian

Metode Penelitian kualitatif adalah metode yang digunakan untuk memahami suatu fenomena dalam kondisi alaminya. Dalam pendekatan ini, peneliti berperan langsung sebagai instrumen utama dalam proses pengumpulan data. Data biasanya dikumpulkan dari berbagai sumber secara bersamaan (triangulasi), lalu dianalisis dengan pendekatan induktif. Fokus utama dari penelitian ini adalah menggali makna yang mendalam, bukan mencari kesimpulan yang berlaku umum. Dalam penelitian ini dimaksudkan untuk memberikan gambaran, menguraikan dan menganalisis bentuk keluhan tamu terhadap layanan *housekeeping* dan pengaruhnya terhadap kepuasan tamu serta upaya untuk mengatasi keluhan tamu terhadap *Housekeeping* tersebut dengan analisis sentimen pada penilaian di *google review* Hotel Tentrem Yogyakarta

#### B. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif, artinya penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan suatu objek tertentu serta menjelaskan berbagai hal yang berkaitan dengannya. Penjelasan dilakukan secara sistematis, berdasarkan fakta dan karakteristik dari suatu populasi dalam bidang tertentu, dengan cara yang tepat dan akurat. (Sarifuddin Azwar, 2018).

#### C. Bahan Materi Penelitian

##### a. Data Primer

Data primer atau data pokok ini diperoleh langsung melalui narasumber atau informan yang memiliki kapasitas, mengetahui secara rinci dan berkompeten yang diperoleh melalui *google review*. Pemilihan narasumber dalam penelitian ini dengan telaah data yang ada pada objek penelitian. Dimana peneliti akan memilih informan yang dapat dipercaya untuk menjadi sumber informasi yang mengetahui secara rinci dan detail berkaitan dengan penelitian yang dibutuhkan. Data Primer dari penelitian ini adalah hasil wawancara dengan 10 informan yang terdiri dari 1 orang perwakilan Management Hotel, 1 Kepala *Housekeeping* Hotel Tentrem Yogyakarta, 3 staf *Housekeeping* Hotel Tentrem Yogyakarta dan 5 tamu menginap di Hotel Tentrem Yogyakarta.

### **b. Data Sekunder**

Data sekunder adalah data yang diperoleh tidak secara langsung dari sumbernya, melainkan dari hasil dokumentasi, arsip, maupun data lain yang sejenis. Data ini berfungsi sebagai data penunjang serta pelengkap dalam penelitian.

## **D. Teknik Pengumpulan Data**

### **a. Observasi**

Observasi yang dilakukan oleh peneliti yakni observasi yang dilakukan sebanyak (5) lima kali yang terdiri dari 2 (dua) kali analisis kepuasan tamu menginap di Hotel Tentrem Yogyakarta. dan 3 kali pengamatan pada keluhan tamu terhadap *housekeeping* di Hotel Tentrem Yogyakarta. Tujuannya observasi awal itu guna pengamatan secara langsung mengenai fenomena yang terjadi di lapangan dan kaitannya dengan penelitian yakni mengetahui secara mendalam mengenai bagaimana bentuk keluhan tamu yang terjadi, dampak dan kolerasi keluhan tamu dalam layanan *housekeeping* yang dapat mempengaruhi kepuasan tamu menginap di Hotel Tentrem Yogyakarta. Observasi ini juga mengamati pada ulasan dan testimoni tamu di *google review* untuk mengidentifikasi pola keluhan yang berkaitan dengan layanan *housekeeping*.

### **b. Wawancara**

Dalam penelitian kualitatif ini, teknik wawancara yang digunakan adalah wawancara mendalam. Wawancara mendalam (*in-depth interview*) adalah metode pengumpulan data melalui proses tanya jawab secara langsung antara pewawancara dan informan, baik dengan maupun tanpa menggunakan panduan wawancara. Pada metode ini, pewawancara dan informan biasanya menjalin interaksi sosial dalam jangka waktu yang cukup lama untuk memperoleh informasi yang lebih mendetail (Sugiyono (2018:234).

