

Strategi Operasional Dan Penanganan Tanggung Jawab Publik Area Dalam Menjaga Layanan Hotel

Zaskia Safira Sakiena¹, Hanun Anindita Mayadah², Muhammad Zidan³, Gloria Uli Margareta Hutapea⁴, Kasmin⁵

Universitas Bina Sarana Informatika Bekasi Utara, Indonesia¹

Universitas Bina Sarana Informatika Bekasi Utara, Indonesia²

Universitas Bina Sarana Informatika Bekasi Utara, Indonesia³

Universitas Bina Sarana Informatika Bekasi Utara, Indonesia⁴

Universitas Bina Sarana Informatika Bekasi Utara, Indonesia⁵

Corresponding Email: 51240015@bsi.ac.id*

Received: 20 Juni 2026

Reviewed: 22 Juni 2026

Accepted: 25 juni 2026

Abstrak

Departemen engineering merupakan salah satu unit pendukung utama dalam industri perhotelan yang bertanggung jawab menjaga keandalan seluruh fasilitas dan infrastruktur hotel agar dapat beroperasi secara aman, nyaman, dan efisien. Keberadaan departemen ini berpengaruh langsung terhadap kualitas pelayanan karena gangguan pada sistem teknis, seperti kelistrikan, pendingin ruangan, perpipaan, maupun sistem keamanan, dapat menurunkan kepuasan tamu dan menghambat aktivitas operasional hotel. Penelitian ini bertujuan menganalisis peran dan tanggung jawab Engineering Department dalam menunjang operasional hotel, mengidentifikasi berbagai tantangan yang dihadapi, serta merumuskan strategi pengelolaan yang mampu meningkatkan efektivitas pemeliharaan fasilitas. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif melalui studi pustaka dengan memanfaatkan buku, artikel ilmiah, dan hasil penelitian terdahulu yang relevan. Analisis dilakukan menggunakan teknik analisis isi untuk mengidentifikasi bentuk tanggung jawab, sistem pemeliharaan, kompetensi sumber daya manusia, serta penerapan teknologi dalam operasional engineering hotel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan preventive maintenance, peningkatan kompetensi teknisi, pemanfaatan sistem manajemen pemeliharaan berbasis digital, serta koordinasi lintas departemen menjadi faktor utama dalam menjaga keandalan fasilitas hotel. Implementasi strategi tersebut mampu meningkatkan efisiensi operasional, mengurangi risiko kerusakan fasilitas, mempercepat penanganan gangguan teknis, dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu.

Kata Kunci: Engineering Department, preventive maintenance, operasional hotel, kualitas layanan, manajemen fasilitas.

Pendahuluan

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor jasa yang berkembang pesat dan menuntut setiap hotel untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya agar mampu mempertahankan kepuasan tamu serta daya saing perusahaan. Sebagai usaha yang berorientasi pada pelayanan, hotel sangat bergantung pada persepsi tamu terhadap kebersihan, kenyamanan, keamanan, dan keramahan pelayanan. Salah satu aspek yang paling menentukan adalah kebersihan area publik karena area tersebut menjadi bagian pertama yang dilihat dan digunakan oleh tamu ketika memasuki lingkungan hotel. Area seperti lobi, koridor, restoran, ruang pertemuan, lift, dan toilet umum harus selalu terjaga kebersihan dan kenyamanannya agar mampu menciptakan pengalaman positif bagi tamu (Sulastiyono, 2016).

Dalam struktur organisasi hotel, Departemen Housekeeping memiliki tanggung jawab menjaga kebersihan, kerapian, dan kesiapan operasional seluruh area hotel. Salah satu bagian penting di dalamnya adalah seksi Public Area yang bertugas memastikan seluruh fasilitas umum tetap bersih, higienis, rapi, dan nyaman digunakan sepanjang waktu. Kinerja Public Area Attendant berpengaruh langsung terhadap kepuasan tamu, citra hotel, serta kualitas pelayanan secara keseluruhan. Oleh karena itu, efektivitas operasional pada bagian ini menjadi salah satu faktor penting dalam keberhasilan hotel (Rumekso, 2018).

