JUPARITA JURNAL PARIWISATA TAWANGMANGU
Volume 4 Issue 3 Year 2026 Pages 711-724 *DOI: 10.61696/juparita.v4i3.1250*

ANALISIS KINERJA ROOM ATTENDANT TERHADAP KUALITAS PEMBERSIHAN KAMAR STUDI KASUS DI HOTEL ARYADUTA

Christofel Reiclief Umboh[1], Bernadain Dainty Polii[1], Jongky Wuner Alfius Kamagi[1]

[1]*Politeknik Negeri Manado, Indonesia*
*Email Corresponding Author: reiclifumboh04@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis korelasi antara kinerja petugas kebersihan kamar dan kualitas kebersihan kamar di Departemen Tata Graha Hotel Aryaduta Manado. Penelitian ini dilakukan untuk memberikan bukti empiris mengenai pentingnya kinerja petugas kebersihan kamar dalam menjaga standar kebersihan kamar sebagai bagian dari kualitas pelayanan hotel. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif dan desain studi kasus. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner, observasi, dan dokumentasi terhadap 20 responden yang terdiri atas petugas kebersihan kamar, pengawas tata housekeeping, serta peserta magang di Hotel Aryaduta Manado. Instrumen penelitian diuji menggunakan uji reliabilitas dan validitas, sedangkan uji normalitas dilakukan dengan metode Shapiro–Wilk. Analisis hubungan antarvariabel menggunakan korelasi momen produk Pearson dengan dukungan IBM SPSS Statistics versi 26.Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua instrumen memenuhi kriteria reliabilitas dan validitas, serta data terdistribusi secara normal. Analisis korelasi menghasilkan koefisien 0,718 dengan nilai signifikansi $p < 0,001$, menunjukkan korelasi positif dan kuat antara kinerja petugas kebersihan kamar dan kualitas kebersihan kamar. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan ketepatan waktu, kepatuhan terhadap prosedur operasi standar, akurasi, tanggung jawab, dan konsistensi kerja berkaitan dengan peningkatan kualitas kebersihan kamar. Kinerja petugas kebersihan kamar memiliki hubungan yang signifikan dan kuat dengan kualitas kebersihan kamar di Hotel Aryaduta Manado. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi, pengawasan, dan penerapan standar operasional secara konsisten merupakan langkah penting untuk menjaga kebersihan kamar serta mendukung peningkatan kualitas layanan hotel.

Kata kunci: Tata Kelola Rumah Tangga; Kinerja Petugas Kamar; Kualitas Kebersihan Kamar; Kualitas Layanan Hotel; Korelasi Pearson.

ABSTRACT

This study aims to analyze the correlation between room attendant performance and room cleanliness quality within the Housekeeping Department of Hotel Aryaduta Manado. It was conducted to provide empirical evidence regarding the importance of room attendant performance in maintaining room cleanliness standards as a component of overall hotel service quality. The study employed a quantitative approach utilizing descriptive methods and a case study design. Data were collected through questionnaires, observations, and documentation involving 20 respondents—room attendants, housekeeping supervisors, and interns at Hotel Aryaduta Manado. Research instruments were validated for reliability and validity, while normality was assessed using the Shapiro–Wilk test. The relationship between variables was analyzed using Pearson Product-Moment Correlation in IBM SPSS Statistics version 26. The results indicate that all instruments met reliability and validity criteria and that the data were normally distributed. The correlation analysis yielded a coefficient of 0.718 with a p-value < 0.001, indicating a strong positive correlation between room attendant performance and room cleanliness. These findings suggest that improvements in punctuality, adherence to standard operating procedures, accuracy, responsibility, and work consistency are associated with higher-quality room cleanliness. Room attendant performance shows a strong, significant relationship with the quality of room cleanliness at Hotel Aryaduta Manado. Therefore, enhancing competence, strengthening supervision, and consistently implementing operational standards are crucial steps in maintaining room cleanliness and improving hotel service quality.

Keywords: *Housekeeping Management; Room Attendant Performance; Room Cleanliness Quality; Hotel Service Quality; Pearson Correlation.*

History Article
Submitted 29 July 2026 | Revised 11 September 2026 | Accepted 12 September 2026

License and Copyright
Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International CC BY-NC-SA 4.0

Website
https://journal.bukitpengharapan.ac.id/index.php/JUPARITA/index

Email
juparita@bukitpengharapan.ac.id

1. PENDAHULUAN

Industri perhotelan telah mengalami transformasi signifikan dalam dekade terakhir karena meningkatnya persaingan global, perubahan ekspektasi pelanggan, dan kemajuan teknologi yang pesat (Rahmawati dkk., 2025) . Saat ini, tamu hotel tidak lagi menilai kualitas hotel hanya berdasarkan fasilitas fisik atau tarif kamar, tetapi juga berdasarkan kualitas layanan yang mereka terima selama menginap. Dalam lingkungan yang semakin kompetitif ini, kemampuan hotel dalam memberikan layanan berkualitas merupakan aspek strategis untuk meningkatkan kepuasan tamu, memperkuat daya saing, serta meningkatkan kinerja organisasi (Cahyani dkk., 2024).

Di antara berbagai dimensi kualitas layanan hotel, kebersihan kamar merupakan salah satu aspek terpenting yang menentukan kepuasan tamu. Kamar yang bersih, nyaman, dan higienis dapat menciptakan kesan pertama yang positif, meningkatkan kepercayaan tamu terhadap standar layanan hotel, serta mendorong niat tamu untuk menginap kembali dan memberikan ulasan positif (Maulana dkk., 2026). Setelah pandemi COVID-19, perhatian tamu terhadap aspek kebersihan dan sanitasi meningkat secara signifikan, sehingga kualitas kebersihan kamar tidak lagi hanya dilihat sebagai aktivitas operasional, tetapi juga sebagai faktor strategis yang memengaruhi keberlanjutan dan reputasi bisnis hotel (Hamsiati dkk., 2025).

Dalam operasional hotel, departemen tata kelola rumah tangga (housekeeping) memegang peran penting dalam memastikan setiap kamar memenuhi standar kenyamanan dan kebersihan yang telah ditetapkan (Samura & Octavia, 2026) . Departemen ini bertanggung jawab untuk menyiapkan kamar sesuai dengan Prosedur Operasi Standar (SOP), menjaga kebersihan semua fasilitas kamar, dan memastikan setiap kamar siap digunakan sebelum tamu check-in (Saragi et al., 2022) . Oleh karena itu, efektivitas operasional tata kelola rumah tangga secara langsung memengaruhi persepsi tamu terhadap kualitas layanan hotel secara keseluruhan.

Keberhasilan tugas housekeeping sangat bergantung pada kinerja petugas kamar sebagai personel operasional yang bertanggung jawab untuk membersihkan dan menata kamar tamu (Tolandang dkk., 2025). Petugas kamar dituntut untuk menyelesaikan pekerjaan mereka secara efisien dan efektif sambil mempertahankan standar kebersihan, akurasi, dan konsistensi layanan yang tinggi (Ramdhan, 2025). Kinerja petugas kamar mencakup berbagai aspek penting, seperti produktivitas kerja, kepatuhan terhadap Prosedur Operasional Standar (SOP), tanggung jawab, akurasi, keterampilan manajemen waktu, serta pencapaian target jumlah kamar yang harus dibersihkan setiap hari. Semakin baik kinerja petugas kamar, semakin tinggi kualitas kebersihan kamar yang dapat dipertahankan oleh hotel. Sebaliknya, kinerja yang kurang optimal berpotensi menyebabkan inefisiensi operasional, meningkatnya keluhan tamu, dan penurunan tingkat kepuasan pelanggan (Solihah & Surwiyanta, 2026).