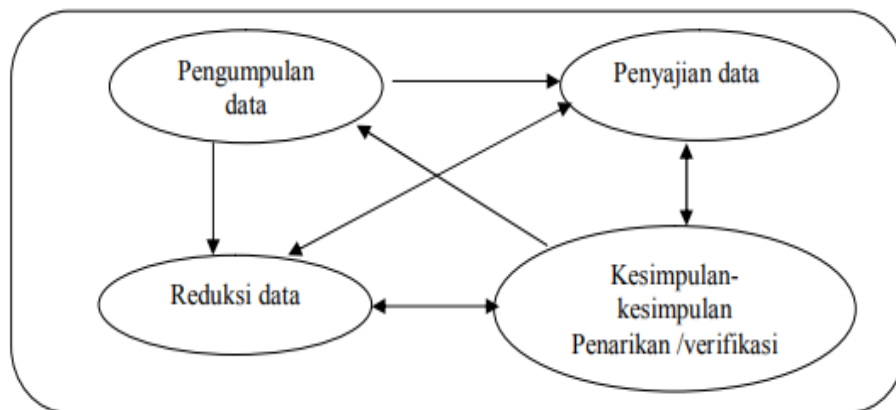
### **c. Dokumentasi**

Dokumentasi merupakan catatan dari peristiwa yang sudah berlalu, dapat berbentuk tulisan, gambar, atau karya monumental dari seseorang. Dalam sebuah penelitian kualitatif, dokumentasi menjadi pelengkap dari penggunaan teknik wawancara.

## E. Teknik Analisis Data

Berdasarkan jenis penelitian yang digunakan, peneliti memilih model analisis data interaktif dari Miles dan Huberman. Analisis data dalam penelitian kualitatif ini dilakukan secara terus-menerus dan saling berkaitan hingga informasi yang diperoleh dirasa cukup atau jenuh. Berikut ini penjelasan lebih lanjut mengenai model interaktif yang digunakan.

**Gambar 2.** Komponen-komponen Analisis Data Model Interaktif



Sumber: Miles dan Huberman (Miles, Huberman dan Saldana (2014 :14)

Komponen-komponen analisis data model interaktif dijelaskan sebagai berikut :

- Reduksi Data (*Data Reduction*)
- Penyajian Data (*Data Display*)
- Kesimpulan, Penarikan atau Verifikasi (*Conclusion Drawing/ Verification*)

## F. Validitas Data

Wiliam Wiersma (2020:31) mengemukakan bahwa “*Triangulation is qualitative cross-validation. It assesses the sufficiency of the data according to the convergence of multiple data collection procedures*”. Triangulasi dalam pengujian kredibilitas diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu, sehingga data yang diperoleh dapat diketahui kebenarannya (Sugiyono ,2020:372).

Dalam rencana penelitian ini, yang akan menjadi instrumen penelitian adalah peneliti sendiri karena penelitian ini merupakan penelitian kualitatif Setelah masalah lapangan terlihat jelas, maka instrumen didukung dengan pedoman wawancara untuk memudahkan penulis dalam berdialog dengan informan, alat-alat dokumentasi lain seperti kamera, handphone, serta alat tulis.

Guna mengecek validitas dan reliabilitas data, peneliti menggunakan teknik Triangulasi. Teknik triangulasi merupakan teknik yang menggunakan atau memanfaatkan sesuatu yang lain untuk memeriksa keabsahan suatu data. Kebutuhan pengecekan di luar data ataupun sebagai pembanding data tersebut.

Menurut Sugiyono (2018:112) Triangulasi data merupakan teknik pengumpulan data yang sifatnya menggabungkan berbagai data dan sumber yang telah ada. Menurut Wijaya (2018:120-121), triangulasi data merupakan teknik pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. penelitian ini menggunakan triangulasi sumber

Triangulasi sumber disini berfungsi untuk menguji kredibilitas suatu data dilakukan dengan cara melakukan pengecekan pada data yang telah diperoleh dari berbagai sumber data seperti hasil wawancara, arsip, maupun dokumen lainnya.

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### A. Bentuk Keluhan Tamu Yang Terjadi Dalam Layanan *Housekeeping* di Hotel Tentrem Yogyakarta dan Upaya Mengatasinya

Keluhan (*complaint*) dalam layanan *housekeeping* merupakan bentuk kegagalan dalam menjaga standar layanan prima yang menjadi ciri khas hotel berbintang lima. Pada Hotel Tentrem Yogyakarta yang dikenal sebagai salah satu hotel mewah dengan standar layanan tinggi bentuk kelalaian seperti kamar yang tidak dibersihkan secara menyeluruh, keterlambatan pengantaran amenitas, hingga penanganan barang pribadi tamu yang kurang tepat, menunjukkan adanya deviasi dari *Standard Operating Procedure* (SOP) yang berlaku.