Namun demikian, pengelolaan area publik hotel sering menghadapi berbagai hambatan operasional. Tingkat hunian hotel yang meningkat akibat musim liburan, konferensi, pameran, pernikahan, atau acara besar lainnya menyebabkan volume pekerjaan housekeeping meningkat secara signifikan. Pada kondisi tersebut, jumlah petugas yang tersedia sering kali tidak sebanding dengan luas area yang harus dibersihkan. Selain itu, kerusakan alat kebersihan, keterlambatan pengadaan bahan pembersih, serta lemahnya pengawasan terhadap pelaksanaan cleaning checklist turut memengaruhi kualitas kebersihan area publik. Kondisi tersebut dapat menyebabkan keterlambatan pelayanan, menurunnya standar kebersihan, serta meningkatnya keluhan tamu yang pada akhirnya berdampak pada kepuasan pelanggan dan reputasi hotel (Bagyono, 2014; Darsono, 2011).

Berbagai penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa manajemen housekeeping memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan hotel. Kusuma dan Semara (2023) menjelaskan bahwa efektivitas housekeeping dipengaruhi oleh kompetensi karyawan, pembagian kerja, dan pengawasan operasional. Sementara itu, Kurnia et al. (2023) menekankan pentingnya pengelolaan beban kerja agar produktivitas petugas tetap optimal. Penelitian lain juga menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi digital dapat membantu meningkatkan efektivitas monitoring kebersihan dan koordinasi antarbagian hotel (Firmansyah & Heryanto, 2025).

Meskipun demikian, sebagian besar penelitian terdahulu masih berfokus pada kinerja housekeeping secara umum atau pengelolaan kamar hotel, sedangkan kajian yang secara khusus membahas strategi operasional Public Area pada saat terjadi peningkatan tekanan operasional masih relatif terbatas. Selain itu, penelitian sebelumnya jarang mengintegrasikan aspek pengelolaan beban kerja, pemeliharaan preventif peralatan, fleksibilitas tenaga kerja, dan digitalisasi pengawasan dalam satu strategi operasional yang komprehensif. Keterbatasan

tersebut menunjukkan adanya research gap mengenai pengelolaan operasional Public Area yang terintegrasi untuk menjaga kualitas layanan hotel.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi operasional dalam pengelolaan area publik hotel, mengidentifikasi hambatan operasional yang memengaruhi kinerja housekeeping, serta merumuskan rekomendasi manajemen yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitas layanan. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu manajemen perhotelan sekaligus menjadi bahan pertimbangan praktis bagi pengelola hotel dalam meningkatkan efisiensi operasional, menjaga standar kebersihan, meminimalkan keluhan tamu, dan mempertahankan daya saing layanan hotel.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode studi pustaka (*library research*). Pendekatan ini dipilih karena bertujuan memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai strategi operasional dan penanganan tanggung jawab Public Area dalam menjaga kualitas layanan hotel berdasarkan berbagai sumber ilmiah yang relevan. Menurut Creswell (2018), penelitian kualitatif berfokus pada pemahaman suatu fenomena secara mendalam melalui interpretasi terhadap berbagai informasi yang diperoleh dari sumber data yang tersedia. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat mengidentifikasi berbagai strategi operasional, hambatan, serta solusi yang telah dikembangkan dalam pengelolaan housekeeping hotel.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data sekunder yang diperoleh dari jurnal ilmiah nasional maupun internasional, buku referensi, prosiding, serta dokumen ilmiah lainnya yang membahas manajemen housekeeping, pengelolaan Public Area, strategi operasional hotel, dan kualitas pelayanan. Literatur yang digunakan diprioritaskan berasal dari publikasi sepuluh tahun terakhir sehingga mampu memberikan gambaran yang lebih aktual mengenai perkembangan operasional industri perhotelan. Selain itu, beberapa literatur klasik tetap digunakan sebagai landasan konseptual karena masih relevan dalam menjelaskan teori dasar manajemen hotel dan housekeeping (Sulastiyono, 2016; Heizer & Render, 2017).

