

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor jasa yang sangat bergantung pada kualitas pelayanan dalam menciptakan kepuasan tamu. Persaingan yang semakin ketat antar hotel menuntut setiap pengelola hotel untuk mampu memberikan pelayanan yang berkualitas guna memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Dalam industri jasa perhotelan, kepuasan tamu menjadi indikator penting keberhasilan operasional hotel karena kepuasan yang tinggi dapat meningkatkan loyalitas pelanggan, citra hotel, serta daya saing perusahaan.

Housekeeping merupakan salah satu departemen yang memiliki peran strategis dalam mendukung kualitas pelayanan hotel karena *Housekeeping* bertanggung jawab terhadap kebersihan, kerapian, kenyamanan kamar tamu, serta pengelolaan berbagai fasilitas pendukung yang digunakan selama tamu menginap. Menurut Ketut Bayu Jaya Kusuma, (2023) Peranan *Housekeeping department* Di Hotel adalah Bertanggung jawab terhadap semua kebersihan area hotel, termasuk *room & public area*, lalu bertanggung jawab terhadap penyediaan *linen* dan lain-lain (*Manager Housekeeping*). Oleh karena itu, kualitas operasional *housekeeping* menjadi salah satu faktor yang dapat memengaruhi persepsi tamu terhadap kualitas pelayanan hotel.

Salah satu aspek penting dalam operasional *housekeeping* adalah pengelolaan *linen* yang meliputi perencanaan kebutuhan, penyimpanan, distribusi, pencucian, pemeliharaan, dan penggantian *linen* yang sudah tidak layak pakai *Linen* merupakan perlengkapan yang bersentuhan langsung dengan tamu, seperti sprei, sarung bantal, handuk, selimut, dan perlengkapan kain lainnya. Pada Industri perhotelan bintang 4 menuntut standar pelayanan tinggi. Dua faktor utama penentu kualitas pelayanan adalah aspek pengalaman positif fisik dan SDM. Aspek fisik diwakili oleh pengelolaan *linen*, karena *linen* bersih, wangi, dan terawat adalah hal

pertama yang disentuh tamu. Aspek SDM diwakili oleh kualitas kerja karyawan *housekeeping*, karena mereka yang langsung berinteraksi dengan kamar tamu. Penilaian tamu terhadap kualitas pelayanan hotel akan memberikan dampak positif bagi citra hotel yang baik.

Menurut model **Service Quality (SERVQUAL)** yang dikembangkan oleh Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry, pelanggan akan menilai kualitas pelayanan dengan membandingkan antara harapan yang dimiliki sebelum menerima layanan dengan kinerja layanan yang mereka rasakan setelah menerima layanan tersebut. Apabila pelayanan yang diterima mampu memenuhi atau melebihi harapan pelanggan, maka akan terbentuk persepsi kualitas pelayanan yang positif. Persepsi kualitas pelayanan yang positif selanjutnya akan mendorong terbentuknya kepuasan pelanggan.

Hotel Horison Ultima Ratu Serang sebagai salah satu hotel berbintang empat di Kota Serang dituntut untuk selalu menjaga kualitas pelayanan guna memenuhi harapan tamu. Tingkat kesibukan hotel ini dapat dilihat dari data *occupancy* kamar selama periode April-Mei 2026 sebagaimana disajikan pada tabel berikut.

Tabel I.1 Tingkat *Occupancy* Hotel Horison Ultima Ratu Serang

Bulan	Jumlah Kamar Tersedia	Kamar Terjual	<i>Occupancy Rate</i>
April 2026	2.654	2.001	75,40%
Mei 2026	2.783	1.773	63,70%
Total	5.437	3.774	69,41%

Sumber : Data primer, diolah 2026

Berdasarkan data *occupancy* tersebut, terlihat adanya kondisi yang berfluktuasi, dengan *occupancy rate* tertinggi terjadi pada bulan April sebesar 75,40 persen dan menurun menjadi 63,70 persen pada bulan Mei.