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan peneliti pada Departemen Housekeeping Hotel Aryaduta Manado, masih ditemukan beberapa kondisi dalam proses pembersihan kamar yang menunjukkan perlunya perhatian terhadap ketelitian kerja Room Attendant. Dalam pelaksanaan pembersihan kamar, masih dijumpai sampah yang tertinggal setelah kamar dibersihkan serta linen yang masih memiliki spot atau noda. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa proses pembersihan dan pemeriksaan akhir kamar belum selalu dilakukan secara optimal. Permasalahan ini menjadi penting karena Room Attendant merupakan personel yang secara langsung bertanggung jawab atas proses pembersihan dan penataan kamar sesuai dengan standar operasional hotel. Ketelitian, kepatuhan terhadap SOP, tanggung jawab, dan konsistensi kerja Room Attendant diduga berkaitan dengan kualitas hasil pembersihan kamar. Oleh karena itu, kondisi tersebut menjadi dasar bagi peneliti untuk menganalisis kinerja Room Attendant dan kaitannya dengan kualitas pembersihan kamar di Hotel Aryaduta Manado.

Berbagai penelitian sebelumnya telah menunjukkan bahwa kinerja karyawan merupakan faktor kunci yang menentukan kualitas layanan di industri perhotelan. Menurut Tanamal dkk. (2025) , kompetensi karyawan, keterlibatan kerja, dukungan kepemimpinan, iklim organisasi, dan kepuasan kerja telah terbukti memengaruhi kemampuan karyawan dalam memberikan layanan berkualitas kepada tamu hotel. Lebih lanjut, Haryono dan Rahmanita (2023) menyatakan bahwa

peningkatan produktivitas karyawan juga berkontribusi terhadap efisiensi operasional, peningkatan pengalaman tamu, serta keberlanjutan kinerja organisasi hotel.

Meskipun penelitian tentang kinerja karyawan di industri perhotelan terus berkembang, studi empiris yang secara khusus menganalisis korelasi antara kinerja petugas kamar dan kualitas kebersihan kamar masih relatif terbatas, terutama dalam konteks industri perhotelan di Indonesia. Sebagian besar studi sebelumnya berfokus pada keterlibatan karyawan, kepemimpinan, kualitas layanan, atau kepuasan tamu, sementara penelitian yang secara langsung mengkaji kontribusi kinerja operasional petugas kamar terhadap kualitas kebersihan kamar masih terbatas. (Sasmita & Mansyur, 2026) . Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan penelitian yang perlu diteliti lebih lanjut untuk memberikan bukti empiris mengenai pentingnya kinerja petugas kamar dalam menjaga kualitas layanan housekeeping, khususnya di Hotel Aryaduta Manado. Penelitian oleh Anggraini dan Ika (2021) telah mengonfirmasi bahwa kinerja karyawan merupakan faktor utama yang menentukan kualitas layanan dan keberhasilan operasional di industri perhotelan. Kinerja karyawan diukur tidak hanya dari kemampuan menyelesaikan tugas tepat waktu tetapi juga dari kepatuhan terhadap standar operasional, akurasi, tanggung jawab, kerja tim, dan konsistensi dalam memberikan layanan kepada tamu (Firdaus, 2025) . Kualitas layanan di industri perhotelan yang diberikan oleh setiap karyawan akan membentuk pengalaman tamu secara keseluruhan, serta berkontribusi pada kepuasan pelanggan dan keberhasilan hotel dalam mempertahankan daya saing.

Di departemen tata kelola rumah tangga, kualitas layanan sangat bergantung pada kemampuan petugas kamar dalam menjaga kebersihan, kerapian, dan kesiapan kamar sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Tavitiyaman dkk. (2022) menjelaskan bahwa produktivitas petugas kamar dipengaruhi oleh berbagai faktor operasional, seperti pelatihan, manajemen waktu, karakteristik kamar, dan ketersediaan peralatan kerja. Peningkatan produktivitas ini tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional hotel, tetapi juga berkontribusi pada kualitas kebersihan kamar yang diterima tamu. Oleh karena itu, kinerja petugas kamar merupakan indikator penting dalam menjaga kualitas layanan tata kelola rumah tangga secara konsisten.

Selain produktivitas, studi lain menunjukkan bahwa faktor psikologis dan lingkungan kerja juga memengaruhi kinerja karyawan di hotel. Sinurat dkk. (2026) menemukan bahwa keterlibatan kerja dan kepuasan kerja memiliki hubungan positif dengan kualitas kinerja karyawan, sementara tekanan kerja yang berlebihan dapat mengurangi efektivitas layanan. Penelitian oleh Rahmadiyanti dan Kuswinarno (2024) juga menunjukkan bahwa kecerdasan budaya dan keterampilan kerja emosional meningkatkan kepuasan kerja, yang pada akhirnya berdampak pada kualitas layanan yang diberikan kepada para tamu. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kinerja dipengaruhi tidak hanya oleh kemampuan teknis tetapi juga oleh kondisi psikologis dan lingkungan organisasi.

Kebersihan kamar juga merupakan salah satu dimensi layanan yang paling sering dievaluasi oleh tamu hotel. Cahyani dkk. (2024) menjelaskan bahwa persepsi tamu tentang kebersihan dipengaruhi tidak hanya oleh kondisi fisik kamar, tetapi juga oleh indikator visual seperti kerapian tempat tidur, kebersihan kamar mandi, pencahayaan, aroma kamar, serta penampilan keseluruhan lingkungan kamar. Oleh karena itu, kualitas kebersihan kamar merupakan salah satu indikator utama yang memengaruhi kepuasan tamu, loyalitas pelanggan, dan reputasi hotel.

Meskipun banyak penelitian telah membahas kinerja karyawan, kepuasan tamu, dan kualitas layanan di industri perhotelan, sebagian besar penelitian tersebut berfokus pada karyawan lini depan secara umum, seperti resepsionis, pelayan restoran, atau staf layanan lainnya. Penelitian yang secara khusus mengkaji korelasi antara kualitas kebersihan kamar dan kinerja petugas kebersihan kamar masih relatif terbatas, terutama di hotel-hotel di Indonesia. Lebih lanjut, sebagian besar penelitian sebelumnya lebih berfokus pada kepuasan pelanggan atau kualitas layanan secara umum daripada mengevaluasi kualitas kebersihan kamar sebagai hasil langsung dari kinerja petugas kebersihan kamar. Situasi ini menunjukkan bahwa masih ada ruang untuk penelitian lebih lanjut yang secara langsung menghubungkan kinerja petugas kebersihan kamar dengan kualitas kebersihan kamar dalam konteks operasional hotel di Indonesia. Berbagai

penelitian sebelumnya telah memberikan kontribusi signifikan dalam menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi kualitas layanan dan kinerja karyawan di industri perhotelan. Sebagian besar studi menunjukkan bahwa kompetensi karyawan, kepemimpinan, keterlibatan kerja, kepuasan kerja, dan dukungan organisasi berpengaruh positif terhadap kualitas layanan hotel (Samura & Octavia, 2026).

