

Analisis Manajemen Operasional Departemen *Housekeeping* di Hotel Nikita Bukittinggi

Johan^{1*}, Muhammad Iqbal²⁾, Vina Kumala³⁾, Wina Asty⁴⁾

^{1*)}johanfelix13@gmail.com, ²⁾mi180995@gmail.com, ³⁾vinakumla17@gmail.com, ⁴⁾Astywina83@gmail.com
Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat

Abstrak

Manajemen operasional merupakan aspek penting dalam mendukung kualitas pelayanan hotel, terutama pada departemen housekeeping yang bertanggung jawab menjaga kebersihan, kerapian, dan kenyamanan area hotel. Penelitian ini bertujuan menganalisis manajemen operasional departemen housekeeping yang meliputi public area, floor section, dan laundry di Hotel Nikita Bukittinggi. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis evaluatif. Informan terdiri atas satu manajer operasional, satu staf front office/human relation, dan lima karyawan housekeeping. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi kepustakaan, sedangkan analisis data menggunakan model Miles dan Huberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa enam dari sepuluh keputusan strategis manajemen operasional telah berjalan baik, yaitu desain produk dan jasa, kualitas, proses dan kapasitas, lokasi, sumber daya manusia, serta penjadwalan. Namun, strategi tata ruang, manajemen rantai pasokan, persediaan, dan pemeliharaan belum optimal. Kondisi ini berpotensi memengaruhi efektivitas operasional dan kualitas layanan, sehingga diperlukan perbaikan pengelolaan fasilitas, pengadaan barang, persediaan, dan pemeliharaan secara berkelanjutan.

Kata Kunci: manajemen operasional, housekeeping, hotel, pelayanan hotel, kualitas layanan

Abstract

Operational management is a crucial factor in supporting hotel service quality, particularly within the housekeeping department, which is responsible for maintaining cleanliness, tidiness, and guest comfort throughout the hotel. This study aims to analyze the operational management of the housekeeping department, including the public area, floor section, and laundry units at Nikita Hotel Bukittinggi. The research employed a qualitative approach with an evaluative research design. Informants consisted of one operational manager, one front office/human relations staff member, and five housekeeping employees. Data were collected through observation, in-depth interviews, documentation, and literature review, while data analysis was conducted using the Miles and Huberman interactive model. The findings reveal that six of the ten strategic operational management decisions have been implemented effectively, namely product and service design, quality management, process and capacity design, location strategy, human resources and job design, and scheduling. However, layout strategy, supply chain management, inventory management, and maintenance have not been optimally implemented. These shortcomings may affect operational effectiveness and service quality, indicating the need for improvements in facility management, procurement, inventory control, and maintenance to achieve sustainable service excellence.

Keywords: *Operational Management, Housekeeping, Hotel, Hotel Services, Service Quality.*

PENDAHULUAN

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor penting dalam pengembangan pariwisata yang berperan dalam menyediakan fasilitas akomodasi bagi wisatawan. Keberhasilan operasional hotel sangat ditentukan oleh kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu. Salah satu departemen yang memiliki peran penting dalam menjaga kualitas pelayanan tersebut adalah housekeeping department. Departemen ini bertanggung jawab terhadap kebersihan, kerapian, kenyamanan, dan pemeliharaan seluruh area hotel.

Dalam era persaingan industri perhotelan yang semakin ketat, kualitas pelayanan menjadi faktor utama yang menentukan kepuasan dan loyalitas tamu. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya ditentukan oleh fasilitas fisik yang dimiliki hotel, tetapi juga oleh kemampuan setiap departemen dalam menjalankan fungsi operasionalnya secara efektif dan efisien. Housekeeping merupakan salah satu departemen yang berperan langsung dalam membentuk persepsi tamu terhadap kualitas hotel karena bertanggung jawab menjaga kebersihan, kenyamanan, dan kelayakan fasilitas yang digunakan oleh tamu selama menginap.

Manajemen operasional yang baik pada departemen housekeeping sangat diperlukan untuk memastikan seluruh aktivitas kerja berjalan sesuai standar yang telah ditetapkan. Penerapan manajemen operasional yang efektif dapat membantu hotel dalam mengoptimalkan penggunaan sumber daya manusia, peralatan, bahan operasional, serta waktu kerja sehingga mampu menghasilkan pelayanan yang konsisten. Sebaliknya, kelemahan dalam pengelolaan operasional dapat menyebabkan menurunnya kualitas pelayanan, meningkatnya keluhan tamu, serta berkurangnya tingkat kepuasan pelanggan yang pada akhirnya berdampak pada citra dan kinerja hotel.