Secara keseluruhan, jumlah kamar yang terjual pada periode tersebut mencapai 3.774 kamar, yang selanjutnya menjadi populasi dalam penelitian ini. Tingginya jumlah kamar terjual tersebut menunjukkan bahwa Hotel Horison Ultima Ratu Serang cukup ramai dikunjungi tamu, sehingga kualitas pelayanan khususnya pengelolaan *linen* dan kualitas kerja karyawan *housekeeping* menjadi aspek yang perlu terus dijaga untuk mempertahankan kepuasan tamu di tengah fluktuasi tingkat hunian tersebut.

Namun, hasil dari observasi awal terhadap ulasan tamu pada platform *Traveloka* dan *Trip.com* periode April-Mei 2026 menunjukkan masih adanya sejumlah keluhan terkait kebersihan kamar, kondisi *linen*, dan kelengkapan fasilitas kamar. Salah satu ulasan tamu di *Traveloka* memberikan penilaian 6,4 dari 10 dan menyebutkan bahwa kamar dalam kondisi kotor, lantai serta *wastafel* berdebu, dan handuk yang disediakan dalam kondisi sobek. Keluhan tersebut mengindikasikan adanya permasalahan pada pengelolaan *linen* dan kualitas kerja karyawan *housekeeping* dalam menjaga kebersihan dan kelayakan fasilitas kamar.

Selain itu, pada platform *Trip.com* ditemukan ulasan tamu yang menyebutkan adanya kerusakan fasilitas kamar berupa kebocoran pendinginan ruangan (*AC*), yang menunjukkan perlunya perbaikan dan pembaruan fasilitas kamar. Meskipun secara keseluruhan Hotel Horison Ultima Ratu Serang memperoleh penilaian yang cukup baik, yaitu 8,4/10 pada *Traveloka* dan 8,8/10 pada *Google*, temuan-temuan tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat kesenjangan antara pelayanan yang diharapkan tamu dengan pelayanan yang diterima khususnya pada aspek pengelolaan *linen* dan kualitas kerja karyawan *housekeeping*. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa pengelolaan *linen* dan kualitas kerja karyawan *housekeeping* merupakan faktor yang perlu mendapat perhatian karena berhubungan langsung dengan tingkat kepuasan tamu dan persepsi tamu terhadap kualitas pelayanan hotel. Apabila pengelolaan *linen* dilakukan dengan baik serta didukung oleh kualitas kerja *housekeeping* yang optimal, maka kepuasan tamu dapat meningkat dan pada akhirnya

membentuk persepsi positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan hotel. Oleh karena itu, diperlukan penelitian lebih lanjut mengenai pengaruh pengelolaan *linen* dan kualitas kerja karyawan *housekeeping* terhadap persepsi kualitas pelayanan melalui kepuasan tamu sebagai variabel *intervening* pada Hotel Horison Ultima Ratu Serang.

Berbagai penelitian terdahulu telah mengkaji hubungan antara kualitas pelayanan, *housekeeping*, dan kepuasan tamu dalam industri perhotelan. Penelitian yang dilakukan oleh Jeskrispen Lagarense, Tedy Silape, Jelly Sendow, dan Hiskia Damongilala (2025) dengan judul "Kualitas Pelayanan, Fasilitas *Housekeeping* dan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Tamu di Hotel Gran Puri Manado" menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas *housekeeping* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu dengan nilai Adjusted R^2 sebesar 74,8%. Selanjutnya, penelitian Achmad Maulana dan Diah Renata Anggraeni (2025) dengan judul "Pengaruh Kinerja *Housekeeping* Attendant terhadap Kepuasan Tamu di Swiss-Belinn Manyar Surabaya" menemukan bahwa kinerja *housekeeping* attendant berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu dengan nilai signifikansi 0,000 dan koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,971. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas kerja karyawan *housekeeping* merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan tamu hotel. Selain itu, penelitian I Ketut Bayu Jaya Kusuma dan I Made Trisna Semara (2023) dengan judul "Peranan *Housekeeping* dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Tamu di Hotel" menunjukkan bahwa peran *housekeeping*, khususnya pada divisi *linen* attendant, telah berjalan dengan baik dalam menjaga kebersihan, kerapian, serta pengelolaan *linen* untuk mendukung kualitas pelayanan kepada tamu. Namun penelitian tersebut masih menemukan adanya penurunan kinerja room attendant akibat kurangnya ketelitian dalam bekerja.