Namun, sebagian besar studi ini masih melihat kualitas layanan dari perspektif umum, seperti layanan resepsionis, layanan restoran, perilaku karyawan garis depan, atau kualitas layanan hotel secara keseluruhan. Penelitian yang secara khusus menghubungkan kinerja petugas kebersihan kamar dengan kualitas kebersihan kamar, sebagai hasil utama Departemen Tata Graha, masih relatif terbatas. Padahal, kebersihan kamar adalah salah satu atribut layanan yang paling sering dievaluasi oleh tamu dan secara langsung memengaruhi persepsi kualitas hotel, kepuasan pelanggan, dan keputusan tamu untuk kembali (Hamsiati dkk., 2025) .

Lebih lanjut, penelitian tentang produktivitas petugas kebersihan kamar yang dilakukan oleh Tavitiyaman dkk. (2022) lebih berfokus pada efisiensi operasional, manajemen waktu, dan faktor-faktor yang memengaruhi produktivitas kerja. Studi ini tidak secara langsung meneliti bagaimana kinerja petugas kebersihan kamar berkorelasi dengan kualitas kebersihan kamar. Oleh karena itu, korelasi antara indikator kinerja petugas kebersihan kamar, seperti pencapaian target, kepatuhan terhadap prosedur operasi standar (SOP), akurasi, tanggung jawab, dan kualitas kerja, dengan kualitas kebersihan kamar masih memerlukan bukti empiris.

Di sisi lain, penelitian tentang kualitas kebersihan kamar di hotel-hotel di Indonesia masih terbatas, terutama yang menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengukur korelasi antara kinerja petugas kebersihan kamar dan kualitas kebersihan kamar. Sebagian besar studi nasional lebih berfokus pada kualitas layanan hotel secara umum atau kepuasan tamu, sehingga gagal memberikan gambaran yang komprehensif tentang kontribusi kinerja petugas kebersihan kamar terhadap kualitas layanan housekeeping. Situasi ini menunjukkan adanya kesenjangan penelitian baik dalam subjek penelitian maupun variabel yang dipelajari.

Berdasarkan kesenjangan ini, penelitian ini berfokus pada analisis korelasi antara kinerja petugas kebersihan kamar dan kualitas kebersihan kamar di Hotel Aryaduta Manado. Studi ini diharapkan dapat memberikan bukti empiris mengenai pentingnya kinerja petugas kebersihan kamar dalam menjaga kualitas layanan housekeeping serta memperkaya literatur tentang manajemen operasional hotel, khususnya dalam konteks industri perhotelan di Indonesia. Keunikan penelitian ini terletak pada analisis langsung korelasi antara kinerja petugas kebersihan kamar dan kualitas kebersihan kamar dalam konteks operasional hotel berbintang di Indonesia. Berbeda dengan sebagian besar penelitian sebelumnya yang lebih berfokus pada kualitas layanan hotel secara umum, kepuasan tamu, keterlibatan karyawan, kepemimpinan, atau produktivitas karyawan, penelitian ini secara khusus mengevaluasi bagaimana indikator kinerja petugas kebersihan kamar berkontribusi terhadap kualitas hasil kebersihan kamar sebagai salah satu layanan inti di departemen tata kelola rumah tangga.

Studi ini juga menawarkan pendekatan yang lebih spesifik dengan menggunakan indikator kinerja petugas kebersihan kamar, termasuk pencapaian target kerja, kepatuhan terhadap Prosedur Operasional Standar (SOP), pemahaman prosedur kerja, akurasi, tanggung jawab, dan kualitas kerja, kemudian menghubungkannya dengan persepsi kualitas kebersihan kamar dalam operasi tata kelola rumah tangga. Pendekatan ini memberikan gambaran yang lebih komprehensif tentang bagaimana kinerja individu karyawan berkontribusi terhadap kualitas layanan yang diberikan.

Selain berkontribusi pada pengembangan literatur di bidang manajemen perhotelan, penelitian ini juga memiliki nilai praktis bagi manajer hotel, khususnya Departemen Tata Graha Hotel Aryaduta Manado. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar pengembangan strategi untuk meningkatkan kompetensi, pelatihan, supervisi, dan evaluasi kinerja petugas kebersihan kamar guna menjaga kualitas kebersihan kamar secara konsisten serta meningkatkan kepuasan tamu. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memperkaya studi tentang korelasi antara kinerja karyawan dan kualitas layanan, tetapi juga memberikan bukti empiris yang dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan dalam manajemen sumber daya manusia di industri perhotelan di Indonesia. Berdasarkan fenomena penelitian, tinjauan pustaka, kesenjangan

penelitian, dan kebaruan yang telah dijelaskan di atas, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis korelasi antara kinerja petugas kamar dan kualitas kebersihan kamar di Hotel Aryaduta Manado. Studi ini dilakukan untuk memberikan bukti empiris mengenai sejauh mana kinerja petugas kamar memengaruhi kualitas hasil kebersihan kamar sebagai salah satu aspek utama dalam layanan housekeeping.

Penelitian ini secara khusus bertujuan untuk: (1) mendeskripsikan tingkat kinerja petugas kebersihan kamar berdasarkan indikator pencapaian target kerja, kepatuhan terhadap Prosedur Operasi Standar (SOP), pemahaman prosedur kerja, ketelitian, tanggung jawab, dan kualitas kerja; (2) mendeskripsikan kualitas kebersihan kamar di Hotel Aryaduta Manado; dan (3) menganalisis korelasi antara kinerja petugas kebersihan kamar dan kualitas kebersihan kamar.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dengan memperkaya literatur tentang manajemen operasional hotel, khususnya yang berkaitan dengan peran kinerja petugas kebersihan kamar dalam menjaga kualitas layanan housekeeping. Lebih lanjut, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis bagi manajemen Hotel Aryaduta Manado sebagai dasar pengembangan kebijakan tentang peningkatan kompetensi, pelatihan, evaluasi kinerja, dan pengawasan operasional housekeeping untuk menjaga standar kualitas kebersihan kamar serta meningkatkan kepuasan tamu.

Berdasarkan landasan teoritis dan hasil penelitian sebelumnya yang menunjukkan adanya korelasi antara kinerja karyawan dan kualitas layanan hotel, hipotesis penelitian dirumuskan sebagai berikut:

H_0: Tidak terdapat korelasi yang signifikan antara kinerja petugas kebersihan kamar dan kualitas kebersihan kamar di Hotel Aryaduta Manado.

H_1: Terdapat korelasi positif dan signifikan antara kinerja petugas kebersihan kamar dan kualitas kebersihan kamar di Hotel Aryaduta Manado

2. TINJAUAN PUSTAKA

Berbagai penelitian telah menunjukkan bahwa kualitas layanan hotel sangat dipengaruhi oleh efektivitas operasional departemen tata kelola rumah tangga. Kamar yang bersih, rapi, dan nyaman merupakan atribut kunci yang membentuk persepsi tamu terhadap kualitas layanan hotel. Oleh karena itu, petugas kebersihan kamar berperan strategis dalam memastikan setiap kamar memenuhi standar operasional sebelum digunakan oleh tamu. Penelitian tentang pekerjaan petugas kebersihan kamar juga menegaskan bahwa kualitas pekerjaan mereka secara langsung berkontribusi pada kepuasan tamu dan profitabilitas hotel, meskipun topik ini masih relatif kurang diteliti dibandingkan dengan bidang layanan hotel lainnya.

