

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Hospitality Industri

Hospitality industri merupakan sektor bisnis yang berfokus pada layanan bagi pelanggan, termasuk perhotelan, restoran, dan pariwisata. Industri ini memiliki peran penting dalam perekonomian global karena memberikan kontribusi besar terhadap pendapatan negara dan penciptaan lapangan kerja (7). *Hospitality* industri mencakup berbagai layanan yang bertujuan untuk meningkatkan pengalaman pelanggan, seperti penginapan, makanan dan minuman, serta hiburan (3).

Dalam konteks perhotelan, *hospitality* industri menitikberatkan pada aspek layanan yang diberikan kepada tamu, yang mencakup kenyamanan, keamanan, serta kepuasan pelanggan (9). Kualitas layanan dalam industri *hospitality* dapat diukur menggunakan model KPI, model ini digunakan oleh banyak hotel untuk menilai efektivitas layanan mereka dan meningkatkan daya saing di pasar yang kompetitif (3).

Hotel Rayz UMM sebagai bagian dari *hospitality* industri mengusung konsep city resort, yang menawarkan kombinasi antara kenyamanan hotel bisnis dengan nuansa liburan (15). Lokasinya yang strategis di antara Kota Malang dan Kota Batu memberikan keuntungan dalam menarik wisatawan dan pelaku bisnis yang membutuhkan akomodasi berkualitas tinggi. Sebagai bagian dari industri ini, Hotel Rayz UMM harus menghadapi tantangan dalam menjaga tingkat okupansi, meningkatkan kualitas layanan, serta memenuhi standar operasional *housekeeping* guna memastikan kepuasan tamu (7).

Keberhasilan sebuah hotel dalam industri *hospitality* sangat dipengaruhi oleh manajemen operasionalnya, terutama dalam departemen *housekeeping* yang berperan menjaga standar kebersihan dan kenyamanan kamar (4). Implementasi SOP (Standar Operasional Prosedur) *housekeeping* yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, yang pada akhirnya berkontribusi terhadap tingkat hunian hotel (11). Hal ini sejalan dengan studi di Hotel Grand Tjokro Bandung yang menunjukkan bahwa kepuasan tamu terhadap kebersihan kamar berdampak langsung terhadap loyalitas pelanggan dan okupansi hotel (11).

Hospitality industri juga menghadapi berbagai tantangan, seperti fluktuasi permintaan, persaingan yang ketat, serta tantangan dalam pengelolaan tenaga kerja (7). Beban kerja tinggi pada staf *housekeeping* dapat menurunkan kualitas layanan jika tidak dikelola dengan baik (10). Oleh karena itu, strategi manajemen yang tepat, seperti pelatihan berkelanjutan, efektifitas operasional, serta peningkatan kesejahteraan karyawan, menjadi faktor penting dalam keberhasilan sebuah hotel dalam industri *hospitality* (1).

Dalam industri *hospitality*, terutama sektor perhotelan, penerapan standar layanan yang tinggi, manajemen sumber daya manusia yang efektif, serta strategi pemasaran yang inovatif menjadi kunci dalam meningkatkan daya saing hotel dan mempertahankan tingkat okupansi yang optimal (9).

B. Okupansi

Okupansi dalam industri perhotelan merujuk pada tingkat hunian kamar hotel dalam periode tertentu, yang menjadi indikator utama dalam menilai kinerja operasional sebuah hotel (3). Tingkat okupansi yang tinggi menunjukkan efektifitas

dalam pengelolaan kamar dan layanan, serta mencerminkan kepuasan tamu terhadap fasilitas yang ditawarkan (7). Beberapa faktor utama yang memengaruhi okupansi hotel meliputi harga, kualitas layanan, strategi pemasaran, serta kebersihan dan kenyamanan fasilitas (9).

Di Hotel Rayz UMM, tren okupansi dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk daya saing dengan hotel lain di wilayah Malang dan Batu, penerapan strategi promosi, serta efektivitas layanan *housekeeping* (15). Data internal hotel menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan, terutama dalam aspek kebersihan kamar dan fasilitas, berkontribusi secara signifikan terhadap kenaikan tingkat okupansi (16). Standar kebersihan yang tinggi di hotel bintang empat dapat meningkatkan kepuasan tamu, yang berdampak langsung pada peningkatan okupansi (11).