Selain itu, perkembangan industri pariwisata di Kota Bukittinggi yang terus meningkat menuntut setiap hotel untuk mampu memberikan pelayanan yang unggul dan berdaya saing. Sebagai salah satu destinasi wisata utama di Sumatera Barat, Bukittinggi menerima kunjungan wisatawan domestik maupun mancanegara yang membutuhkan layanan akomodasi berkualitas. Oleh karena itu, evaluasi terhadap manajemen operasional departemen housekeeping menjadi penting dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pelaksanaan operasional telah berjalan sesuai prinsip-prinsip manajemen operasional serta untuk mengidentifikasi aspek-aspek yang masih memerlukan perbaikan guna meningkatkan kualitas pelayanan hotel secara berkelanjutan.

Hotel Nikita Bukittinggi merupakan hotel bintang satu yang berada di pusat Kota Bukittinggi dengan tingkat hunian kamar yang mengalami fluktuasi selama periode 2021–2023. Berdasarkan observasi awal dan wawancara dengan karyawan, ditemukan beberapa permasalahan dalam operasional housekeeping seperti kurangnya koordinasi antar karyawan, kurang optimalnya pengawasan manajemen, serta keterbatasan sistem pengelolaan operasional. Kondisi tersebut berpotensi memengaruhi kualitas pelayanan hotel dan kepuasan tamu.

Penelitian ini menjadi penting karena manajemen operasional yang efektif dapat meningkatkan efisiensi kerja, kualitas pelayanan, dan daya saing hotel. Secara praktis, hasil penelitian dapat menjadi bahan evaluasi bagi manajemen Hotel Nikita Bukittinggi dalam meningkatkan kinerja housekeeping. Secara akademis, penelitian ini dapat memperkaya kajian manajemen operasional pada industri perhotelan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis manajemen operasional departemen housekeeping pada bagian public area, floor section, dan laundry di Hotel Nikita Bukittinggi. Penelitian menggunakan teori sepuluh keputusan strategis manajemen operasional yang dikemukakan oleh Heizer, Render, dan Munson (2017), yaitu desain produk dan jasa, pengelolaan kualitas, desain proses dan kapasitas, strategi lokasi, strategi tata ruang, sumber

daya manusia dan desain pekerjaan, manajemen rantai pasokan, manajemen persediaan, penentuan jadwal, dan pemeliharaan.

Kebaruan penelitian ini terletak pada penggunaan sepuluh keputusan strategis manajemen operasional sebagai alat evaluasi kinerja housekeeping pada hotel berbintang satu yang masih relatif jarang diteliti dibandingkan penelitian sebelumnya yang lebih banyak membahas kualitas pelayanan atau produktivitas kerja.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian evaluatif. Penelitian dilaksanakan di Hotel Nikita Bukittinggi yang berlokasi di Jalan Sudirman No. 55, Kecamatan Guguk Panjang, Kota Bukittinggi, Sumatera Barat. Waktu penelitian berlangsung dari Maret hingga Agustus 2024.

Data yang digunakan terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui observasi lapangan, wawancara mendalam, dan dokumentasi, sedangkan data sekunder diperoleh dari studi kepustakaan dan dokumen pendukung yang relevan.

Informan penelitian berjumlah tujuh orang yang terdiri atas satu orang manajer operasional, satu orang staf front office/human relation, dan lima orang karyawan housekeeping. Pemilihan informan dilakukan secara purposive berdasarkan keterlibatan langsung dalam operasional housekeeping.

Fokus penelitian adalah manajemen operasional departemen housekeeping yang dianalisis berdasarkan sepuluh keputusan strategis manajemen operasional menurut Heizer, Render, dan Munson (2017), yaitu desain produk dan jasa, pengelolaan kualitas, desain proses dan kapasitas, strategi lokasi, strategi tata ruang, sumber daya manusia dan desain pekerjaan, manajemen rantai pasokan, manajemen persediaan, penentuan jadwal, dan pemeliharaan.