Kondisi ini berpotensi besar menurunkan kepuasan tamu (*guest satisfaction*) yang merupakan indikator utama dalam kesuksesan layanan perhotelan. Berdasarkan teori Servqual (Parasuraman, Zeithaml, dan Berry), kepuasan pelanggan sangat bergantung pada lima dimensi kualitas layanan: *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangibles*.

Keluhan Tamu dalam proses *housekeeping* secara langsung mengganggu beberapa dari dimensi seperti pada dimensi *reliability*. Contohnya yaitu ketika kamar tidak bersih atau layanan tidak konsisten, tamu merasa hotel tidak dapat diandalkan. Contoh dimensi *responsiveness* yakni keterlambatan merespons permintaan tamu, seperti pengantaran handuk, menimbulkan ketidakpuasan. Contoh dimensi *empathy* seperti perlakuan terhadap barang pribadi tamu yang sembarangan menunjukkan

kurangnya empati dan kepekaan terhadap kenyamanan tamu. Serta dimensi keluhan (complaint) dalam layanan housekeeping merupakan bentuk kegagalan dalam menjaga standar layanan yang seharusnya diberikan kepada tamu hotel.

Tindakan kelalaian dari petugas housekeeping ini menunjukkan pelanggaran terhadap prinsip privacy dan discretion yang wajib dijunjung oleh petugas housekeeping. Ketidaknyamanan tamu atas privasinya dapat menimbulkan distrust.

Analisis peneliti seharusnya Petugas harus dilatih untuk tidak memindahkan barang pribadi tamu kecuali dalam keadaan terpaksa, serta selalu mencatat dan melaporkan jika terjadi interaksi dengan barang milik tamu.

#### **a. Keterlambatan dalam Menyediakan Permintaan Tambahan (*Amenity Delay*)**

Keterlambatan dalam menyediakan *amenity* tambahan merujuk pada kegagalan petugas hotel dalam mengantarkan fasilitas tambahan yang diminta oleh tamu secara tepat waktu, seperti handuk tambahan, bantal, air minum kemasan, peralatan mandi, atau alat setrika. Meskipun bersifat tambahan, permintaan ini merupakan bagian dari layanan standar hotel berbintang dan menjadi tolok ukur responsivitas hotel.

Keterlambatan layanan sendiri merupakan bagian dari dimensi *responsiveness* dalam teori Servqual (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988), yaitu ketepatan waktu dalam merespons dan memenuhi kebutuhan atau permintaan konsumen. Menurut Lovelock dan Wirtz (2011) dalam *Services Marketing: People, Technology, Strategy*, Menjelaskan bahwa keterlambatan layanan (*service delay*) terjadi ketika waktu tunggu konsumen melebihi batas toleransi wajar berdasarkan standar operasional yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan persepsi ketidaknyamanan, frustrasi, bahkan kekecewaan terhadap penyedia jasa.

Adapun praktik *amenity delay* di Hotel tentrem Yogyakarta beberapa kesempatan yang terjadi adalah 1) Tamu menelepon ke *housekeeping* untuk meminta handuk tambahan, tetapi baru diterima setelah 30–45 menit. 2) Tamu meminta sikat gigi yang tidak tersedia di kamar, namun petugas tidak segera mengantarkan dan tamu harus menelepon ulang. 3) Permintaan air mineral tidak direspons karena adanya miskomunikasi antar staf.

Dalam hal menanggulangi terjadinya raktik *amenity delay* di Hotel Tentrem Yogyakarta seharusnya diterapkan beberapa hal seperti 1) Waktu maksimum pengantaran amenitas minor: 10–15 menit setelah permintaan. 2) Sistem pencatatan dan pemantauan digital (*e.g., PMS–Property Management System*) untuk mendeteksi dan menindaklanjuti permintaan secara *real time*. 3) Evaluasi dan pelatihan staf mengenai respons cepat dan empati terhadap kebutuhan tamu.

Bahwa keterlambatan dalam penyediaan permintaan tambahan (*amenity delay*) merupakan bentuk ketidaksiapan layanan yang bertentangan dengan prinsip utama hospitalitas: cepat tanggap, peduli, dan tanggung jawab. Dalam konteks akademik, hal ini menunjukkan lemahnya dimensi *responsiveness* dalam kualitas layanan. Oleh karena itu, manajemen hotel harus mengembangkan sistem respons yang tanggap dan efisien untuk menjaga kepuasan dan loyalitas tamu, khususnya dalam lingkungan kompetitif industri perhotelan berbintang.