Berdasarkan penelitian-penelitian terdahulu tersebut, diketahui bahwa sebagian besar penelitian hanya meneliti hubungan kualitas

pelayanan, fasilitas *housekeeping*, atau kinerja *housekeeping* terhadap kepuasan tamu secara langsung. Belum banyak penelitian yang mengkaji pengaruh pengelolaan *linen* dan kualitas kerja karyawan *housekeeping* terhadap kepuasan tamu melalui persepsi kualitas pelayanan sebagai variabel *intervening*. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengisi kesenjangan penelitian (*research gap*) tersebut pada Hotel Horison Ultima Ratu Serang.

Selain itu, terdapat perbedaan pandangan mengenai kualitas kerja karyawan *housekeeping*. Beberapa peneliti mengukur kualitas kerja berdasarkan ketepatan waktu, keterampilan, dan tanggung jawab dalam menyelesaikan pekerjaan, sedangkan penelitian lain lebih menekankan pada kebersihan, kerapian, dan kemampuan memberikan kenyamanan kepada tamu. Perbedaan indikator tersebut menunjukkan belum adanya keseragaman dalam mengukur kualitas kerja karyawan *housekeeping* dalam industri perhotelan.

Perbedaan konsep juga ditemukan pada variabel kepuasan tamu dan persepsi kualitas pelayanan. Sebagian penelitian menyatakan bahwa kepuasan tamu merupakan hasil perbandingan antara harapan dan kinerja yang dirasakan, sedangkan penelitian lainnya menjelaskan kepuasan tamu sebagai bentuk evaluasi emosional terhadap pengalaman menginap. Sementara itu, persepsi kualitas pelayanan dipandang sebagai penilaian tamu terhadap mutu layanan secara keseluruhan, namun terdapat perbedaan indikator yang digunakan oleh masing-masing peneliti dalam mengukurnya.

Berdasarkan perbedaan konsep dan indikator tersebut, masih diperlukan penelitian yang mengintegrasikan pengelolaan *linen*, kualitas kerja karyawan *housekeeping*, kepuasan tamu, dan persepsi kualitas pelayanan dalam satu model penelitian. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh pengelolaan *linen* dan kualitas kerja karyawan *housekeeping* terhadap persepsi kualitas pelayanan melalui kepuasan tamu sebagai variabel *intervening* pada Hotel Horison Ultima Ratu Serang.

Penelitian empiris untuk menguji seberapa besar pengaruh pengelolaan *linen* (X1) dan kualitas kerja karyawan (X2) terhadap kepuasan tamu (Y) melalui persepsi kualitas pelayanan Z sebagai *intervening* masih terbatas pada objek Hotel Horison Ultima Ratu Serang. Berdasarkan uraian tersebut di atas maka penelitian dengan judul **Pengaruh Pengelolaan *Linen* dan Kualitas Kerja Karyawan *Housekeeping* terhadap Kepuasan Tamu melalui Persepsi Kualitas Pelayanan sebagai Variabel *Intervening* pada Hotel Horison Ultima Ratu Serang.**” perlu dilakukan untuk memberikan bukti empiris mengenai hubungan antarvariabel tersebut pada Hotel Horison Ultima Ratu Serang.

B. Rumusan Masalah

1. Apakah pengelolaan *linen* berpengaruh terhadap persepsi kualitas pelayanan pada Hotel Horison Ultima Ratu Serang?
2. Apakah kualitas kerja karyawan *housekeeping* berpengaruh terhadap persepsi kualitas pelayanan pada Hotel Horison Ultima Ratu Serang?
3. Apakah pengelolaan *linen* berpengaruh terhadap kepuasan tamu pada Hotel Horison Ultima Ratu Serang?
4. Apakah kualitas kerja karyawan *housekeeping* berpengaruh terhadap kepuasan tamu pada Hotel Horison Ultima Ratu Serang?
5. Apakah persepsi kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan tamu pada Hotel Horison Ultima Ratu Serang?
6. Apakah persepsi kualitas pelayanan mampu memediasi pengaruh pengelolaan *linen* terhadap kepuasan tamu pada Hotel Horison Ultima Ratu Serang?
7. Apakah persepsi kualitas pelayanan mampu memediasi pengaruh kualitas kerja karyawan *housekeeping* terhadap kepuasan tamu pada Hotel Horison Ultima Ratu Serang?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis pengaruh pengelolaan *linen* terhadap persepsi kualitas pelayanan pada Hotel Horison Ultima Ratu Serang.