Penelitian terbaru juga menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan petugas kebersihan kamar dipengaruhi oleh kompetensi karyawan, pelatihan, motivasi kerja, komunikasi antardepartemen, serta kepatuhan terhadap Prosedur Operasional Standar (SOP). Faktor-faktor ini berperan dalam menjaga kualitas kebersihan kamar secara konsisten, sehingga meningkatkan pengalaman tamu selama menginap.

Selain kompetensi, beberapa studi telah menyoroti bahwa penerapan SOP pembersihan kamar dan pencapaian target waktu kerja merupakan indikator penting dalam menilai kinerja petugas kebersihan kamar. Karyawan yang mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai standar waktu dan prosedur operasional cenderung menghasilkan kualitas pembersihan kamar yang lebih baik. Namun, berbagai kendala seperti beban kerja, keterbatasan waktu, dan pengalaman kerja yang beragam masih menjadi tantangan dalam mempertahankan kualitas layanan kebersihan kamar secara konsisten.

Di sisi lain, penelitian tentang tata kelola rumah tangga di Indonesia umumnya berfokus pada evaluasi implementasi SOP, peningkatan kualitas layanan, atau penilaian deskriptif terhadap peran petugas kebersihan kamar. Sebagian besar studi menggunakan pendekatan kualitatif untuk menjelaskan proses kerja dan tantangan operasional, sehingga menghasilkan bukti kuantitatif yang terbatas mengenai korelasi antara kinerja petugas kebersihan kamar dan kualitas kebersihan kamar.

Berdasarkan tinjauan penelitian sebelumnya, masih terdapat beberapa kesenjangan penelitian. Pertama, sebagian besar studi lebih berfokus pada implementasi SOP, kualitas layanan hotel, atau evaluasi operasional housekeeping daripada pada hubungan empiris antara kinerja petugas kamar dan kualitas kebersihan kamar. Kedua, penelitian yang mengkaji hubungan antara kedua variabel ini menggunakan pendekatan kuantitatif berbasis analisis korelasi masih relatif terbatas. Ketiga, studi tentang topik ini di hotel berbintang di Indonesia, khususnya di Kota Manado, masih jarang. Kesenjangan ini menyoroti kebutuhan akan penelitian yang memberikan bukti statistik mengenai korelasi antara kinerja petugas kamar dan kualitas kebersihan kamar dalam konteks operasional hotel berbintang.

Keunikan penelitian ini terletak pada pengkajian korelasi antara kinerja petugas kebersihan kamar dan kualitas kebersihan kamar di Hotel Aryaduta Manado menggunakan pendekatan kuantitatif melalui analisis korelasi momen produk Pearson. Berbeda dengan sebagian besar penelitian sebelumnya yang berfokus pada evaluasi SOP, deskripsi proses kerja, atau strategi peningkatan layanan, penelitian ini secara empiris mengukur kekuatan hubungan antara indikator kinerja petugas kebersihan kamar, termasuk ketepatan waktu, kepatuhan terhadap SOP, akurasi, tanggung jawab, dan konsistensi kerja, dengan indikator kualitas kebersihan kamar, termasuk kebersihan kamar, kerapian tempat tidur, kebersihan kamar mandi, kelengkapan fasilitas, dan penataan fasilitas kamar. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memperluas studi tentang operasi tata kelola rumah tangga, tetapi juga memberikan dasar empiris bagi manajemen hotel dalam merancang strategi peningkatan kinerja karyawan guna mendukung kualitas layanan dan kepuasan tamu.

3. METODE

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian korelasional (Maulana & Anggraeni, 2025) . Pendekatan kuantitatif dipilih karena bertujuan untuk mengukur hubungan antara kinerja petugas kebersihan kamar sebagai variabel independen (X) dan kualitas kebersihan kamar sebagai variabel dependen (Y). Desain korelasional digunakan untuk menguji tingkat korelasi antarvariabel tanpa memanipulasi kondisi penelitian. Analisis dilakukan berdasarkan data numerik yang diperoleh melalui kuesioner yang dibagikan kepada responden (Aida dkk., 2025) . Penelitian ini dilakukan di Hotel Aryaduta Manado, Sulawesi Utara, Indonesia. Hotel berbintang ini menerapkan standar operasional layanan serta tata kelola rumah tangga yang terstruktur. Departemen Tata Kelola Rumah Tangga dipilih sebagai lokasi penelitian karena bertanggung jawab utama dalam menjaga kebersihan, kerapian, dan kesiapan kamar tamu, sehingga menjadi unit yang relevan untuk meneliti hubungan antara kinerja petugas kamar dan kualitas kebersihan kamar.

Populasi penelitian mencakup personel yang terlibat dalam kegiatan operasional Departemen Tata Graha Hotel Aryaduta Manado. Karena jumlah personel Room Attendant yang tersedia terbatas, penelitian ini melibatkan 20 responden yang terdiri atas Room Attendant tetap, Room Attendant kontrak, Supervisor Housekeeping, serta peserta magang/pelatihan. Karena ukuran sampel tidak terlalu besar, penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel jenuh (total sampling), di mana seluruh anggota populasi dilibatkan sebagai responden. Meskipun demikian, ukuran sampel penelitian ini adalah 20 responden. Dalam pelaksanaan penelitian, jumlah Room Attendant yang tersedia di Departemen Tata Graha terbatas. Oleh karena itu, untuk memenuhi jumlah responden, penelitian ini juga melibatkan Supervisor Housekeeping serta peserta magang/pelatihan yang terlibat dalam kegiatan operasional housekeeping. Supervisor Housekeeping dilibatkan karena memiliki fungsi pengawasan terhadap pelaksanaan kerja Room Attendant, sedangkan peserta magang/pelatihan dilibatkan karena turut terlibat dalam aktivitas operasional housekeeping, khususnya kegiatan yang berkaitan dengan pembersihan dan penataan kamar. Dengan demikian, responden penelitian berjumlah 20 orang, terdiri atas Room Attendant tetap, Room Attendant kontrak, Supervisor Housekeeping, serta peserta magang/pelatihan. Instrumen penelitian berupa kuesioner terstruktur yang disusun menggunakan skala Likert lima

tingkat, mulai dari 1 (Sangat Tidak Setuju) hingga 5 (Sangat Setuju). Instrumen ini dikembangkan berdasarkan indikator untuk setiap variabel yang telah ditentukan melalui tinjauan pustaka.

Variabel kinerja petugas kamar (X) diukur menggunakan indikator pencapaian target kerja, kepatuhan terhadap Prosedur Operasi Standar (SOP), pemahaman prosedur kerja, ketelitian, tanggung jawab, serta kualitas kerja. Sementara itu, variabel kualitas kebersihan kamar (Y) diukur menggunakan indikator kebersihan kamar tidur, kebersihan kamar mandi, kerapian tata letak fasilitas kamar, kelengkapan peralatan tamu, serta kondisi kamar yang siap pakai sesuai dengan standar operasional hotel.

Sebelum digunakan dalam analisis, instrumen penelitian dinilai validitasnya menggunakan nilai Korelasi Item-Total yang Dikoreksi, sedangkan reliabilitas instrumen dinilai menggunakan koefisien Alpha Cronbach (Mahkotawati dkk., 2025) .