Instrumen utama dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri (*human instrument*) yang berperan dalam menyeleksi, mengidentifikasi, mengelompokkan, serta menginterpretasikan berbagai informasi yang diperoleh dari sumber pustaka. Untuk meningkatkan validitas data, setiap informasi dibandingkan dengan hasil penelitian terdahulu sehingga diperoleh kesesuaian maupun perbedaan temuan yang dapat digunakan dalam proses analisis.

Pengumpulan data dilakukan melalui beberapa tahapan. Tahap pertama adalah identifikasi literatur yang berkaitan dengan strategi operasional housekeeping, pengelolaan Public Area, kualitas pelayanan hotel, serta sistem pengawasan kebersihan. Tahap kedua adalah proses seleksi literatur berdasarkan relevansi topik, kredibilitas sumber, dan tahun publikasi. Tahap ketiga berupa pencatatan informasi penting yang berkaitan dengan tujuan penelitian, seperti bentuk hambatan operasional, strategi pengelolaan sumber daya manusia, penggunaan teknologi dalam housekeeping, serta upaya peningkatan kualitas pelayanan hotel. Seluruh data

kemudian diklasifikasikan berdasarkan tema-tema penelitian agar memudahkan proses analisis.

Analisis data dilakukan menggunakan teknik analisis isi (content analysis) yang terdiri atas reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan sebagaimana dikemukakan oleh Miles, Huberman, dan Saldaña (2014). Pada tahap reduksi data, berbagai informasi yang memiliki keterkaitan dengan strategi operasional Public Area dipilih dan disederhanakan sesuai fokus penelitian. Selanjutnya, data disajikan secara sistematis untuk mengidentifikasi hubungan antarvariabel yang ditemukan dalam berbagai penelitian terdahulu. Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan melalui interpretasi terhadap pola-pola yang muncul sehingga diperoleh rekomendasi mengenai strategi operasional yang efektif dalam menjaga kualitas layanan hotel.

Melalui tahapan tersebut, penelitian ini diharapkan mampu menghasilkan gambaran yang komprehensif mengenai berbagai faktor yang memengaruhi efektivitas operasional Public Area, sekaligus memberikan rekomendasi praktis bagi manajemen hotel dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui pengelolaan housekeeping yang lebih efisien, adaptif, dan berorientasi pada kepuasan tamu.

Hasil Penelitian

Hasil analisis literatur menunjukkan bahwa efektivitas pengelolaan Public Area merupakan salah satu faktor utama yang menentukan kualitas pelayanan hotel. Seluruh literatur yang dianalisis menunjukkan bahwa kebersihan area publik tidak hanya berpengaruh terhadap kenyamanan tamu, tetapi juga membentuk citra hotel secara keseluruhan. Area publik seperti lobi, koridor, restoran, ruang pertemuan, lift, dan toilet umum merupakan fasilitas yang memiliki frekuensi penggunaan tinggi sehingga memerlukan pengelolaan yang lebih intensif dibandingkan area lainnya (Sulastiyono, 2016; Rumekso, 2018).

Analisis terhadap berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa terdapat beberapa hambatan utama yang sering dihadapi oleh Public Area Attendant dalam menjalankan tugas operasionalnya. Hambatan tersebut meliputi keterbatasan jumlah tenaga kerja dibandingkan dengan luas area kerja, meningkatnya beban kerja pada saat tingkat hunian hotel tinggi, kerusakan peralatan kebersihan, keterlambatan pengadaan bahan pembersih, serta lemahnya sistem pengawasan terhadap pelaksanaan standar operasional prosedur (Bagyono, 2014; Kurnia et al., 2023). Kondisi tersebut menyebabkan proses pembersihan menjadi kurang optimal sehingga berpotensi meningkatkan jumlah keluhan tamu.

