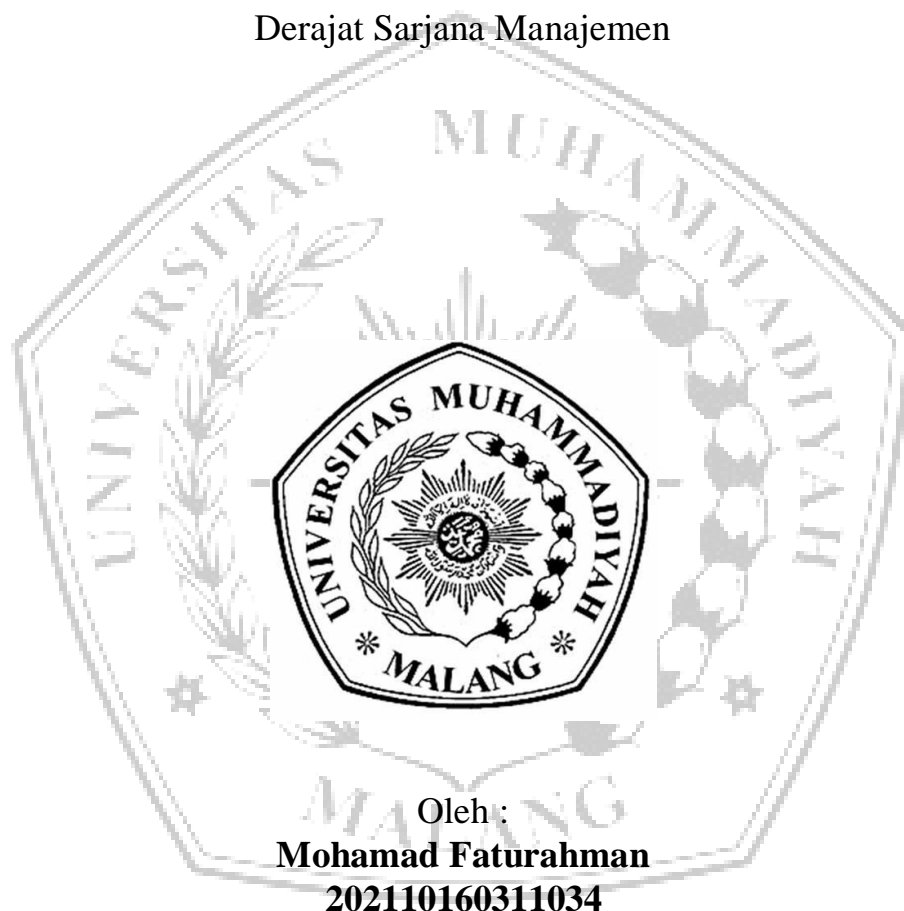


**EVALUASI KINERJA DEPARTEMEN *HOUSEKEEPING*
DALAM MENINGKATKAN OKUPANSI HOTEL RAYZ UMM**

PROBLEM SOLVING

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai
Derajat Sarjana Manajemen



Oleh :
Mohamad Faturahman
202110160311034

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG
2025**

LEMBAR PERSETUJUAN

PROBLEM SOLVING

**EVALUASI KINERJA DEPARTEMEN *HOUSEKEEPING* DALAM
MENINGKATKAN OKUPANSI HOTEL RAYZ UMM**

Oleh :
Mohammad Faturahman
NIM : 202110160311034

Malang, 25 Okt 2025

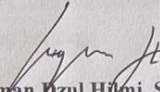
Telah Disetujui Oleh :

Pembimbing I

Pembimbing II



(R. Iqbal Robbie, Dr., M.M)



(Luqman Dzul Hismi, SE., M.BA)

SKRIPSI

**EVALUASI KINERJA DEPARTEMEN HOUSEKEEPING
DALAM MENINGKATKAN OKUPANSI HOTEL RAYZ UMM**

Oleh :
Mohamad Faturahman
202110160311034

Diterima dan disetujui
pada tanggal 25 Oktober 2025

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. R. Iqbal Robbie, S.E., M.M.

Luqman Dzal Hilmi, S.E., M.B.A.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Program Studi,

M. Saiful Widiyanti, S.E., M.E., Ph.D.

Dr. Nurul Asfiah, M.M.