Diketahui bahwa keterlambatan layanan dalam *hospitality* adalah bentuk kegagalan layanan yang berdampak langsung pada *guest satisfaction*. Keterlambatan juga mencerminkan kurangnya koordinasi internal.

Analisa peneliti, seyogyanya kedepan departemen *housekeeping* melakukan standar penggunaan sistem logistik berbasis digital untuk mencatat permintaan tamu dan mengatur prioritas pengantaran adalah solusi yang tepat. Tindak lanjut dari *front office* juga perlu ditingkatkan.

## **B. Pengaruh Kelalaian *Housekeeping* Terhadap Kepuasan Tamu di Hotel Tentrem Yogyakarta**

Kelalaian dalam layanan *housekeeping* merupakan salah satu faktor yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan tamu hotel, terutama di hotel berbintang lima seperti Hotel Tentrem Yogyakarta. Sebagai bagian dari layanan *frontliner* yang langsung menyentuh pengalaman tamu, kesalahan atau kelalaian kecil sekalipun dapat memberikan dampak besar terhadap persepsi tamu terhadap kualitas layanan hotel secara keseluruhan.

Berikut merupakan Pengaruh dari kelalaian *housekeeping* terhadap kepuasan tamu di Hotel Tentrem Yogyakarta 1) Rendahnya kelalaian petugas berdampak pada menurunkan dimensi *reliability* dan *tangibles* dari kualitas layanan. Tamu merasa hotel tidak bisa dipercaya untuk memberikan pengalaman menginap yang nyaman.

Secara teknis *reliability* disini Nampak pada kemampuan hotel memberikan layanan secara konsisten dan tepat. Turun karena layanan kamar tidak sesuai janji (misalnya kamar masih kotor atau permintaan tidak terpenuhi tepat waktu).

Sementara pada *tangibles* akan nampak pada bukti fisik layanan seperti kebersihan kamar, kerapian fasilitas, dan penampilan ruang turun karena kamar tampak tidak terawat (sprei kusut, lantai berdebu, perlengkapan tidak tertata).

Hal ini berdampak pada Tamu merasa tidak nyaman, kehilangan kepercayaan, dan berpotensi memberikan ulasan negatif atau enggan kembali menginap. Guna melakukan Perbaikan dapat dilakukan beberapa *Treatment* seperti (1) Penerapan 2-level *inspection* dengan gaya koordinasi dari *housekeeping* → supervisor → final *clearance*. (2) *Checklist* wajib. Yakni pembersihan detail area tersembunyi (kolong tempat tidur, sela furnitur). 2) Kesalahan Menempatkan Barang Pribadi Tamu berpengaruh pada Menurunkan dimensi *empathy* dan *assurance*. Tamu merasa privasinya dilanggar, bahkan bisa menimbulkan rasa curiga terhadap staf hotel.

Ketika petugas *housekeeping* memindahkan atau menata ulang barang pribadi tamu tanpa izin, seperti memindahkan charger, kosmetik, atau pakaian, hal ini dianggap sebagai pelanggaran terhadap ruang pribadi tamu. Tindakan ini menimbulkan ketidaknyamanan, rasa tidak dihargai, dan bahkan kecurigaan terhadap staf hotel. Akibatnya, tamu merasa privasinya dilanggar, yang berdampak pada penurunan kepuasan dan kepercayaan terhadap keamanan serta etika layanan hotel.

Secara teknis hal ini menurunkan empati dari tamu. Pasalnya Kemampuan staf kurang dalam memahami dan menghormati kebutuhan serta perasaan tamu. Menurun empati ini dikarenakan staf tidak menunjukkan sensitivitas terhadap ruang pribadi tamu. Selain itu juga menurunkan *Assurance* dari pihak tamu. Dimana tamu tidak merasa aman dan percaya tamu terhadap kompetensi dan integritas staf hotel. Hal tersebut diakibatkan karena tindakan staf menimbulkan ketidakpastian dan rasa curiga, seolah barang tamu tidak aman. Dampaknya tentu menjadikan Tamu merasa tidak nyaman, kehilangan kepercayaan, dan berpotensi menyampaikan keluhan atau ulasan negatif.