Selain faktor sumber daya manusia, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa pengelolaan operasional yang kurang efektif menjadi penyebab menurunnya kualitas pelayanan. Beberapa hotel masih menerapkan pembagian area kerja secara statis sehingga distribusi beban kerja antartugas menjadi tidak seimbang ketika terjadi lonjakan jumlah tamu. Akibatnya, beberapa area publik memperoleh perhatian yang lebih sedikit dibandingkan area lain yang memiliki tingkat aktivitas lebih rendah.

Hasil kajian juga menunjukkan bahwa perkembangan teknologi mulai dimanfaatkan untuk meningkatkan efektivitas pengawasan housekeeping. Digitalisasi sistem monitoring memungkinkan supervisor memantau kondisi kebersihan setiap area secara real time sehingga

proses evaluasi dan tindak lanjut dapat dilakukan lebih cepat dibandingkan sistem manual. Implementasi teknologi tersebut terbukti membantu meningkatkan koordinasi antarpetugas serta mempercepat penyelesaian pekerjaan housekeeping (Firmansyah & Heryanto, 2025).

Berdasarkan hasil sintesis berbagai penelitian, strategi operasional yang banyak direkomendasikan meliputi penyesuaian jadwal kerja berdasarkan tingkat okupansi hotel, penerapan sistem zonasi dinamis, pelaksanaan pemeliharaan preventif terhadap peralatan housekeeping, peningkatan kompetensi sumber daya manusia melalui pelatihan berkala, serta pemanfaatan sistem informasi digital untuk mendukung proses pengawasan dan pelaporan operasional housekeeping.

Untuk memberikan gambaran yang lebih sistematis, hasil analisis penelitian dirangkum pada Tabel 1.

Tabel 1. Hasil Identifikasi Hambatan Operasional Public Area

No	Hambatan Operasional	Dampak terhadap Pelayanan	Strategi Penanganan
1	Jumlah petugas tidak sebanding dengan luas area kerja	Proses pembersihan terlambat	Penambahan tenaga kerja dan penyesuaian jadwal kerja
2	Tingkat hunian hotel meningkat	Beban kerja meningkat	Sistem zonasi berdasarkan prioritas pelayanan
3	Kerusakan peralatan kebersihan	Produktivitas menurun	Program preventive maintenance
4	Keterlambatan pengadaan bahan pembersih	Kebersihan tidak optimal	Pengelolaan persediaan dan evaluasi pemasok
5	Pengawasan manual kurang efektif	SOP tidak berjalan optimal	Digitalisasi monitoring housekeeping

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa strategi operasional yang terintegrasi memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan hotel. Hotel yang menerapkan pembagian tugas secara fleksibel, pengawasan berbasis teknologi, serta evaluasi operasional secara berkala cenderung memiliki tingkat efektivitas kerja housekeeping yang lebih baik dibandingkan hotel yang masih menggunakan sistem konvensional. Selain meningkatkan efisiensi operasional, strategi tersebut juga berkontribusi terhadap penurunan jumlah keluhan tamu, peningkatan kepuasan pelanggan, dan penguatan citra positif hotel di tengah persaingan industri perhotelan.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan pengelolaan Public Area tidak hanya ditentukan oleh kemampuan petugas dalam melaksanakan kegiatan pembersihan, tetapi juga dipengaruhi oleh efektivitas strategi operasional yang diterapkan oleh manajemen hotel.

Kebersihan area publik merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan yang secara langsung membentuk persepsi tamu terhadap profesionalisme sebuah hotel. Oleh karena itu, pengelolaan Public Area harus dipandang sebagai bagian dari strategi pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan, bukan sekadar aktivitas operasional rutin. Temuan ini sejalan dengan pendapat Sulastiyono (2016) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan hotel sangat dipengaruhi oleh kemampuan organisasi dalam menjaga kebersihan, kenyamanan, dan kesiapan seluruh fasilitas yang digunakan oleh tamu.