Penerapan SOP *housekeeping* yang efektif dapat mengoptimalkan waktu pembersihan kamar dan meningkatkan efektifitas kerja staf, sehingga tamu mendapatkan pengalaman menginap yang lebih baik (4). Selain itu, penelitian di Hotel Grand Tjokro Bandung menunjukkan bahwa kepuasan tamu terhadap layanan *housekeeping* memiliki korelasi positif dengan tingkat hunian kamar (11). Aspek *housekeeping* tidak hanya memengaruhi citra hotel tetapi juga berdampak langsung terhadap okupansi dan profitabilitas bisnis perhotelan.

Okupansi yang tinggi juga dapat menimbulkan tantangan dalam manajemen operasional hotel. Beban kerja yang meningkat akibat tingginya tingkat okupansi dapat menyebabkan kelelahan fisik dan mental bagi staf *housekeeping*, yang pada akhirnya dapat menurunkan kualitas layanan jika tidak dikelola dengan baik (10).

Selain itu, *overbooking*, yang terjadi ketika hotel menerima lebih banyak reservasi daripada kapasitas yang tersedia, dapat menyebabkan ketidaknyamanan bagi tamu dan merusak reputasi hotel (4).

Strategi untuk meningkatkan dan mempertahankan okupansi hotel meliputi peningkatan kualitas layanan, inovasi pemasaran, serta optimalisasi operasional *housekeeping* (7). Penggunaan teknologi dalam manajemen reservasi dan *housekeeping* dapat meningkatkan efektifitas operasional serta memastikan kualitas layanan tetap terjaga meskipun tingkat okupansi tinggi (1). Hotel Rayz UMM, mempertahankan keseimbangan antara okupansi yang tinggi dan kualitas layanan yang prima menjadi kunci dalam menjaga daya saing dan loyalitas pelanggan di industri perhotelan.

C. Kinerja

Kinerja dalam industri perhotelan merupakan ukuran efektivitas suatu departemen dalam menjalankan tugasnya untuk mencapai tujuan bisnis dan meningkatkan kepuasan pelanggan (7). Dalam konteks hotel, kinerja sering kali dikaitkan dengan standar operasional, efektifitas layanan, dan kepuasan tamu terhadap fasilitas yang diberikan (3). Evaluasi kinerja dalam industri perhotelan dapat dilakukan dengan menggunakan berbagai indikator, seperti *Key Performance Indicators* (KPI) yang mencakup tingkat kebersihan kamar, waktu penyelesaian pembersihan, jumlah keluhan tamu, serta tingkat kepuasan tamu berdasarkan survei dan rating online (9).

Indikator kinerja pada departemen *housekeeping* dalam industri perhotelan digunakan sebagai ukuran efektivitas dan efektifitas layanan yang diberikan kepada

tamu. Secara umum, indikator ini dapat dilihat dari beberapa aspek utama. Pertama, kualitas layanan, yang mencakup tingkat kebersihan kamar berdasarkan inspeksi supervisor, ulasan tamu di platform Online Travel Agent (OTA), serta konsistensi penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP). Kedua, efektifitas operasional, yang diukur melalui rata-rata waktu penyelesaian pembersihan kamar (standar industri berkisar 25–30 menit per kamar), jumlah kamar yang mampu dibersihkan oleh satu staf dalam satu shift, serta ketepatan waktu penyediaan kamar saat periode check-in. Ketiga, kepuasan tamu, yang ditunjukkan melalui jumlah keluhan terkait kebersihan kamar dan fasilitas, hasil survei kepuasan, serta loyalitas tamu untuk kembali menginap. Keempat, manajemen sumber daya manusia, meliputi kedisiplinan staf housekeeping, frekuensi pelatihan yang diikuti, serta tingkat pergantian (turnover) karyawan.

Terakhir, indikator juga dapat dilihat dari dampaknya terhadap kinerja hotel secara keseluruhan, seperti kontribusi skor kebersihan terhadap rating hotel di OTA, korelasi antara kualitas housekeeping dengan tingkat okupansi, hingga peningkatan jumlah reservasi sebagai akibat dari reputasi kebersihan yang baik. Dengan demikian, indikator-indikator tersebut menjadi alat evaluasi penting dalam mengukur keberhasilan housekeeping sekaligus menentukan strategi peningkatan layanan guna mendukung tingkat okupansi hotel secara berkelanjutan.