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Mohammad Faturahman
NIM : 202110160311034
Program Studi : Manajemen
E-mail : Muhammadfatur007@gmail.com

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. *Scriptpreneur problem solving* ini adalah asli dan benar-benar hasil karya sendiri, baik Sebagian maupun keseluruhan, bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan hasil penjiplakan (*plagiarism*) dari hasil karya orang lain;
2. Karya dan pendapat orang lain yang dijadikan sebagai bahan rujukan (*referensi*) dalam *scriptpreneur problem solving* ini, secara tertulis dan secara jelas dicantumkan sebagai bahan / sumber acuan, dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan di daftar Pustaka, sesuai dengan ketentuan penulisan ilmiah yang berlaku;
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis, dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku

Malang, 25 Oktober 2025

Yang membuat pernyataan,
Tanda tangan



(Mohammad Faturahman)
202110160311034

EVALUASI KINERJA DEPARTEMEN *HOUSEKEEPING* DALAM MENINGKATKAN OKUPANSI HOTEL RAYZ UMM

Mohammad Faturahman , R. Iqbal Robbie, Luqman Dzul Hilmi, SE., M.BA
Program Studi Manajemen, Universitas Muhammadiyah Malang, Indonesia
E-mail : Muhamadfatur007@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja departemen *housekeeping* dalam meningkatkan tingkat okupansi di Hotel Rayz Universitas Muhammadiyah Malang. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan studi kasus, melalui teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Fokus penelitian meliputi penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) *housekeeping*, efektivitas pelayanan, serta pengaruhnya terhadap kepuasan tamu dan tingkat okupansi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja *housekeeping* mempunyai dampak dalam meningkatkan okupansi hotel. Kendala utama yang dihadapi adalah waktu pembersihan kamar yang melebihi standar industri (30–35 menit per kamar), beban kerja tinggi saat okupansi mencapai 80% ke atas, dan kurangnya pelatihan lanjutan bagi staf. Faktor-faktor tersebut berdampak pada keterlambatan penyediaan kamar, meningkatnya keluhan tamu, dan penurunan rating hotel di platform Online Travel Agent (OTA). Analisis menggunakan model ServQual, KPI, dan SWOT menunjukkan bahwa peningkatan efektifitas operasional, penerapan teknologi digital dalam *housekeeping*, serta pelatihan berkala merupakan strategi kunci untuk meningkatkan kualitas layanan dan okupansi. Kesimpulannya, optimalisasi kinerja *housekeeping* melalui perbaikan SOP, pengelolaan beban kerja, serta pemanfaatan teknologi dapat meningkatkan kepuasan tamu dan mendukung keberlanjutan okupansi Hotel Rayz UMM di tengah persaingan industri perhotelan.

Kata kunci: *housekeeping*, okupansi hotel, kinerja.

**EVALUATION OF THE HOUSEKEEPING DEPARTMENT'S
PERFORMANCE IN INCREASING THE OCCUPATION
OF THE RAYZ UMM HOTEL**

Mohammad Faturahman, R. Iqbal Robbie, Luqman Dzul Hilmi, SE., M.BA
Departement of Management, University of Muhammadiyah Malang, Indonesia
E-mail : Muhammadfatur007@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to evaluate the performance of the housekeeping department in improving occupancy rates at Rayz Hotel Universitas Muhammadiyah Malang. The research employed a qualitative approach with a case study method, utilizing observation, interviews, and documentation for data collection. The study focused on the implementation of Standard Operating Procedures (SOP), service effectiveness, and their impact on guest satisfaction and occupancy levels. The findings reveal that housekeeping performance have an impact on increasing hotel occupancy. The main challenges identified include room cleaning time exceeding industry standards (30–35 minutes per room), high workload during peak occupancy periods (above 80%), and insufficient ongoing staff training. These factors lead to delayed room availability, increased guest complaints, and decreased hotel ratings on Online Travel Agent (OTA) platforms. Analysis using the ServQual model, KPI, and SWOT indicates that improving operational efficiency, adopting digital housekeeping technology, and providing regular training are key strategies to enhance service quality and occupancy. In conclusion, optimizing housekeeping performance through SOP improvements, workload management, and technology utilization can increase guest satisfaction and sustain hotel occupancy in a competitive hospitality industry.