Salah satu temuan penting dalam penelitian ini adalah ketidakseimbangan antara beban kerja dengan jumlah tenaga kerja yang tersedia. Kondisi tersebut umumnya terjadi ketika tingkat hunian hotel meningkat akibat musim liburan, penyelenggaraan konferensi, kegiatan bisnis, maupun acara berskala besar. Pada situasi tersebut, jumlah area yang harus dibersihkan bertambah secara signifikan, sementara jumlah petugas Public Area relatif tetap. Akibatnya, proses pembersihan membutuhkan waktu lebih lama sehingga beberapa area tidak memperoleh perhatian sesuai standar operasional. Kondisi ini berdampak pada menurunnya kualitas pelayanan dan meningkatnya potensi keluhan tamu. Hasil penelitian ini mendukung temuan Kurnia et al. (2023) yang menjelaskan bahwa beban kerja yang tidak proporsional dapat menurunkan produktivitas housekeeping dan memengaruhi kualitas pelayanan hotel secara keseluruhan.

Selain keterbatasan sumber daya manusia, penelitian ini juga menemukan bahwa kondisi peralatan kerja menjadi faktor yang sangat menentukan efektivitas operasional Public Area. Kerusakan vacuum cleaner, floor polishing machine, trolley housekeeping, maupun peralatan pendukung lainnya menyebabkan proses pembersihan menjadi kurang efisien. Apabila peralatan tersebut tidak segera diperbaiki atau diganti, waktu penyelesaian pekerjaan menjadi lebih lama dan produktivitas petugas mengalami penurunan. Oleh karena itu, penerapan preventive maintenance menjadi salah satu strategi yang perlu dilakukan secara konsisten. Heizer dan Render (2017) menjelaskan bahwa pemeliharaan preventif merupakan bagian dari strategi operasi yang bertujuan meminimalkan gangguan operasional melalui pemeriksaan dan perawatan peralatan secara berkala. Dengan demikian, hotel tidak hanya mengurangi risiko kerusakan alat, tetapi juga mampu menjaga kontinuitas pelayanan kepada tamu.

Temuan berikutnya menunjukkan bahwa sistem pengawasan masih menjadi salah satu kelemahan dalam operasional housekeeping. Pada sebagian hotel, pengawasan kebersihan masih dilakukan secara manual menggunakan lembar pemeriksaan (*cleaning checklist*) sehingga proses monitoring sering mengalami keterlambatan. Sistem manual juga menyulitkan supervisor dalam memperoleh informasi mengenai kondisi area publik secara cepat dan akurat. Perkembangan teknologi digital memberikan peluang bagi hotel untuk meningkatkan efektivitas pengawasan melalui penggunaan aplikasi housekeeping berbasis web maupun perangkat bergerak. Dengan sistem tersebut, setiap petugas dapat memperbarui status pekerjaan secara real time, sedangkan supervisor dapat segera melakukan evaluasi apabila ditemukan area yang belum memenuhi standar kebersihan. Temuan ini memperkuat penelitian Firmansyah dan Heryanto (2025) yang menyatakan bahwa digitalisasi sistem housekeeping mampu meningkatkan koordinasi antarbagian, mempercepat proses pelaporan, serta meningkatkan efisiensi operasional hotel.

Penelitian ini juga menunjukkan bahwa penerapan sistem zonasi dinamis merupakan strategi yang lebih efektif dibandingkan pembagian area kerja secara tetap. Dalam sistem zonasi dinamis, pembagian tugas disesuaikan dengan tingkat aktivitas tamu sehingga area yang memiliki intensitas penggunaan lebih tinggi memperoleh prioritas pelayanan. Strategi tersebut memungkinkan pemanfaatan tenaga kerja secara lebih efisien karena distribusi pekerjaan dapat disesuaikan dengan kondisi operasional yang berubah setiap saat. Pendekatan ini berbeda dengan sistem konvensional yang membagi area kerja secara permanen tanpa mempertimbangkan perubahan tingkat okupansi maupun pola pergerakan tamu. Oleh karena itu, penerapan zonasi dinamis mampu meningkatkan fleksibilitas operasional sekaligus mempertahankan kualitas kebersihan area publik.