2. Untuk menganalisis pengaruh kualitas kerja karyawan *housekeeping* terhadap persepsi kualitas pelayanan pada Hotel Horison Ultima Ratu Serang.
3. Untuk menganalisis pengaruh pengelolaan *linen* terhadap kepuasan tamu pada Hotel Horison Ultima Ratu Serang.
4. Untuk menganalisis pengaruh kualitas kerja karyawan *housekeeping* terhadap kepuasan tamu pada Hotel Horison Ultima Ratu Serang.
5. Untuk menganalisis pengaruh persepsi kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu pada Hotel Horison Ultima Ratu Serang.
6. Untuk menganalisis peran persepsi kualitas pelayanan dalam memediasi pengaruh pengelolaan *linen* terhadap kepuasan tamu pada Hotel Horison Ultima Ratu Serang.
7. Untuk menganalisis peran persepsi kualitas pelayanan dalam memediasi pengaruh kualitas kerja karyawan *housekeeping* terhadap kepuasan tamu pada Hotel Horison Ultima Ratu Serang.

D. Manfaat Penelitian

Selain tujuan penulisan, penulisan ini juga mempunyai manfaat yaitu sebagai berikut :

1. Bagi Peneliti

Penulis dapat mengetahui Pengaruh Pengelolaan *Linen* dan Kualitas Kerja Karyawan *Housekeeping* terhadap Kepuasan Tamu melalui Persepsi Kualitas Pelayanan sebagai Variabel *Intervening* pada Hotel Horison Ultima Ratu Serang.

2. Bagi Perusahaan

Penelitian tentang pengaruh pengelolaan *linen* di *departement housekeeping* dapat membantu meningkatkan standar industri perhotelan secara keseluruhan. Hotel yang menerapkan pelayanan yang efektif dapat menjadi contoh bagi hotel lain dan membantu meningkatkan kualitas layanan *housekeeping* di seluruh industri.

3. Bagi Pihak Lain

Menjadi tolak ukur kemampuan mahasiswa dalam mengaplikasikan pengetahuan yang diperoleh selama perkuliahan untuk memecahkan masalah nyata atau mengembangkan gagasan baru.

Lulusan yang mampu menyelesaikan Skripsi dengan baik menunjukkan kualitas akademik yang tinggi dan siap bersaing di dunia profesional atau melanjutkan studi ke jenjang yang lebih tinggi.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika yang ada pada Skripsi ini dibuat untuk mempermudah dan memperjelas pembaca pada setiap BAB yaitu sebagai berikut.

BAB I Pendahuluan

Pada bab ini penulis menjelaskan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II Landasan Teori

Pada bab ini penulis menjelaskan tentang beberapa teori yang berkaitan dengan judul penelitian, mengemukakan berbagai tinjauan Pustaka, serta menjelaskan tentang penelitian terdahulu, kerangka berpikir, dan hipotesis yang digunakan sebagai dasar dalam penelitian.

BAB III Metodologi Penelitian

Pada bab ini menjelaskan tentang tempat dan waktu penelitian, gambaran umum objek penelitian, metode penelitian, populasi dan sampel, Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, operasionalisasi variabel, instrumen penelitian, dan teknik analisis data.

BAB IV Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Pada bab ini penulis memaparkan hasil penelitian yang membahas mengenai Pengaruh Pengelolaan *Linen* dan Kualitas Kerja Karyawan *Housekeeping* terhadap Kepuasan Tamu melalui Persepsi Kualitas Pelayanan sebagai Variabel *Intervening* pada Hotel Horison Ultima Ratu Serang. Pembahasan meliputi tahapan dan prosedur pengelolaan *linen* yang diterapkan, kendala serta faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaannya, serta dampak pengelolaan *linen* terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan oleh tamu hotel.

BAB V Penutup

Pada bab ini menjelaskan tentang Kesimpulan hasil penelitian yang didapatkan dari pembahasan bab sebelumnya dan akan dijelaskan dengan saran-saran dari Kesimpulan.