Keywords: *housekeeping, hotel occupancy, performance.*

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim

Puji syukur yang teramat mendalam saya ucapkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Segala, atas percikan kasih, hidayah, rahmat dan taufiqNya, sehingga *Scriptpreneur Problem solving* dengan judul “**Evaluasi Kinerja Departemen Housekeeping Dalam Meningkatkan Okupansi Hotel Rayz Umm**”, dapat terselesaikan sesuai dengan waktu yang direncanakan. Teriring do’a dan sholawat, senantiasa melimpah ke haribaan Muhammad S.A.W., Rasul akhir zaman, penutup Nabi-nabi yang membawa kesempurnaan ajaran Tauhid dan keutamaan budi pekerti. Semoga tumpahan do’a sholawat menetes kepada segenap keluarga dan sahabatnya, para syuhada’, para mushonnifin, para ulama’, dan seluruh umatnya, yang dengan tulus ikhlas mencintai dan menjunjung sunnahnya.

Selama proses penyusunan *scriptpreneur* ini, banyak pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada saya. Sebagai ucapan syukur, dalam kesempatan ini, saya ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Terimakasih kepada Rektor Universitas Muhammadiyah Malang, Prof. Nazaruddin Malik, SE., M.Si, yang telah memberikan fasilitas serta dukungan pada penelitian saya.
2. Terimakasih kepada Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang M. Sri Wahyudi S., S.E., M.E., Ph.D, yang telah memberikan fasilitas serta dukungan pada penelitian saya.
3. Terimakasih kepada Ketua Program Studi, Dr. R. Iqbal Robbie S.E., M.M, yang telah memberikan fasilitas serta dukungan pada penelitian saya.
4. Terimakasih kepada Dosen Pembimbing 1 Dr. R. Iqbal Robbie S.E., M.M, yang telah memberikan ilmu, saran atau masukan, dan motivasi yang bermanfaat selama membimbing, dengan banyaknya waktu serta tenaga yang diluangkan dalam proses penyusunan *scriptpreneur* hingga dapat terselesaikan dengan baik.
5. Terimakasih kepada Dosen Pembimbing 2 Luqman Dzul Hilmi, SE., M.BA, yang telah memberikan ilmu, saran atau masukan, dan motivasi yang bermanfaat selama membimbing, dengan banyaknya waktu serta tenaga yang

diluangkan dalam proses penyusunan *scriptpreneur* hingga dapat terselesaikan dengan baik.

6. Bapak/Ibu Dosen Penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga selama memberikan penilaian serta saran yang bermanfaat dalam proses penyempurnaan *scriptpreneur* ini.
7. Kepada yang terkasih orang tua serta keluarga yang tiada henti memberikan dukungan serta do'a, sehingga saya dapat menyelesaikan tanggung jawab saya sebagai mahasiswa sebagaimana mestinya.
8. Rekan-rekan penulis dan sahabat-sahabat saya yang telah memerikan dukungan kepada saya, serta rekan saya dalam penelitian ini dari awal hingga akhir yaitu Liza Chintya M. Zen, saya ucapkan terimakasih.
9. Secara khusus, orang tua dan keluarga tercinta terimakasih karena telah memberikan dukungan secara materi dan moral kepada saya priadi selama melakukan penelitian ini.

Hanya ungkapan terima kasih dan do'a tulus yang dapat saya persembahkan, semoga segala yang telah mereka berikan kepada saya, tercatat dengan tinta emas dalam lembaran catatan Roqib sebagai sebuah ibadah yang tiada ternilai. Aamiin Yaa Robbal Aallamiin.

Akhirnya, dengan segala keterbatasan dan kekurangan, saya persembahkan karya tulis ini kepada siapapun yang membutuhkannya. Kritik yang konstruktif dan saran dari semua pihak sangat saya harapkan untuk penyempurnaan karya-karya saya selanjutnya. Terima kasih.