Teknik analisis data menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman yang meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data diuji menggunakan triangulasi sumber.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Analisis Manajemen Operasional Departemen Housekeeping di Hotel Nikita Bukittinggi, diketahui bahwa departemen housekeeping memiliki peran yang sangat penting dalam menjaga kebersihan, kenyamanan, dan kualitas pelayanan hotel. Penelitian ini dilakukan melalui wawancara dengan manajer operasional serta lima orang karyawan housekeeping, disertai dengan observasi langsung terhadap aktivitas kerja pada bagian public area, floor section, dan laundry. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan sepuluh keputusan strategis manajemen operasional telah berjalan pada beberapa aspek, namun masih terdapat sejumlah bagian yang perlu ditingkatkan.

Pada bagian public area, penerapan desain produk dan jasa sudah berjalan dengan baik. Hal ini terlihat dari adanya pembagian jobdesk yang jelas bagi setiap karyawan serta keberadaan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang menjadi pedoman dalam melaksanakan pekerjaan. Dengan adanya pembagian tugas tersebut, karyawan dapat memahami tanggung jawab masing-masing sehingga pekerjaan kebersihan di area publik hotel dapat dilakukan secara lebih terarah, teratur, dan sesuai standar yang telah ditetapkan.

Pengelolaan kualitas pada public area juga telah diterapkan dengan cukup baik. Hotel memberikan kesempatan kepada karyawan untuk mengikuti pelatihan dan uji kompetensi

yang diselenggarakan oleh pihak eksternal, seperti organisasi pariwisata dan lembaga sertifikasi. Selain itu, pengawasan terhadap hasil kerja dilakukan melalui meeting rutin antar tim housekeeping. Melalui kegiatan tersebut, kendala yang muncul dalam pelaksanaan tugas dapat dibahas bersama dan dicari solusi perbaikannya agar kualitas pelayanan tetap terjaga.

Pada aspek desain proses dan kapasitas, pekerjaan di public area telah diatur berdasarkan alur kerja yang disesuaikan dengan jobdesk masing-masing karyawan. Sistem kerja yang digunakan adalah sistem shift, sehingga pembagian tenaga kerja dapat disesuaikan dengan tingkat kunjungan tamu dan kebutuhan operasional hotel. Sistem ini membantu hotel dalam mengoptimalkan tenaga kerja yang tersedia, meskipun jumlah karyawan housekeeping masih terbatas.

Strategi lokasi pada public area juga sudah mendukung kelancaran operasional. Penempatan ruang penyimpanan alat kebersihan dilakukan pada titik-titik yang strategis, seperti sudut lantai atau area bawah tangga. Penempatan tersebut memudahkan karyawan dalam mengambil dan mengembalikan peralatan kerja saat melakukan pembersihan, sehingga waktu kerja menjadi lebih efisien dan aktivitas operasional dapat berjalan lebih lancar.

Namun demikian, strategi tata ruang pada public area masih belum optimal. Berdasarkan hasil observasi, masih ditemukan beberapa alat kebersihan yang belum tertata dengan rapi dan ditempatkan pada area yang kurang sesuai. Kondisi ini dapat mengurangi kerapian lingkungan kerja, menurunkan kenyamanan visual, serta berpotensi menghambat efektivitas kerja karyawan housekeeping dalam menjalankan tugasnya.

Pada aspek sumber daya manusia dan desain pekerjaan, hotel telah menerapkan sistem perekrutan yang cukup baik. Karyawan yang ditempatkan pada bagian public area umumnya memiliki pengalaman kerja atau latar belakang pendidikan yang mendukung pekerjaan housekeeping. Selain itu, sebagian besar karyawan merupakan pegawai tetap, sehingga memberikan stabilitas dalam pelaksanaan operasional dan memudahkan manajemen dalam menjaga kesinambungan kerja.

Manajemen rantai pasokan pada public area masih menjadi salah satu aspek yang perlu diperbaiki. Pengadaan bahan seperti chemical dan perlengkapan kebersihan masih dilakukan berdasarkan kebutuhan mendesak, yaitu ketika karyawan melaporkan barang yang mulai habis atau kurang. Sistem pengadaan seperti ini menunjukkan bahwa proses perencanaan persediaan belum berjalan secara maksimal dan belum sepenuhnya berbasis pada sistem pengendalian yang terstruktur.