Penelitian ini mencakup 2 variabel: variabel independen dan variabel dependen. Variabel independennya adalah kinerja petugas kebersihan kamar (X) yang menggambarkan kemampuan karyawan dalam melaksanakan tugas sesuai target, standar operasional, dan tanggung jawab pekerjaan. Variabel dependennya adalah kualitas kebersihan kamar (Y) yang menunjukkan tingkat kebersihan, kerapian, dan kesiapan kamar berdasarkan standar layanan housekeeping.

Semua indikator dihitung menggunakan skala Likert 5 poin, kemudian data dianalisis secara kuantitatif untuk menguji korelasi antara kedua variabel penelitian. Data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dengan mendistribusikan kuesioner kepada seluruh responden yang merupakan petugas kebersihan kamar di Hotel Aryaduta Manado. Selain itu, observasi lapangan dilakukan untuk memperoleh pemahaman tentang proses operasional housekeeping. Data sekunder diperoleh melalui dokumen perusahaan, prosedur operasi standar (SOP), serta berbagai literatur ilmiah yang relevan dengan topik penelitian.

Analisis data dilakukan menggunakan perangkat lunak IBM SPSS Statistics. Tahapan analisis meliputi pengujian validitas instrumen menggunakan korelasi Item-Total terkoreksi, pengujian reliabilitas menggunakan alpha Cronbach, analisis statistik deskriptif untuk menggambarkan karakteristik data penelitian, serta pengujian normalitas menggunakan uji Shapiro-Wilk. Setelah data dinyatakan terdistribusi normal, korelasi antara kinerja petugas kamar dan kualitas kebersihan kamar dianalisis menggunakan korelasi momen produk Pearson dengan tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$). Interpretasi kekuatan hubungan mengacu pada nilai koefisien korelasi Pearson, sedangkan pengujian hipotesis didasarkan pada nilai signifikansi (p-value), di mana hipotesis alternatif diterima jika nilai signifikansi < 0,05.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1.Karakteristik Responden

Penelitian ini melibatkan seluruh petugas kebersihan kamar yang bekerja di Departemen Tata Graha Hotel Aryaduta Manado. Metode pengambilan sampel total digunakan untuk memilih seluruh populasi sebagai responden. Oleh karena itu, total 20 responden terlibat dalam penelitian ini (N = 20).

Karena seluruh anggota populasi dilibatkan sebagai sampel penelitian, data yang diperoleh dianggap mewakili kondisi kinerja petugas kebersihan kamar di Departemen Tata Ruang Hotel Aryaduta Manado.

Tabel 1. Karakteristik Responden Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentasi (%)
Pria	20	100%
Wanita	0	0
Total	20	100%

Responden penelitian terdiri dari karyawan laki-laki dan perempuan. Karakteristik berdasarkan gender disajikan untuk menggambarkan komposisi peserta yang menjadi sampel

penelitian. Komposisi ini menunjukkan bahwa semua responden bekerja sebagai petugas kebersihan kamar di Hotel Aryaduta Manado.

Tabel 2. Karakteristik Responden menurut Usia

Kelompok Usia (Tahun)	Jumlah Responden	Persentasi (%)
0–25 Tahun	13	65%
26–30 Tahun	7	35%
31–35 Tahun	0	0
>35 Tahun	0	0
Total	20	100%

Distribusi responden berdasarkan kategori usia menunjukkan bahwa proporsi terbesar terkonsentrasi pada rentang usia tertentu. Temuan ini menunjukkan bahwa sumber daya manusia pada posisi Room Attendant di Hotel Aryaduta Manado sebagian besar terdiri dari individu yang diklasifikasikan dalam fase usia produktif. Kondisi demografis seperti itu memungkinkan tugas operasional dilakukan secara optimal.

Tabel 3. Karakteristik Responden menurut Posisi

Posisi	Jumlah Responden	Persentasi (%)
Petugas Kebersihan Kamar Tetap	5	25%
Petugas Kamar Kontrak	8	40%
Supervisor Housekeeping	2	10%
Magang/Pelatihan	5	25%
Total	20	100%

Profil responden yang diteliti dari aspek posisi pekerjaan mewakili penempatan kerja setiap individu dalam struktur organisasi Departemen Tata Housekeeping di Hotel Aryaduta Manado. Kategorisasi berdasarkan tingkat pekerjaan ini dilakukan untuk mengidentifikasi distribusi responden sesuai dengan peran, fungsi, dan lingkup tanggung jawab masing-masing.

Tabel 4 Karakteristik Responden berdasarkan Lama Kerja/Magang

Durasi Kerja/Magang	Jumlah Responden	Persentasi (%)
< 1 Tahun	9	45%
1–3 Tahun	7	35%
> 3 Tahun	4	20%
Total	20	100%

Karakteristik responden yang diteliti berdasarkan lamanya masa kerja atau magang bertujuan untuk mengidentifikasi tingkat pengalaman kerja responden di Hotel Aryaduta Manado. Lamanya masa kerja dapat memengaruhi pemahaman responden tentang prosedur operasi standar (SOP) untuk pembersihan kamar. Responden memiliki masa kerja yang beragam dan karenanya diharapkan dapat memberikan data yang objektif mengenai kinerja petugas kebersihan kamar serta kualitas pembersihan kamar.

4.1.2. Uji Validitas

Pengujian validitas dilakukan untuk menentukan kemampuan setiap butir pernyataan dalam mengukur variabel penelitian. Pengujian menggunakan nilai Korelasi Butir-Total Terkoreksi, dengan kriteria bahwa suatu butir dinyatakan valid jika nilai korelasinya > 0,30.

Tabel 5. Uji Validitas

Variabel	Jumlah Responden	Kriteria	Hasil
Kinerja petugas kebersihan kamar (X)	13	> 0,30	Semua item valid
Kualitas pembersihan kamar (Y)	8	> 0,30	Semua item valid

Berdasarkan hasil uji validitas kedua variabel, terdapat beberapa item pernyataan yang memiliki nilai Corrected Item-Total Correlation kurang dari 0,30, sehingga item tersebut

dinyatakan tidak valid dan dikeluarkan dari instrumen penelitian. Selanjutnya dilakukan pengujian ulang terhadap item yang tersisa. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item yang digunakan dalam penelitian memiliki nilai Corrected Item-Total Correlation lebih besar dari 0,30. Oleh karena itu, seluruh item dinyatakan valid dan dijadikan variabel X13 dan Y8 serta layak digunakan sebagai instrumen penelitian.

4.1.3 Uji Reabilitas

Memeriksa tingkat konsistensi internal instrumen penelitian. Suatu instrumen dianggap reliabel jika nilai Alpha Cronbach > 0,70.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa semua variabel memiliki nilai Alpha Cronbach di atas batas minimum yang dibutuhkan, sehingga instrumen penelitian dinyatakan memiliki tingkat reliabilitas yang baik. Berdasarkan hasil uji reliabilitas, nilai Cronbach's Alpha variabel Beban Kerja sebesar 0,896 dan Kualitas Pelayanan sebesar 0,873. Seluruh nilai tersebut lebih besar dari 0,70. Dengan demikian, kedua variabel penelitian dinyatakan reliabel sehingga instrumen memiliki konsistensi yang sangat baik dan dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut.

Tabel 6 Uji Reliabilitas

Variabel	Alfa Cronbach	Informasi
Kinerja petugas kebersihan kamar (X)	> 0,70	Dapat diandalkan
Kualitas pembersihan kamar (Y)	> 0,70	Dapat diandalkan

4.1.4 Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif dilakukan untuk memberikan gambaran umum data penelitian yang diperoleh dari nilai maksimum, minimum, rata-rata, dan standar deviasi.