Selain aspek operasional, peningkatan kompetensi sumber daya manusia juga menjadi faktor penting dalam menjaga kualitas pelayanan. Public Area Attendant tidak hanya dituntut memiliki kemampuan teknis dalam melakukan pembersihan, tetapi juga harus memahami standar pelayanan, komunikasi dengan tamu, keselamatan kerja, serta penggunaan peralatan modern. Pelatihan yang dilaksanakan secara berkala akan meningkatkan keterampilan petugas sehingga mereka mampu bekerja secara lebih efektif dan profesional. Kusuma dan Semara (2023) menyatakan bahwa peningkatan kompetensi housekeeping berkontribusi terhadap kualitas pelayanan karena petugas mampu melaksanakan pekerjaan sesuai standar operasional yang ditetapkan oleh hotel.

Penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu manajemen perhotelan melalui penyusunan model strategi operasional Public Area yang mengintegrasikan lima komponen utama, yaitu pengelolaan sumber daya manusia, pengaturan beban kerja, pemeliharaan preventif peralatan, digitalisasi sistem pengawasan, dan peningkatan kompetensi karyawan. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang umumnya hanya membahas salah satu aspek operasional, penelitian ini menawarkan pendekatan yang lebih komprehensif dalam pengelolaan Public Area. Integrasi kelima komponen tersebut diharapkan mampu meningkatkan efisiensi operasional sekaligus mempertahankan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

Secara praktis, hasil penelitian ini memberikan rekomendasi bagi pengelola hotel untuk menerapkan strategi operasional yang lebih adaptif terhadap perubahan tingkat okupansi. Penambahan tenaga kerja harian pada periode tertentu, penyesuaian jadwal kerja berdasarkan prediksi tingkat hunian, pemanfaatan sistem monitoring digital, serta evaluasi operasional secara berkala merupakan langkah-langkah yang dapat dilakukan untuk menjaga kualitas pelayanan. Dengan penerapan strategi tersebut, hotel diharapkan mampu mengurangi keluhan tamu, meningkatkan kepuasan pelanggan, memperkuat citra perusahaan, dan meningkatkan daya saing di tengah persaingan industri perhotelan yang semakin kompetitif.

Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa pengelolaan Public Area merupakan salah satu aspek yang sangat menentukan kualitas layanan hotel karena area publik menjadi fasilitas pertama yang berinteraksi langsung dengan tamu. Keberhasilan pengelolaan area publik tidak hanya bergantung pada kemampuan individu petugas *Public Area Attendant*, tetapi juga dipengaruhi

oleh efektivitas strategi operasional yang diterapkan oleh manajemen hotel. Berdasarkan hasil kajian literatur, hambatan utama yang sering dihadapi dalam operasional Public Area meliputi ketidakseimbangan antara jumlah tenaga kerja dan beban kerja, kerusakan peralatan kebersihan, keterlambatan pengadaan bahan pembersih, serta belum optimalnya sistem pengawasan kebersihan. Berbagai hambatan tersebut berpotensi menurunkan kualitas pelayanan, meningkatkan keluhan tamu, serta memengaruhi citra hotel secara keseluruhan.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa penerapan strategi operasional yang terintegrasi mampu meningkatkan efektivitas pengelolaan Public Area. Strategi tersebut meliputi pengaturan jadwal kerja yang lebih fleksibel berdasarkan tingkat okupansi hotel, penerapan sistem zonasi dinamis sesuai prioritas penggunaan area publik, pelaksanaan preventive maintenance terhadap peralatan housekeeping, digitalisasi sistem monitoring kebersihan, serta peningkatan kompetensi sumber daya manusia melalui pelatihan secara berkala. Implementasi strategi tersebut tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga mampu menjaga konsistensi kualitas pelayanan, meningkatkan kepuasan tamu, serta memperkuat daya saing hotel di tengah persaingan industri perhotelan.