Manajemen persediaan pada public area juga masih memiliki beberapa kelemahan. Ketersediaan bahan pembersih seperti chemical masih terbatas, dan hotel belum memiliki ruang penyimpanan khusus (store) untuk kebutuhan housekeeping. Kondisi tersebut dapat menimbulkan hambatan apabila kebutuhan operasional meningkat secara tiba-tiba, karena ketersediaan barang belum sepenuhnya siap untuk mendukung aktivitas kerja secara berkelanjutan.

Pada aspek pemeliharaan public area, hotel telah melakukan kegiatan general cleaning secara berkala, terutama ketika tingkat hunian rendah. Kegiatan ini dilakukan untuk menjaga kebersihan area publik secara menyeluruh. Akan tetapi, berdasarkan hasil observasi masih ditemukan beberapa area yang belum mendapatkan pemeliharaan secara maksimal, seperti adanya debu pada beberapa fasilitas hotel. Hal ini menunjukkan bahwa pemeliharaan rutin masih perlu ditingkatkan agar kondisi area publik tetap terjaga dengan baik.

Pada bagian floor section, penerapan desain produk dan jasa juga telah berjalan dengan baik. Karyawan memiliki jobdesk dan SOP yang menjadi pedoman dalam

membersihkan kamar tamu serta menjaga kondisi kamar agar tetap nyaman digunakan. Dengan adanya pedoman kerja tersebut, room attendant dapat memahami tugas yang harus dilakukan, mulai dari membersihkan kamar, merapikan tempat tidur, mengganti linen, hingga memastikan fasilitas kamar dalam keadaan baik.

Pengelolaan kualitas pada floor section telah diterapkan melalui pelatihan, uji kompetensi, dan evaluasi rutin. Sistem kerja menggunakan shift sehingga pekerjaan dapat disesuaikan dengan jumlah kamar yang harus dibersihkan dan tingkat okupansi hotel. Dengan demikian, kualitas pelayanan kamar dapat dijaga agar tetap sesuai dengan standar yang diharapkan oleh tamu dan pihak manajemen hotel.

Desain proses dan kapasitas pada floor section berjalan cukup baik karena setiap karyawan memiliki pembagian tanggung jawab yang jelas. Karyawan mampu mengatur waktu kerja berdasarkan jumlah kamar yang harus ditangani dalam satu shift. Meskipun jumlah tenaga kerja masih terbatas, pembagian tugas yang terstruktur membantu proses pembersihan kamar tetap berjalan secara efektif dan efisien.

Strategi lokasi pada floor section juga mendukung kelancaran operasional. Perlengkapan pembersihan kamar ditempatkan pada beberapa titik di setiap lantai sehingga room attendant dapat dengan mudah mengambil peralatan yang dibutuhkan tanpa harus pergi ke lokasi yang jauh. Penempatan ini membantu mempercepat proses kerja dan mengurangi waktu yang terbuang selama pelaksanaan tugas.

Akan tetapi, strategi tata ruang, manajemen rantai pasokan, persediaan, dan pemeliharaan pada floor section masih perlu ditingkatkan. Penataan perlengkapan kamar belum sepenuhnya rapi, pengadaan kebutuhan masih dilakukan berdasarkan permintaan, persediaan fasilitas kamar masih terbatas, dan masih ditemukan beberapa bagian kamar yang belum terpelihara secara maksimal. Kondisi ini menunjukkan bahwa pengelolaan floor section masih memerlukan perbaikan agar kualitas pelayanan kamar dapat lebih optimal.

Pada bagian laundry, ditemukan beberapa kelemahan dibandingkan dengan bagian housekeeping lainnya. Desain produk dan jasa belum berjalan secara optimal karena belum tersedia jobdesk tertulis dan SOP khusus untuk bagian laundry. Karyawan hanya menjalankan tugas berdasarkan arahan langsung dari manajemen, sehingga pelaksanaan pekerjaan belum memiliki pedoman tertulis yang jelas dan terstandar.

Pengelolaan kualitas pada laundry sudah berjalan cukup baik karena karyawan mengikuti pelatihan dan menjalankan pekerjaan berdasarkan jadwal operasional yang telah ditentukan. Namun, desain proses dan kapasitas laundry masih menghadapi kendala karena tidak tersedianya fasilitas lift. Akibatnya, proses pemindahan linen harus dilakukan melalui tangga, yang tentu memerlukan tenaga lebih besar dan dapat mengurangi efisiensi kerja.