Guna melakukan Perbaikan akibat kesalahan menempatkan barang tamu dapat diatasi dengan *treatment 1)* Menegakkan dan menegaskan SOP baru yang

fokus intinya pada penambahan agar barang pribadi tidak boleh dipindahkan kecuali mendesak, dan harus dicatat. 2) Penambahan Pelatihan etika professional *housekeeping* guna menekankan pentingnya privasi dan sensitivitas terhadap properti tamu. 3) Menambahkan pemasangan stiker peringatan di ruang *housekeeping* tentang "*Do not touch guest belongings*".

### **C. Upaya Perbaikan Pihak Hotel Tentrem Terhadap Kualitas Layanan *Housekeeping* Kepada Tamu Pengunjung Hotel**

Dalam penelitian ini, kualitas layanan *housekeeping* di Hotel Tentrem dianalisis menggunakan lima indikator utama *SERVQUAL*, yaitu *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati), dan *Tangible* (bukti langsung). Analisis ini bertujuan untuk mengidentifikasi upaya perbaikan yang dilakukan pihak hotel guna meminimalkan keluhan dalam memberikan kualitas layanan kepada tamu. Data yang digunakan bersumber dari hasil wawancara dengan Manajer *Housekeeping*, Supervisor *Housekeeping*, Manajer Operasional, dan tamu hotel, serta pengamatan langsung di lapangan.

#### **a. *Reliability* (Keandalan)**

Keandalan merupakan kemampuan hotel untuk memberikan layanan sesuai janji secara konsisten, tepat waktu dan akurat. Dalam konteks *housekeeping*, hal ini meliputi kebersihan, kerapian dan kelengkapan fasilitas kamar sesuai standar.

#### **b. *Responsiveness* (Daya Tanggap)**

Daya tanggap mengacu pada kesigapan hotel dalam membantu tamu dan memberikan layanan secara cepat, terutama dalam menanggapi keluhan. Untuk meningkatkan aspek ini, Hotel Tentrem membentuk *fast response team* khusus penanganan keluhan *housekeeping*, menetapkan batas waktu maksimal 5 menit untuk respon awal terhadap *complain* dan menyediakan *hotline internal* antara *resepsionis* dan *housekeeping*.

#### **c. *Assurance* (Jaminan)**

Jaminan berkaitan dengan kemampuan staf hotel dalam memberikan rasa aman dan membangun kepercayaan tamu melalui kompetensi dan sikap profesional.

Pihak hotel melakukan pelatihan *hospitality* dan *grooming* kepada seluruh staf *housekeeping*, mewajibkan penggunaan kartu identitas staf, serta memberikan garansi “Kebersihan 100%” yang disertai kompensasi bila standar kebersihan tidak terpenuhi.

**d. *Empathy* (Empati)**

Empati mengacu pada kemampuan hotel untuk memahami dan memenuhi kebutuhan tamu secara personal. Hotel Tentrem memperbaiki aspek ini dengan memberikan *personal apology* langsung dari supervisor kepada tamu yang terdampak keluhan, menyediakan layanan *late cleaning* bagi tamu yang sedang beristirahat serta mengirimkan ucapan terima kasih dan permintaan maaf melalui *personalized card*. Contoh nyata adalah pemberian kartu ucapan maaf beserta buah segar kepada tamu yang merasa kecewa dengan layanan kebersihan. Salah satu tamu menyatakan:

**e. *Tangible* (Bukti Langsung)**

Bukti langsung mencakup aspek fisik yang dapat dilihat, dirasakan, dan dinilai tamu, seperti kebersihan kamar, kerapian fasilitas, dan penampilan staf. Pihak hotel meningkatkan aspek ini dengan memperbarui peralatan *housekeeping* agar lebih efisien, memastikan seragam staf selalu bersih dan rapi, serta menggunakan aroma ruangan yang konsisten di seluruh kamar. Salah satu langkah konkret adalah mengganti *vacuum cleaner* lama dengan model baru yang lebih efektif sehingga proses pembersihan lebih optimal dan ruangan tidak berbau bahan kimia menyengat. Manajer Operasional mengungkapkan:

**Implikasi Hasil Penelitian**

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan 2 (dua) pihak yakni Supervisor *Housekeeping* dan salah satu tamu di Hotel Tentrem Yogyakarta dapat disimpulkan bahwa bentuk empati dari petugas *housekeeping* memberikan implikasi berupa dampak negatif bagi hotel dan juga kepuasan tamu. Adapun implikaisnya sebagai berikut :

## **A. Dampak Negatif terhadap Kepuasan Tamu**

### **a. Menurunnya Kepercayaan Tamu**

Tamu yang mengalami pengalaman buruk, walaupun bersifat insidental, cenderung kehilangan kepercayaan terhadap kualitas layanan hotel. Hal ini sangat krusial dalam industri perhotelan di mana *brand trust* menjadi faktor utama dalam keputusan untuk kembali menginap.