Tabel 7 Statistik Deskriptif

Variabel	N	Minimum	Maksimum	Mean	Deviasi Standar
Kinerja petugas kebersihan kamar-kamar (X)	20	41	65	56,00	5.991
Kualitas pembersihan kamar (Y)	20	28	40	35,50	4.779

Hasil statistik deskriptif menunjukkan bahwa rata-rata skor kinerja petugas kebersihan kamar adalah 56,00 dengan standar deviasi 5,991, sedangkan kualitas kebersihan kamar memiliki rata-rata 35,50 dengan standar deviasi 4,779.

4.1.5 Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan menggunakan uji Shapiro – Wilk karena ukuran sampel penelitian lebih sedikit dari 50 responden . Data dinyatakan berdistribusi normal jika nilai (Sig .) lebih besar dari 0,05.

Tabel 8 Uji Normalitas

Variabel	Statistik	Sig.
Petugas kebersihan kamar (X)	0,944	0,287
Kualitas pembersihan kamar (Y)	0,924	0,116

Nilai signifikansi . Untuk variabel kinerja petugas kamar adalah 0,287, sedangkan variabel kualitas kebersihan kamar adalah 0,116. Kedua nilai tersebut > 0,05, menunjukkan bahwa data terdistribusi normal dan memenuhi asumsi untuk analisis korelasi Pearson

4.1.6 Pearson Korelasi Analisa

Analisis korelasi Pearson digunakan untuk memeriksa korelasi antara kinerja petugas kebersihan kamar dan kualitas kebersihan kamar.

Variabel	Pearson Korelasi	Sig. (2 Tailed)	N
Petugas Kebersihan Kamar – Kualitas pembersihan kamar	0,718	<0,001	20

Analisis hasil menunjukkan koefisien korelasi Pearson sebesar 0,718 dengan nilai signifikansi . Sebesar 0,000 ($p < 0,001$). Ini hasil hadiah itu. Data tersebut telah berhasil dianalisis menggunakan korelasi Pearson dan menjadi dasar untuk membahas hubungan antara kedua variabel di bagian diskusi.

4.2 Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis korelasi antara kinerja room attendant dan kualitas kebersihan kamar di Hotel Aryaduta Manado. Hasil analisis menggunakan uji korelasi Pearson menunjukkan adanya korelasi yang signifikan dan positif antara kedua variabel tersebut, dengan nilai koefisien korelasi $r = 0,718$ dan tingkat signifikansi $p < 0,001$. Nilai ini menunjukkan bahwa semakin baik kinerja room attendant, semakin baik pula kualitas kebersihan kamar yang dihasilkan. Berdasarkan interpretasi koefisien korelasi, nilai ini termasuk dalam kategori hubungan yang kuat, sehingga hipotesis penelitian yang menyatakan adanya korelasi positif dan signifikan antara kinerja room attendant dan kualitas kebersihan kamar dapat diterima. Berdasarkan hasil uji korelasi Pearson, diperoleh nilai koefisien korelasi (r) sebesar 0,718 dengan nilai signifikansi (p) < 0,001. Karena nilai $p < 0,05$, H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dengan demikian, terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kinerja Room Attendant dan kualitas kebersihan kamar di Hotel Aryaduta Manado. Nilai koefisien korelasi sebesar 0,718 menunjukkan bahwa hubungan antara kedua variabel berada pada kategori kuat.

Temuan ini memperkuat teori kinerja yang dikemukakan oleh Manadake dkk. (2026), yang menyatakan bahwa kinerja merupakan hasil kerja individu yang dipengaruhi oleh kemampuan, motivasi, dan lingkungan kerja. Dalam konteks operasional housekeeping, kemampuan room attendant untuk bekerja sesuai target, mematuhi Standar Operasional Prosedur (SOP), menunjukkan ketepatan, serta menjalankan tanggung jawab pekerjaan secara konsisten akan menentukan kualitas hasil kebersihan kamar. Pandangan ini juga sejalan dengan pandangan Agustiad dkk. (2024) yang menjelaskan bahwa kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh individu sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan, baik dari segi kualitas maupun kuantitas pekerjaan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas kebersihan kamar tidak hanya bergantung pada fasilitas dan peralatan hotel, tetapi juga pada kualitas kinerja sumber daya manusia yang melaksanakan pekerjaan tersebut.

Hasil penelitian ini konsisten dengan berbagai studi internasional yang menegaskan bahwa kinerja karyawan merupakan faktor utama dalam meningkatkan kualitas layanan hotel. Hussein dkk. (2023) menemukan bahwa peningkatan kompetensi dan perilaku kerja karyawan berdampak positif terhadap kualitas layanan yang dirasakan oleh tamu. Demikian pula, Maulana dkk. (2026) menunjukkan bahwa karyawan dengan tingkat keterikatan kerja (work engagement) yang tinggi cenderung memberikan layanan yang lebih konsisten, produktif, dan berorientasi pada kepuasan pelanggan. Temuan-temuan tersebut mendukung hasil penelitian ini bahwa kualitas kebersihan kamar, sebagai salah satu bentuk layanan hotel, sangat dipengaruhi secara signifikan oleh tingkat kinerja room attendant.

Dalam konteks housekeeping, hasil penelitian ini sejalan dengan temuan Tavitiyaman dkk. (2022), yang menjelaskan bahwa produktivitas petugas kebersihan kamar dipengaruhi oleh manajemen waktu yang efektif, pelatihan, ketersediaan peralatan kerja, serta penerapan prosedur operasional yang baik. Produktivitas yang tinggi memungkinkan staf menyelesaikan tugas sesuai target tanpa mengorbankan standar kebersihan kamar. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa peningkatan produktivitas operasional berkontribusi terhadap konsistensi kualitas layanan tata graha. Penelitian ini memperluas temuan tersebut dengan menunjukkan bahwa kinerja petugas kebersihan kamar bukan sekadar masalah produktivitas kerja, melainkan juga memiliki hubungan yang kuat dengan kualitas hasil pembersihan.

Selain faktor teknis, penelitian sebelumnya juga menyoroti pentingnya aspek psikologis dan organisasional dalam membentuk kinerja karyawan hotel. Al-Refaei dkk. (2023) melaporkan bahwa keterikatan kerja (work engagement) meningkatkan kualitas layanan dengan mendorong motivasi dan komitmen karyawan. Lam dkk. (2022) menunjukkan bahwa kecerdasan budaya dan

kerja emosional berkontribusi pada peningkatan kepuasan kerja, yang pada akhirnya berdampak pada kualitas layanan. Sementara itu, Firdaus (2025) menekankan bahwa dukungan organisasi, kepemimpinan yang efektif, dan hubungan kerja yang positif dapat meningkatkan perilaku layanan karyawan. Meskipun variabel-variabel ini tidak diuji secara langsung dalam penelitian ini, temuan yang ada mengisyaratkan bahwa kinerja petugas kebersihan kamar merupakan hasil interaksi antara kemampuan individu dan lingkungan organisasi.