Strategi lokasi laundry sudah cukup baik karena ruangan laundry berada di lantai paling atas dan memanfaatkan sinar matahari untuk proses pengeringan linen. Posisi ini membantu mempercepat proses pengeringan secara alami. Akan tetapi, strategi tata ruang laundry masih perlu diperbaiki karena penataan area kerja belum sepenuhnya mendukung efisiensi proses pencucian, penyortiran, dan penyimpanan linen.

Manajemen rantai pasokan dan persediaan pada laundry juga masih memiliki kendala. Pengadaan chemical dan kebutuhan operasional dilakukan berdasarkan laporan kekurangan barang dari karyawan. Selain itu, fasilitas laundry masih sederhana sehingga beberapa proses kerja masih mengandalkan tenaga manual. Kondisi ini menunjukkan bahwa sistem pendukung operasional laundry belum sepenuhnya memadai untuk mendukung pelayanan secara maksimal.

B. Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen operasional Departemen Housekeeping Hotel Nikita Bukittinggi telah menerapkan sebagian besar keputusan strategis operasional dengan cukup baik, terutama pada aspek desain pekerjaan, pengelolaan kualitas, strategi lokasi, dan sistem penjadwalan kerja. Penerapan tersebut menunjukkan bahwa hotel telah memiliki dasar operasional yang cukup kuat dalam menjaga kebersihan dan kenyamanan lingkungan hotel. Namun demikian, masih terdapat beberapa aspek yang belum berjalan optimal dan memerlukan perhatian lebih lanjut dari pihak manajemen.

Pada bagian public area, keberadaan jobdesk dan SOP menjadi faktor penting yang mendukung kelancaran pekerjaan. Pembagian tugas yang jelas membuat karyawan memahami tanggung jawab masing-masing sehingga pekerjaan dapat dilakukan secara lebih efektif. Dalam konteks manajemen operasional, hal ini menunjukkan bahwa desain produk dan jasa telah disusun dengan baik karena setiap aktivitas kerja memiliki standar yang dapat dijadikan acuan. Dengan demikian, kualitas pelayanan pada area publik dapat lebih mudah dikendalikan.

Pengelolaan kualitas pada public area juga menunjukkan bahwa hotel memiliki komitmen terhadap peningkatan kompetensi karyawan. Pelatihan dan uji kompetensi yang diberikan kepada karyawan merupakan bentuk investasi sumber daya manusia yang sangat penting dalam industri perhotelan. Melalui kegiatan tersebut, karyawan tidak hanya memperoleh pengetahuan teknis, tetapi juga mampu meningkatkan keterampilan kerja dan memahami standar pelayanan yang diharapkan oleh hotel. Evaluasi rutin melalui meeting juga memperlihatkan adanya upaya perbaikan berkelanjutan dalam operasional housekeeping.

Sistem kerja shift pada public area dan floor section menunjukkan bahwa hotel telah berusaha menyesuaikan kapasitas tenaga kerja dengan kebutuhan operasional. Dalam industri perhotelan, tingkat hunian tamu yang fluktuatif menuntut adanya fleksibilitas dalam pengaturan tenaga kerja. Oleh karena itu, penerapan sistem shift merupakan langkah yang tepat untuk memastikan bahwa pelayanan tetap berjalan meskipun jumlah karyawan terbatas. Hal ini juga menunjukkan bahwa manajemen telah berupaya mengoptimalkan sumber daya yang tersedia.

Strategi lokasi yang diterapkan pada public area dan floor section juga memberikan dampak positif terhadap efisiensi kerja. Penempatan alat kebersihan di titik-titik strategis memudahkan karyawan dalam menjalankan tugas tanpa harus membuang banyak waktu untuk mengambil perlengkapan kerja. Dalam perspektif manajemen operasional, lokasi yang tepat dapat mempercepat aliran kerja dan mengurangi hambatan dalam proses pelayanan. Oleh karena itu, strategi lokasi yang baik menjadi salah satu faktor pendukung utama dalam menjaga efektivitas housekeeping.

Meskipun demikian, strategi tata ruang pada public area dan floor section masih perlu diperbaiki. Penataan alat kebersihan yang belum rapi dapat mengganggu kenyamanan visual dan mencerminkan kurang optimalnya pengelolaan area kerja. Tata ruang yang baik seharusnya tidak hanya memudahkan pekerjaan, tetapi juga menciptakan lingkungan kerja yang tertib, aman, dan efisien. Dengan demikian, perbaikan tata ruang menjadi penting agar operasional housekeeping dapat berjalan lebih profesional.