Malang, 25 Oktober 2025

Penulis,

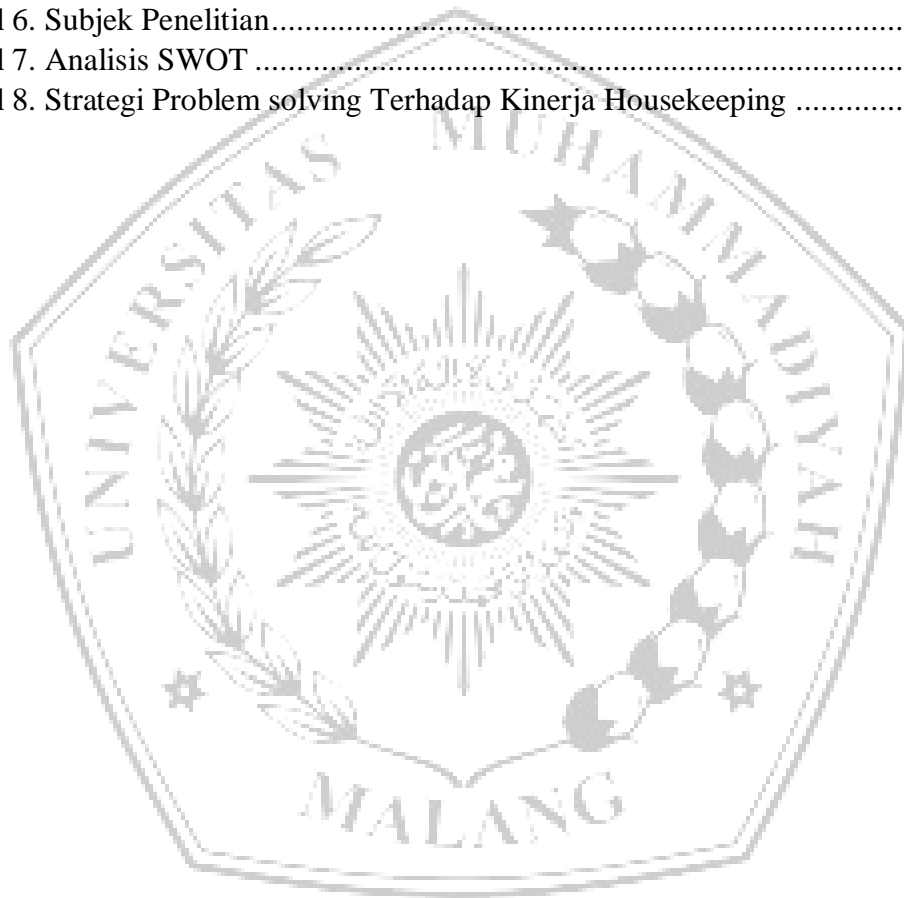
DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	v
ABSTRAK.....	vi
<i>ABSTRACT</i>	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	9
E. Batasan Masalah	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
A. <i>Hospitality</i> Industri.....	11
B. Okupansi.....	12
C. Kinerja	14
D. Matriks Analisis SWOT	17
E. Konsep KPI.....	20
F. Penelitian Terdahulu	21
G. Kerangka Berfikir.....	24
BAB III METODE PENELITIAN	27
A. Jenis Penelitian.....	27
B. Fokus Penelitian.....	27
C. Lokasi Penelitian	28

D. Metode Pengumpulan Data.....	28
E. Subjek Penelitian.....	30
F. Metode Analisis Data	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	32
A. Gambaran Umum Perusahaan	32
1. Profil Rayz UMM Malang	32
2. Struktur Organisasi Rayz UMM Malang	33
3. Fasilitas Rayz UMM Malang	37
B. Hasil <i>Interview</i>	39
C. Hasil Penelitian.....	39
1. Implementasi SOP <i>Housekeeping</i>	41
2. Efektifitas Operasional dan Beban Kerja.....	45
3. Penggunaan KPI dan Evaluasi Kinerja	48
4. Analisis SWOT terhadap <i>Housekeeping</i>	52
5. Strategi <i>Problem solving</i> yang Diterapkan	55
BAB V PENUTUP	59
A. Kesimpulan.....	59
B. Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA.....	62
LAMPIRAN.....	64

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Perhitungan Occupancy Rate, Revenue Per Available Room, Average Daily Rate, Length of Stay	3
Tabel 2. Indikator KPI untuk Housekeeping di Hotel	4
Tabel 3. Perbandingan SOP Hotel Bintang 4 dan Rayz UMM	5
Tabel 4. Matriks SWOT Departemen Housekeeping Hotel Rayz UMM	18
Tabel 5. Key Performance Indicators (KPI) untuk Housekeeping Hotel Rayz UMM.....	21
Tabel 6. Subjek Penelitian.....	30
Tabel 7. Analisis SWOT	53
Tabel 8. Strategi Problem solving Terhadap Kinerja Housekeeping	56