Dari perspektif kualitas layanan, Yang dkk. (2024) menjelaskan bahwa kebersihan kamar merupakan salah satu atribut layanan yang paling signifikan dalam memengaruhi persepsi tamu terhadap kualitas hotel. Di era pasca-COVID-19, standar kebersihan telah menjadi perhatian utama bagi tamu, sehingga kualitas pembersihan kamar menjadi krusial dalam membangun rasa aman, kepercayaan, dan kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini mendukung pandangan tersebut dengan menunjukkan bahwa peningkatan kinerja petugas kebersihan kamar berkaitan dengan kualitas pembersihan kamar yang lebih baik. Oleh karena itu, upaya untuk meningkatkan kualitas layanan hotel tidak dapat dipisahkan dari pengelolaan kinerja karyawan tata graha.

Penelitian ini memberikan kontribusi pada literatur manajemen perhotelan, khususnya dengan mengkaji hubungan antara kinerja petugas kebersihan kamar (room attendant) dan kualitas kebersihan kamar. Sebagian besar penelitian sebelumnya berfokus pada kualitas layanan hotel secara umum, kepuasan tamu, atau perilaku karyawan garda depan ,Lončar & Čerović, 2023). Sebaliknya, penelitian ini secara khusus berfokus pada analisis terhadap petugas kebersihan kamar sebagai pelaksana utama proses pembersihan kamar. Dengan demikian, temuan penelitian ini memberikan bukti empiris bahwa kualitas layanan tata graha (housekeeping) dipengaruhi oleh kinerja individu petugas kebersihan kamar, sehingga memperkaya literatur mengenai manajemen operasional hotel.

Dari perspektif praktis, temuan ini menyiratkan bahwa manajemen Hotel Aryaduta Manado perlu terus meningkatkan kinerja petugas kebersihan kamar melalui program pelatihan berkelanjutan, penguatan penerapan Prosedur Operasional Standar (SOP), evaluasi kinerja secara berkala, serta pengawasan operasional yang lebih efektif. Selain itu, penyediaan fasilitas kerja yang memadai, pembagian beban kerja yang seimbang, dan pemberian penghargaan atas kinerja yang baik dapat menjadi strategi untuk meningkatkan motivasi serta produktivitas petugas kebersihan kamar. Dengan meningkatkan kualitas kinerja karyawan, diharapkan kebersihan kamar dapat terjaga secara konsisten, sehingga mampu memberikan pengalaman tamu yang unggul dan memperkuat daya saing Hotel Aryaduta Manado di industri perhotelan.

4.3 KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menguji korelasi antara kinerja petugas kebersihan kamar dan kualitas kebersihan kamar di Hotel Aryaduta Manado. Hasil penelitian menunjukkan korelasi yang signifikan dan positif antara kedua variabel tersebut, sebagaimana ditunjukkan oleh koefisien korelasi Pearson sebesar 0,718 dengan tingkat signifikansi $p < 0,001$. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik kinerja petugas kebersihan kamar, semakin tinggi pula kualitas kebersihan kamar yang dihasilkan. Berdasarkan hasil uji korelasi Pearson, diperoleh nilai koefisien korelasi (r) sebesar 0,718 dengan nilai signifikansi (p) < 0,001. Karena nilai $p < 0,05$, H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dengan demikian, terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kinerja petugas kebersihan kamar dan kualitas kebersihan kamar di Hotel Aryaduta Manado.

Temuan penelitian ini memberikan bukti empiris bahwa indikator kinerja petugas kebersihan kamar, seperti pencapaian target kerja, kepatuhan terhadap Prosedur Operasi Standar (SOP), pemahaman prosedur kerja, ketelitian, tanggung jawab, dan kualitas kerja, sangat berkaitan dengan kualitas kebersihan kamar. Hasil ini memperkuat pandangan bahwa keberhasilan operasi tata kelola rumah tangga tidak hanya ditentukan oleh fasilitas dan sistem kerja, tetapi juga oleh kualitas sumber daya manusia yang secara langsung melaksanakan proses pelayanan.

Secara teoritis, penelitian ini memperkaya literatur tentang manajemen operasional hotel dengan memberikan bukti empiris tentang korelasi antara kinerja petugas kebersihan kamar dan

kualitas kebersihan kamar, yang relatif terbatas, khususnya dalam konteks hotel di Indonesia. Penelitian ini juga memperluas kajian tentang peran departemen tata kelola rumah tangga sebagai elemen penting dalam menjaga kualitas layanan hotel serta meningkatkan pengalaman tamu.

Dari perspektif praktis, temuan penelitian memberikan masukan bagi manajemen Hotel Aryaduta Manado untuk terus meningkatkan kinerja petugas kebersihan kamar melalui pelatihan berkelanjutan, penguatan implementasi prosedur operasi standar (SOP), evaluasi kinerja secara berkala, serta penyediaan lingkungan kerja yang mendukung produktivitas. Upaya-upaya ini diharapkan dapat mempertahankan kualitas kebersihan kamar secara konsisten, meningkatkan kepuasan tamu, serta memperkuat daya saing hotel di industri perhotelan yang semakin kompetitif.

5. REFERENSI

Agustiad, Z., Sugiman, S., & Prastowo, I. (2024). Analisis Kepatuhan Standar Waktu Pembersihan Kamar Hotel terhadap Kinerja Petugas Kebersihan Kamar di Hotel Grand Praba Bandar Lampung. *Nawasena: Jurnal Ilmiah Pariwisata* , *3* (1), 188-201. https://doi.org/https://doi.org/10.56910/nawasena.v3i1.1720

Aida, A., Hermina, D., & Norlaila, N. (2025). Jenis-jenis data penelitian kuantitatif (korelasi, komparatif, dan eksperimental). *Al-Manba* , *10* (1), 31-40. https://doi.org/https://doi.org/10.69782/almanba.v10i1.48

Al-Refaei, AA-A., Ali, HBM, Ateeq, AA, & Alzoraiki, M. (2023). Model mediasi dan moderasi terintegrasi untuk meningkatkan kualitas layanan melalui keterlibatan kerja, kepuasan kerja, dan komitmen organisasi. *Keberlanjutan* , *15* (10), 7978. https://doi.org/https://doi.org/10.24874/IJQR18.02-11

Anggraini, FD, & Ika, S. (2021). Pengaruh Prosedur Operasi Standar terhadap Kinerja Karyawan dalam Meningkatkan Kualitas Produk (Makanan) dan Dampaknya terhadap Kepuasan Tamu di Hotel Yellow Star Ambarukmo. *Jurnal Mabha* , *2* (1), 59-69. https://doi.org/https://doi.org/10.70018/mb.v2i1.22

Cahyani, NL, Simatupang, DT, Lapotulo, N., & Kurnia, O. (2024). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Kamar Hotel untuk Meningkatkan Kenyamanan Tamu di Asialink Hotel Batam By Prasanthy. *Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata* , *7* (2), 168-176. https://doi.org/https://doi.org/10.23887/jmpp.v7i2.85294

Firdaus, V. (2025). Pengaruh Akurasi Kerja, Disiplin Kerja, dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan. *Permana: Jurnal Perpajakan, Manajemen, dan Akuntansi* , *17* (3), 679-699. https://doi.org/https://doi.org/10.24905/permana.v17i3.986

Hamsiati, H., Apriani, H., & Arif, M. (2025). Persepsi dan Praktik Kebersihan dan Sanitasi di Tempat Kerja Perhotelan: Implikasi terhadap Kualitas Layanan dan Pendidikan Kejuruan. Studi Sosial, Humaniora, dan Pendidikan (SHES): Seri Konferensi,