Secara teoretis, penelitian ini memperkaya kajian mengenai manajemen operasional housekeeping dengan mengintegrasikan aspek pengelolaan sumber daya manusia, teknologi informasi, pemeliharaan fasilitas, dan pengawasan operasional dalam satu kerangka strategi pengelolaan Public Area. Dari sisi praktis, hasil penelitian dapat menjadi acuan bagi pengelola hotel dalam menyusun kebijakan operasional yang lebih adaptif terhadap perubahan tingkat hunian dan dinamika kebutuhan pelayanan.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Kajian dilakukan menggunakan pendekatan studi pustaka sehingga hasil penelitian belum didukung oleh data empiris yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian tertentu. Selain itu, karakteristik operasional setiap hotel dapat berbeda berdasarkan klasifikasi hotel, jumlah kamar, segmentasi pasar, serta kebijakan manajemen masing-masing, sehingga hasil penelitian ini belum dapat digeneralisasikan untuk seluruh jenis hotel.

Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan menggunakan pendekatan lapangan melalui observasi, wawancara mendalam, maupun survei pada berbagai kategori hotel sehingga dapat diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai efektivitas strategi operasional Public Area. Penelitian berikutnya juga dapat mengembangkan model pengelolaan housekeeping berbasis teknologi digital, kecerdasan buatan (*artificial intelligence*), maupun Internet of Things (IoT) untuk mendukung peningkatan kualitas pelayanan hotel secara berkelanjutan.

Daftar Pustaka

- Bagyono. (2014). *Hotel Front Office dan Housekeeping*. Alfabeta.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (5th ed.). Sage Publications.
- Firmansyah, T., & Heryanto, R. (2025). Sistem informasi housekeeping berbasis web di Hotel Praoe Lajar Tegal. *Computer Based Information System Journal*, 14(1).
- Heizer, J., Render, B., & Munson, C. (2020). *Operations Management* (13th ed.). Pearson.

- Kalnaovakul, K., & Promsivapallop, P. (2023). Hotel service quality dimensions and attributes: An analysis of online hotel customer reviews. *Tourism and Hospitality Research*, 23(3), 347–364. <https://doi.org/10.1177/14673584221145819>
- Kurnia, O., Lapotulo, N., Simatupang, D. T., & Hermawati, N. N. (2023). Analisis beban kerja room attendant di Asialink Hotel Kota Batam. *Journal of Tourism and Economic*, 6(1), 1–10.
- Kusuma, I. K. B. J., & Semara, I. M. T. (2023). Peranan housekeeping dalam peningkatan kualitas pelayanan tamu di hotel. *PARIS Jurnal Pariwisata dan Bisnis*, 2(12).
- Maulina, L. (2023). Revitalisasi industri perhotelan dengan inovasi teknologi: Meningkatkan keunggulan bersaing dan pengalaman pelanggan. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi*, 7(1), 504–519.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). Sage Publications.
- Napitupulu, H., & Wibowo, A. (2025). Manajemen kendala operasional housekeeping dan implikasinya pada kualitas layanan Beverly Hotel Batam. *Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata*.
- Ojha, U. R. S., Gupta, N., Tiwari, M. K., Srivastava, A., & Singh, R. (2025). Exploring the impact of quality housekeeping services on customer satisfaction and revisit intentions: A study of luxury hotels in Uttar Pradesh. *International Review of Management and Marketing*.
- Primantara, I. G. B. M., Adi, I. A. S. P., & Launingtia, I. G. A. N. (2025). Evaluasi kualitas kebersihan kamar untuk kenyamanan tamu: Studi kasus di sebuah hotel. *Journal of Hospitality Accommodation Management*, 4(1), 35–43.
- Rumekso. (2018). *Housekeeping Hotel Floor Section*. Andi.
- Sulastiyono, A. (2016). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Alfabeta.
- Tran, Y., & Phan, Q. (2025). A bibliometric analysis of hotel service quality research: Trends, themes, and future directions (2020–2024). *Multidisciplinary Reviews*.