### **b. Penyebaran Ulasan Negatif**

Di era digital, ketidakpuasan tamu mudah tersebar melalui *review online*, seperti *TripAdvisor* atau *Google Review*. Hal ini berdampak langsung terhadap reputasi hotel, terutama bagi calon tamu yang mempertimbangkan rating dan testimoni dalam memilih akomodasi.

### **c. Penurunan Loyalitas Tamu**

Tamu yang tidak puas akan cenderung berpindah ke hotel lain yang menawarkan layanan lebih baik, meskipun dengan harga yang lebih tinggi. Artinya, potensi kerugian tidak hanya bersifat jangka pendek, tetapi juga berdampak pada tingkat retensi pelanggan.

### **d. Tekanan terhadap Kinerja Internal Hotel**

Keluhan yang meningkat dapat menciptakan tekanan bagi manajemen, menurunkan moral kerja staf, dan menghambat efisiensi operasional.

## **B. Dampak Kesalahan Ini terhadap Layanan dan Kepuasan Tamu**

### **a. Menimbulkan Rasa Tidak Nyaman dan Hilangnya Privasi**

Tamu hotel menganggap kamar sebagai ruang pribadi selama mereka menginap. Ketika barang-barang mereka disentuh tanpa izin, hal ini dipersepsikan sebagai pelanggaran privasi dan mengganggu kenyamanan psikologis.

### **b. Potensi Timbulnya Kecurigaan atau Komplain**

Jika barang hilang atau berpindah tempat, tamu bisa merasa curiga atau tidak percaya pada staf hotel. Hal ini bisa berkembang menjadi keluhan resmi, review negatif, bahkan ancaman hukum apabila barang dinilai berharga.

### c. Merusak Reputasi dan Kredibilitas Hotel

Kesalahan dalam menangani barang pribadi tamu dapat merusak citra hotel sebagai tempat yang aman dan profesional. Dalam hotel berbintang seperti Hotel Tentrem Yogyakarta, reputasi menjadi aset penting yang harus dijaga.

## C. Dampak Keterlambatan Terhadap Kepuasan Tamu

### a. Kenyamanan Tamu Terganggu

Ketika permintaan tidak dipenuhi dalam waktu cepat, tamu merasa kebutuhan dasarnya diabaikan. Hal ini sangat mengganggu terutama jika permintaan berkaitan dengan kebersihan diri atau kenyamanan istirahat.

### b. Menurunkan Persepsi Profesionalisme Hotel

Dalam hotel berbintang seperti Hotel Tentrem Yogyakarta, tamu memiliki ekspektasi tinggi terhadap ketepatan layanan. Keterlambatan akan memunculkan persepsi bahwa hotel tidak memiliki sistem layanan yang efisien.

### c. Keluhan atau Review Negatif

Tamu yang kecewa cenderung menyampaikan keluhannya kepada pihak hotel atau melalui *platform* ulasan publik. Hal ini dapat berdampak pada reputasi hotel secara keseluruhan.

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil analisis penelitian dari rumusan masalah serta pembahasan pada bab sebelumnya maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa 1) Bentuk keluhan tamu terhadap layanan *housekeeping* di Hotel Tentrem Yogyakarta terbagi menjadi tiga kategori utama. Pertama, keluhan terkait kebersihan kamar, seperti lantai yang masih berdebu terutama di bawah furnitur, kaca kamar mandi yang bernoda karena tidak dilap sempurna, sisa sampah tamu sebelumnya yang belum dibersihkan, serta kerapihan tempat tidur yang tidak sesuai standar. Kedua, keluhan menyangkut penanganan barang pribadi tamu tanpa persetujuan, seperti pemindahan *charger*, kosmetik, dan pakaian ke lokasi lain tanpa pemberitahuan yang dapat menimbulkan ketidaknyamanan dan kesan tidak menghormati privasi tamu. Ketiga, keterlambatan dalam pemenuhan permintaan tambahan (*amenity delay*), seperti pengantaran handuk,