Haryono, J., & Rahmanita, M. (2023). Pengaruh keterlibatan karyawan dan budaya perusahaan terhadap kinerja perusahaan di Hotel Horison, Bandar Lampung. *Jurnal Ilmiah Pariwisata* , *28* (2), 223-232. https://doi.org/https://doi.org/10.30647/jip.v28i2.1742

Hussein, AMA, Alheet, A., Joma, MHA, & Lehyeh, SA (2023). Hubungan antara praktik manajemen sumber daya manusia, kepuasan karyawan, kualitas layanan, dan perilaku layanan karyawan di industri perhotelan. *Masalah dan Perspektif dalam Manajemen* , *21* (1), 242. https://doi.org/https://doi.org/10.21511/ppm.21(1).2023.21

Lam, R., Cheung, C., & Lugosi, P. (2022). Dampak kecerdasan budaya dan kerja emosional terhadap kepuasan kerja karyawan hotel mewah. *International Journal of Hospitality Management* , *100* , 103084. https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2021.103084

Lončar, J., & Čerović, S. (2023). Faktor-faktor yang mempengaruhi pengalaman tamu secara keseluruhan di hotel-hotel di Eropa Tenggara. *Teme* , 143-156. https://doi.org/https://doi.org/10.22190/TEME220318009L

Mahkotawati, R., Rijanto, T., & Rusimamto, PW (2025). Uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian: Angket Pengalaman Kerja Lapangan (PKL) pada siswa SMK. *JIIP-Jurnal*

Ilmiah Ilmu Pendidikan , *8* (2), 1830-1835. https://doi.org/https://doi.org/10.54371/jiip.v8i2.6990

Manadake, FGJ, Lagarense, BES, & Sinolungan, L. (2026). ANALISIS PERSEPSI TAMU TERHADAP FASILITAS HOTEL NOVOTEL MANADO BERDASARKAN OTA (ONLINE TRAVEL AGENT). *HOSPITALITY AND TOURISM* , *9* (1). https://doi.org/https://doi.org/10.35729/jhp.v9i1.163

Maulana, A., & Anggraeni, DR (2025). Pengaruh Kinerja Petugas Kebersihan terhadap Kepuasan Tamu di Swiss-Belinn Manyar Surabaya. *TOBA: Jurnal Pariwisata, Perhotelan, dan Destinasi* , *4* (3), 312-318. https://doi.org/https://doi.org/10.55123/toba.v4i3.6280

Maulana, I., Prastyo, RA, & Pradono, SN (2026). Tugas Room Attendant dalam Pembersihan Kamar di Hotel 88 Kedungsari Surabaya. *Dewantara: Jurnal Pendidikan Sosial Humaniora* , *5* (2), 221-232. https://doi.org/https://doi.org/10.30640/dewantara.v5i2.6926

Rahmadiyanti, VO, & Kuswinarno, M. (2024). Efektivitas Kecerdasan Emosional: dalam Meningkatkan Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja Karyawan. *EBISMAN eBusiness Management* , *2* (4), 68-77. https://doi.org/https://doi.org/10.59603/ebisman.v2i4.595

Rahmawati, A., Afrianti, M., Utami, KJ, & Saksono, H. (2025). Pariwisata Volume Tinggi, Durasi Pendek: Fenomena Baru dalam Industri Perhotelan dalam Mendorong Pertumbuhan Ekonomi Regional di NTB. *ALETHEIA: Jurnal Sosial & Humaniora, Inovasi, Ekonomi, dan Pendidikan* , *2* (1), 39-48. https://doi.org/ https://doi.org/10.63892/aletheia.2.2025.39-48

Ramdhan, RMA (2025). Pendekatan Strategis untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Petugas Kebersihan Kamar: Studi Kasus Operasi Tata Graha di The Bounty Hotel and Convention Center Sukabumi. *Literate: Jurnal Internasional Ilmu Sosial dan Humaniora* , *4* (1). https://doi.org/https://doi.org/10.52005/a0vjmp12

Samura, R., & Octavia, D. (2026). Peran Room Attendant dan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pembersihan Ruangan dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai di Housekeeping Department. *JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi* , *4* (1), 366-380. https://doi.org/https://doi.org/10.62421/jibema.v4i1.403

Saragi, R., Eky, FS, & Mantolas, CM (2022). Peran Petugas Kebersihan Kamar dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu di Aston Kupang Hotel & Convention Center selama Pandemi Covid-19. Konferensi Internasional tentang Ilmu dan Teknologi Terapan pada Ilmu Sosial 2021 (iCAST-SS 2021),

Sasmita, AS, & Mansyur, IU (2026). PERANAN TINGKAT PENDIDIKAN TERHADAP KINERJA STAFF ROOM DIVISION DALAM MELAYANI TAMU DI UNHAS HOTEL AND CONVENTION. *BERANDA: Jurnal Penelitian Perhotelan dan Gastronomi* , *8* (2). https://doi.org/https://doi.org/10.61141/home.v8i2.864

Sinurat, H., Raga, RA, Pertiwi, HP, Gusti, MA, Sirait, ARS, & Nuraini, M. (2026). Pengaruh Beban Kerja, Keterlibatan Kerja, dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan Kantor Perwakilan Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional (BKKBN) Provinsi Sumatera Barat. *Paradoks: Jurnal Ekonomi* , *9* (1), 80-91. https://doi.org/https://doi.org/10.57178/paradoks.v9i1.1977

Solihah, LM, & Surwiyanta, A. (2026). Peran Petugas Kebersihan Kamar dalam Menerapkan Prosedur Operasi Standar (SOP) untuk Kebersihan Kamar di Hotel Kimaya Sudirman oleh Harris Yogyakarta. *Jurnal Pariwisata dan Ekonomi* , *9* (1), 41-55. https://doi.org/https://doi.org/10.36594/jtec/wbn0k833

Tanamal, NSR, Wolor, CW, & Utari, ED (2025). Analisis keterlibatan kerja karyawan di PT Batiqa Hotels Management. *JURNAL ILMIAH EKONOMI, MANAJEMEN, BISNIS DAN AKUNTANSI* , *2* (3), 302-311. https://doi.org/https://doi.org/10.61722/jemba.v2i3.935

Tavitiyaman, P., Zhang, X., & Tsang, WY (2022). Bagaimana wisatawan mempersepsikan kegunaan adopsi teknologi di hotel: Efek interaksi pengalaman masa lalu dan tingkat pendidikan. *Jurnal Penelitian Pariwisata Tiongkok* , *18* (1), 64-87. https://doi.org/https://doi.org/10.1080/19388160.2020.1801546

Tolandang, YJ, Kamagi, JW, & Pangemanan, J. (2025). Analisis Implementasi SOP dalam Meningkatkan Kebersihan Kamar di Swiss-Belhotel Maleosan Manado. *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora* , *1* (3), 1159-1174. https://doi.org/https://doi.org/10.63822/jh27bs71

Yang, Y., Lin, MS, & Magnini, VP (2024). Apakah tamu lebih peduli terhadap kebersihan hotel selama COVID-19? Memahami faktor-faktor yang terkait dengan pentingnya kebersihan bagi tamu hotel. *International Journal of Contemporary Hospitality Management* , *36* (1), 239-258. https://doi.org/https://doi.org/10.1108/IJCHM-08-2022-0956