Pada aspek sumber daya manusia, hasil penelitian menunjukkan bahwa hotel telah menempatkan karyawan yang memiliki pengalaman atau latar belakang pendidikan yang sesuai. Hal ini merupakan keunggulan karena kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh kompetensi tenaga kerja. Karyawan yang memiliki pemahaman dasar tentang housekeeping akan lebih mudah beradaptasi dengan pekerjaan dan mampu menjalankan

tugas sesuai standar. Status pegawai tetap juga memberikan keuntungan karena menciptakan stabilitas dalam operasional departemen.

Namun, manajemen rantai pasokan dan persediaan masih menjadi kelemahan yang cukup menonjol, terutama pada public area dan laundry. Sistem pengadaan yang masih bersifat reaktif, yaitu berdasarkan laporan kekurangan barang, menunjukkan bahwa perencanaan kebutuhan belum dilakukan secara optimal. Dalam manajemen operasional, pengadaan barang seharusnya didukung oleh sistem perencanaan yang baik agar kebutuhan operasional dapat dipenuhi tepat waktu. Jika tidak, maka risiko keterlambatan pelayanan dan terganggunya aktivitas kerja akan semakin besar.

Keterbatasan ruang penyimpanan khusus (store) juga menjadi masalah yang perlu diperhatikan. Tanpa adanya tempat penyimpanan yang memadai, pengelolaan chemical dan perlengkapan kebersihan menjadi kurang tertata. Kondisi ini dapat memengaruhi efisiensi kerja karena karyawan harus mencari atau menyesuaikan barang yang tersedia saat dibutuhkan. Selain itu, persediaan yang terbatas juga dapat menghambat proses kerja ketika tingkat kebutuhan meningkat secara mendadak.

Pada aspek pemeliharaan, kegiatan general cleaning yang dilakukan hotel sudah menunjukkan adanya perhatian terhadap kebersihan menyeluruh. Akan tetapi, masih ditemukannya debu pada beberapa fasilitas hotel menandakan bahwa pemeliharaan rutin belum sepenuhnya konsisten. Dalam industri perhotelan, pemeliharaan merupakan bagian penting dari kualitas pelayanan karena kebersihan dan kerapian menjadi salah satu indikator utama kepuasan tamu. Oleh sebab itu, pengawasan terhadap kegiatan pemeliharaan perlu diperketat agar standar kebersihan tetap terjaga.

Pada floor section, penerapan jobdesk, SOP, dan sistem shift menunjukkan bahwa hotel telah memiliki dasar operasional yang cukup baik dalam pengelolaan kamar tamu. Room attendant dapat bekerja sesuai tanggung jawab masing-masing sehingga proses pembersihan kamar dapat dilakukan secara lebih terstruktur. Hal ini penting karena kamar tamu merupakan salah satu produk utama hotel yang sangat menentukan kepuasan dan kenyamanan tamu selama menginap.

Walaupun demikian, masih terdapat keterbatasan pada aspek persediaan dan pemeliharaan kamar. Fasilitas kamar yang belum sepenuhnya lengkap atau terpelihara dengan baik dapat menurunkan kualitas pelayanan secara keseluruhan. Dalam konteks manajemen operasional, kualitas produk jasa hotel tidak hanya ditentukan oleh kebersihan kamar, tetapi juga oleh kelengkapan fasilitas dan kondisi fisik ruangan. Oleh karena itu, pengawasan terhadap kondisi kamar perlu dilakukan secara lebih rutin dan menyeluruh.

Pada bagian laundry, kelemahan utama terletak pada belum adanya jobdesk tertulis dan SOP khusus. Ketiadaan pedoman tertulis dapat menyebabkan pelaksanaan pekerjaan bergantung pada instruksi lisan, sehingga berpotensi menimbulkan perbedaan pemahaman antar karyawan. Dalam operasional hotel, SOP sangat penting untuk menjamin konsistensi hasil kerja, terutama pada bagian yang berhubungan dengan pencucian, penyortiran, dan pengelolaan linen. Oleh karena itu, penyusunan SOP laundry menjadi kebutuhan yang mendesak.