sikat gigi, atau air mineral yang tidak ditindaklanjuti secara sigap dan cepat oleh petugas. Ketiga bentuk keluhan ini menunjukkan adanya aspek-aspek operasional yang perlu ditingkatkan dalam menjaga standar layanan dan kepuasan tamu secara menyeluruh. 2) Keluhan tamu terhadap layanan *housekeeping* di Hotel Tentrem Yogyakarta terbukti berpengaruh terhadap penurunan kepuasan tamu. Dampak paling nyata terlihat pada dimensi *reliability* dan *tangibles* dalam kualitas layanan, di mana tamu merasa bahwa hotel kurang dapat diandalkan dalam memberikan kenyamanan dan kebersihan sesuai ekspektasi. Selain itu, keluhan juga memengaruhi dimensi *empathy* dan *assurance*, terutama ketika barang pribadi tamu dipindahkan tanpa izin. Hal ini menimbulkan perasaan bahwa privasi mereka tidak dihargai, bahkan memunculkan rasa curiga terhadap integritas staf. Situasi ini secara keseluruhan mengganggu kepercayaan tamu dan menurunkan citra profesionalisme hotel dalam aspek layanan *housekeeping*. 3) Dalam rangka mengatasinya keluhan tamu yang terjadi dalam layanan *housekeeping* di Hotel Tentrem Yogyakarta terdapat 3 (tiga) tindakan, yaitu Pertama, seharusnya dilakukan penerapan *checklist* inspeksi dan verifikasi supervisor sebelum tamu *check-in* harus dilakukan secara konsisten. Jadwal kerja petugas juga perlu disesuaikan agar mereka tidak merasa terburu-buru. Kedua, Petugas harus dilatih untuk tidak memindahkan barang pribadi tamu kecuali dalam keadaan terpaksa, serta selalu mencatat dan melaporkan jika terjadi interaksi dengan barang milik tamu dan ketiga seyogyanya kedepan departemen *housekeeping* melakukan standar penggunaan sistem logistik berbasis digital untuk mencatat permintaan tamu dan mengatur prioritas pengantaran adalah solusi yang tepat serta tindak lanjut dari *front office* juga perlu ditingkatkan.

## Saran

Berdasarkan Kesimpulan di atas, maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

- a. Untuk Pihak Manajemen Hotel Tentrem Yogyakarta perlu fokus pada tiga perbaikan utama. Pertama, peningkatan kontrol kualitas kebersihan dengan menerapkan *checklist* inspeksi supervisor yang lebih ketat sebelum kamar diserahkan kepada tamu, serta mengoptimalkan jadwal kerja staf agar mereka memiliki cukup waktu untuk bekerja dengan teliti. Kedua, penghormatan privasi tamu harus menjadi prioritas dengan melarang staf memindahkan barang pribadi tanpa izin dan memberikan pelatihan etika kerja untuk membangun kepercayaan. Ketiga, pemanfaatan

teknologi seperti sistem logistik digital untuk mencatat dan memprioritaskan permintaan tamu secara cepat, yang didukung oleh koordinasi yang lebih baik antara *front office* dan departemen *housekeeping*. Dengan langkah-langkah ini, hotel dapat secara efektif meningkatkan kepuasan tamu dan profesionalisme layanan *housekeeping*.

- b. Untuk HouseKeeping Untuk mengatasi keluhan tamu, departemen housekeeping perlu memperkuat tiga aspek utama. Pertama, tingkatan standar kebersihan dengan menerapkan protokol pembersihan yang lebih detail, termasuk area yang sering terlewat seperti bawah furnitur. Pastikan setiap kamar diperiksa secara ketat oleh supervisor menggunakan checklist sebelum diserahkan ke tamu. Kedua, utamakan penghormatan privasi tamu dengan melatih staf agar tidak memindahkan barang pribadi tamu tanpa izin, kecuali dalam situasi mendesak, dan selalu mencatat jika hal itu terjadi. Ini akan membangun kepercayaan dan memperbaiki citra hotel. Ketiga, optimalkan layanan dengan teknologi melalui penggunaan sistem logistik digital. Sistem ini akan membantu mencatat, memprioritaskan, dan melacak permintaan tamu secara efisien, sehingga mengurangi keterlambatan dan meningkatkan kepuasan tamu secara keseluruhan.