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Tren Tingkat Okupansi Hotel Rayz UMM dari tahun 2020-2024.	2
Gambar 2. Diagram alur SOP housekeeping dari tamu check out hingga kamar siap digunakan kembali.....	5
Gambar 3. Kerangka Berfikir	25
Gambar 4. Struktur Organisasi Perusahaan Rayz Hotel UMM	25
Gambar 5. Alur Kerja Departemen <i>Housekeeping</i>	35
Gambar 6. Fasilitas Kamar Hotel Rayz UMM.....	37



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Transkrip Wawancara.....	64
Lampiran 2. Dokumentasi Foto Penelitian.....	66



DAFTAR PUSTAKA

1. Advan. (2023). Strategi Manajemen *Housekeeping* dalam Industri Perhotelan. Advan Publishing.
2. Booking.com. (2023). Rayz UMM Hotel - Reviews & Ratings. [Online]. Available at: www.booking.com
3. Ilmu Perhotelan. (2020). Manajemen Operasional Hotel dan Pengaruhnya terhadap Okupansi. Jakarta: Penerbit Ilmu Perhotelan.
4. Journal UBM. (2022). Pengaruh Kinerja *Housekeeping* terhadap Rating Online dan Okupansi Hotel. Universitas Bunda Mulia.
5. Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1996). The Balanced Scorecard: Translating Strategy into Action. Harvard Business School Press.
6. Kasavana, M. L., & Brooks, R. M. (2018). Managing Front Office Operations. American Hotel & Lodging Educational Institute.
7. Kemenparekraf. (2020). Regulasi dan Standar Perhotelan di Indonesia. Jakarta: Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif.
8. Kotler, P., & Keller, K. L. (2020). Marketing Management (15th Edition). Pearson.
9. Kusumawati, D. (2021). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Okupansi Hotel di Malang dan Batu. Malang: Universitas Brawijaya Press.
10. Neliti. (2018). Analisis Beban Kerja *Housekeeping* terhadap Kinerja dan Kepuasan Pelanggan di Hotel X, Surabaya. [Online]. Available at: www.neliti.com
11. Open Library Telkom University. (2021). Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) *Housekeeping* dan Pengaruhnya terhadap Okupansi Hotel Grand Tjokro Bandung. [Online]. Available at: www.openlibrary.telkomuniversity.ac.id
12. Pearce, J. A., & Robinson, R. B. (2013). Strategic Management: Planning for Domestic & Global Competition. McGraw-Hill.
13. Porter, M. E. (1985). Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance. The Free Press.
14. Rayz Hotel. (2023). Profil dan Fasilitas Hotel Rayz UMM. [Online]. Available at: www.rayzhotelummm.com
15. Rayz Hotel. (2025). Data Internal Hotel Rayz UMM mengenai Tren Okupansi dan *Housekeeping* SOP. Malang: Manajemen Hotel Rayz UMM.
16. Grewal, D., & Levy, M. (2021). *Marketing* (8th ed.). McGraw-Hill Education.
17. Kasavana ML, Brooks RM. (2018) Managing Front Office Operations. 9th ed. Lansing: American Hotel & Lodging Educational Institute.

18. Dewi, L. A., & Sutanto, H. (2021). *Penerapan Standar Housekeeping dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Hotel Bintang Empat*. *Jurnal Manajemen Perhotelan Indonesia*, 10(2), 123-134.
19. Dewi, L. A., & Sutanto, H. (2021). *Penerapan Standar Housekeeping dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Hotel Bintang Empat*. *Jurnal Manajemen Perhotelan Indonesia*, 10(2), 123–134.
20. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *ServQual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.





Lembaga Informasi dan Publikasi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Malang
Tanda Terima Cek Plagiasi

Tanggal : 11/10/2025

Kode : 2777559454
Nama : Mohammad Faturahman
NIM : 202110160311034
Prodi : Manajemen
Judul Penelitian : Evaluasi Kinerja Departemen Housekeeping dalam Meningkatkan Okupansi Hotel Rayz UMM
Persentase Plagiasi : 2%
Keterangan : **LULUS**

Kepala LIP



Rinaldy Achmad Roberth Fathoni, S.AB., M.M