Kendala lain pada laundry adalah keterbatasan fasilitas fisik, seperti tidak tersedianya lift untuk memindahkan linen. Kondisi ini membuat proses kerja menjadi kurang efisien karena karyawan harus mengangkat linen melalui tangga. Selain menguras tenaga, cara kerja seperti ini juga dapat memperlambat proses operasional dan meningkatkan risiko kelelahan kerja. Dengan demikian, perbaikan fasilitas pendukung sangat diperlukan agar produktivitas laundry dapat meningkat.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa Departemen Housekeeping Hotel Nikita Bukittinggi telah menjalankan fungsi operasionalnya dengan cukup baik,

terutama dalam hal pembagian tugas, pengawasan kualitas, dan pengaturan jadwal kerja. Namun, masih terdapat beberapa aspek yang perlu dibenahi, yaitu tata ruang, rantai pasokan, persediaan, pemeliharaan, serta penyusunan SOP pada bagian laundry. Perbaikan pada aspek-aspek tersebut akan sangat membantu hotel dalam meningkatkan efisiensi kerja, menjaga kualitas pelayanan, dan menciptakan pengalaman menginap yang lebih baik bagi tamu.

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa manajemen operasional departemen housekeeping di Hotel Nikita Bukittinggi secara umum telah berjalan cukup baik. Dari sepuluh keputusan strategis manajemen operasional, terdapat enam indikator yang telah diterapkan dengan baik, yaitu desain produk dan jasa, pengelolaan kualitas, desain proses dan kapasitas, strategi lokasi, sumber daya manusia dan desain pekerjaan, serta penentuan jadwal. Namun demikian, masih terdapat empat indikator yang belum optimal yaitu strategi tata ruang, manajemen rantai pasokan, manajemen persediaan, dan pemeliharaan. Kondisi tersebut menunjukkan perlunya perbaikan dalam pengelolaan operasional housekeeping guna meningkatkan efektivitas kerja dan kualitas pelayanan hotel.

B. Saran

1. Manajemen hotel perlu menyusun SOP yang lebih lengkap dan terdokumentasi pada seluruh bagian housekeeping, khususnya laundry.
2. Hotel perlu melaksanakan pelatihan dan pengembangan kompetensi karyawan secara berkala.
3. Perlu dilakukan perbaikan sistem manajemen persediaan dan pengadaan barang agar kebutuhan operasional dapat dipenuhi secara lebih efektif.
4. Hotel perlu menerapkan sistem pemeliharaan fasilitas yang terjadwal dan berkelanjutan untuk menjaga kualitas sarana dan prasarana.
5. Penelitian selanjutnya dapat mengembangkan kajian dengan pendekatan kuantitatif atau mixed methods untuk mengukur pengaruh manajemen operasional terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan tamu.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Agus, Sulastiyono. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Bagyono. (2016). *Teori dan Praktek Hotel Front Office (4 ed.)*. Alfabeta
- Bardi, J. A. (2017). *Hotel housekeeping: Operations and management*. John Wiley & Sons.
- Cooper, C., & Rothwell, A. (2003). *Rooms Division Management: The Heart of Hotel Operations*. Butterworth-Heinemann.
- Heizer, J., Render, B., & Munson, C. (2017). *Operations Management: Sustainability and Supply Chain Management*. In Edinburgh: Pearson Education Limited.
- Heizer, J., Render, B., & Munson, C. (2017). *Operations Management: Sustainability and Supply Chain Management*. In Edinburgh: Pearson Education Limited.
- Herjanto, Eddy. (2007). *Manajemen Operasi*. Edisi ke Tiga. Jakarta. Grasindo.
- Lexy J. Moleong, (2015), *Metode Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosdakarya, Bandung
- Moleong, Lexy J. (2016). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Nizar, Ahmad. (2016). *Metode penelitian pendekatan kuantitatif, kualitatif, ptk dan penelitian pengembangan*. Bandung: Citapustaka Media.
- Nurlan, F. (2019). *Buku Ajar Metodologi Penelitian Kuantitatif*. CV. Pilar Nusantara.
- Pitana, I Gde. (2009). *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Yogyakarta: Andi Offset

- Sofyan Assauri. (2004). *Manajemen Produksi dan Operasi*. Jakarta: Lembaga Fakultas Ekonomi UI.
- Sudaryono. (2018). *Metodologi Penelitian*. Depok: Rajawali Pers.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Pendidikan. Pendekatan Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Wijoyo, T. A. (2023). *Operasional Departemen Housekeeping Di Dalam Hotel*. BADAN PENERBIT STIEPARI PRESS, 1-92.