## DAFTAR REFERENSI

- Ali, B. J., Gardi, B., Othman, B. J., Ahmed, S. A., Ismael, N. B., Hamza, P. A., ... & Anwar, G. (2021). Hotel service quality: The impact of service quality on customer satisfaction in hospitality. *International Journal of Engineering, Business and Management*, 5(3), 14-28. <https://doi.org/10.22161/ijebm.5.3.2>
- Al Bataafi, W. H. (2006). *Housekeeping department floor and public area*. Bandung: Alfabeta.
- Ali, F., & Amin, M. (2019). Factors influencing housekeeping performance in the hotel industry: A study of five-star hotels in Malaysia. *International Journal of Hospitality Management*.
- Anggito, & Setiawan. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif*. Sukabumi: CV. Jejak.
- Anwar, A. (2020). *Persepsi dan perilaku konsumen terhadap layanan hotel* (Master's thesis). Universitas Indonesia.
- Chen, C. F., & Chen, P. C. (2020). The impact of service quality on customer satisfaction in the hotel industry: A case study of Taiwan. *Journal of Hospitality and Tourism Management*.
- Choy, M., Cheng, J., & Yu, K. (2021). Evaluating the environmental sustainability strategies of the housekeeping department: The case of an international hotel chain in Hong Kong, China. *Tourism Critiques: Practice and Theory*, 2(1), 115-132. <https://doi.org/10.1108/TRC-01-2021-0001>

- Fadilla, H. (2024). Pengembangan sektor pariwisata untuk meningkatkan pendapatan daerah di Indonesia. *Benefit: Journal of Business, Economics, and Finance*, 2(1), 36-43. <https://doi.org/10.70437/benefit.v2i1.375>
- Haro, A., Kushariyadi, K., Widyawati, W., Fauziyah, N. N., & Judijanto, L. (2024). *Perilaku tamu: Esensi, posisi, dan strategi*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Hidayati, N., & Rahman, A. (2019). Persepsi karyawan terhadap kualitas layanan di hotel. *Jurnal Sumber Daya Manusia*, 7(2), 112-125.
- Junaedi Effendy. (2018). *Metode penelitian hukum: Normatif dan empiris*. Depok: Prenadamedia Group.
- Kurniawan, A., & Sari, D. (2021). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan tamu di hotel bintang lima. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 12(2), 45-60.
- Kwortnik, R. J., & Thompson, G. M. (2009). Unifying service marketing and operations with service experience management. *Journal of Service Research*. <https://doi.org/10.1177/1094670509333595>
- McNair, C., et al. (2016). The importance of cleanliness in the hospitality industry: A study of guest perceptions. *International Journal of Hospitality Management*.
- Mosikatsana, R. P. (2022). Employee perceptions of service quality delivery in the housekeeping departments of graded hotels in Bloemfontein (Doctoral dissertation, Central University of Technology).
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*.
- Pramono, R. (2025). *Sosiologi pariwisata pascapandemi COVID-19*. Penerbit NEM.
- Prasetyo, R., & Widiastuti, S. (2020). Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan di sektor perhotelan. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 8(1), 23-35.
- Putri, O. G., Mintardjo, B. H., Wahyuningsih, D. H., Asmara, D., & Firmansyah, A. (2023). Upaya peningkatan pelayanan melalui room attendant di Hotel Grand Mercure Solo Baru. *Nawasena: Jurnal Ilmiah Pariwisata*, 2(3), 84-91. <https://doi.org/10.56910/nawasena.v2i3.1219>
- Reza, V. (2020). Pariwisata halal dalam pengembangan ekonomi Indonesia. *Jurnal An-Nahl*, 7(2), 106-112. <https://doi.org/10.54576/annahl.v7i2.20>
- Sarifuddin Azwar. (2018). *Metode penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Setiawan, B., & Lestari, R. (2022). Evaluasi proses operasional di hotel: Studi kasus pada sektor housekeeping. *Jurnal Manajemen Hotel*, 10(3), 78-90.
- Sugiyono, D. (2018). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*.
- Sugihartini, S. (2021). Manajemen pengawasan dalam divisi housekeeping. *Jurnal Manajemen Perhotelan Indonesia*.

- Thoriq, N., Intiar, S., Jabbar, U. A., Aryaningtyas, A. T., & Aswan, M. K. (2024). The future of hotel housekeeping: New trends and modern approaches. *MSJ: Majority Science Journal*, 2(3), 61-67. <https://doi.org/10.61942/msj.v2i3.173>
- Thoriq, N., Intiar, S., Jabbar, U. A., Aryaningtyas, A. T., & Aswan, M. K. (2024). The future of hotel housekeeping: New trends and modern approaches. *MSJ: Majority Science Journal*, 2(3), 61-67. <https://doi.org/10.61942/msj.v2i3.173>