Di Hotel Rayz UMM, kinerja departemen *housekeeping* menjadi salah satu faktor yang menentukan tingkat okupansi hotel. Bahwa kualitas layanan *housekeeping* memiliki dampak langsung terhadap pengalaman tamu, yang berpengaruh pada kepuasan mereka dan kemungkinan untuk kembali menginap

(15). Implementasi SOP *housekeeping* yang baik dapat meningkatkan efektifitas kerja staf serta mempercepat waktu pembersihan kamar, sehingga berdampak pada peningkatan okupansi hotel (11).

Kualitas layanan dalam perhotelan dapat diukur menggunakan model KPI, model ini digunakan sebagai standar dalam industri perhotelan untuk mengevaluasi kinerja layanan dan meningkatkan pengalaman tamu. Dalam penelitian yang dilakukan di Hotel Grand Tjokro Bandung, ditemukan bahwa tingkat kebersihan kamar yang tinggi serta respons cepat dari staf *housekeeping* dalam menangani permintaan tamu dapat meningkatkan rating hotel dan meningkatkan loyalitas pelanggan (11).

Terdapat tantangan dalam mempertahankan kinerja yang optimal, terutama terkait dengan manajemen sumber daya manusia. Beban kerja tinggi akibat meningkatnya okupansi dapat menyebabkan kelelahan fisik dan mental bagi staf *housekeeping*, yang pada akhirnya berdampak pada penurunan kualitas layanan (10). Oleh karena itu, strategi peningkatan kinerja, seperti pelatihan berkelanjutan, sistem rotasi kerja, serta penggunaan teknologi dalam manajemen *housekeeping*, menjadi langkah penting dalam menjaga efektifitas operasional (1).

Untuk memastikan kinerja yang optimal, Hotel Rayz UMM menerapkan berbagai strategi, termasuk penggunaan KPI dalam evaluasi kinerja staf, pelatihan berkala, serta penerapan standar kebersihan yang ketat (16). Dengan pendekatan ini, hotel tidak hanya meningkatkan kualitas layanan tetapi juga dapat mempertahankan tingkat okupansi yang tinggi secara berkelanjutan. Sebagai bagian dari industri perhotelan yang semakin kompetitif, peningkatan kinerja

departemen *housekeeping* akan menjadi faktor penentu dalam mempertahankan loyalitas tamu dan daya saing hotel di pasar (7).

D. Matriks Analisis SWOT

Matriks SWOT merupakan alat analisis strategis yang digunakan untuk mengevaluasi faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi kinerja suatu organisasi, termasuk dalam industri perhotelan (8). Analisis ini membantu manajemen hotel dalam merumuskan strategi berdasarkan kekuatan (*Strengths*), kelemahan (*Weaknesses*), peluang (*Opportunities*), dan ancaman (*Threats*) yang dihadapi perusahaan (17).

Dalam konteks industri *hospitality*, analisis SWOT sering digunakan untuk mengevaluasi efektivitas operasional, termasuk departemen *housekeeping*, yang memiliki peran penting dalam meningkatkan tingkat okupansi hotel (7). Penerapan standar kebersihan yang tinggi dapat meningkatkan kepuasan tamu, yang berdampak positif pada okupansi (11).

Analisis SWOT dalam industri perhotelan melibatkan evaluasi berbagai faktor, seperti kualitas layanan, manajemen operasional, tren pasar, dan kepuasan pelanggan (13). Berikut adalah Matriks SWOT yang disusun berdasarkan data internal serta berbagai sumber akademik terkait (16):

Tabel 4. Matriks SWOT Departemen *Housekeeping* Hotel Rayz UMM

Strategi	Deskripsi
SO (<i>Strength-Opportunity</i>) - Strategi Pemanfaatan Kekuatan untuk Peluang	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memanfaatkan standar kebersihan tinggi sebagai daya tarik utama dalam promosi hotel. 2. Menggunakan lokasi strategis untuk menarik wisatawan bisnis dan liburan. 3. Meningkatkan inovasi digital dalam operasional <i>housekeeping</i> guna meningkatkan efektifitas layanan.
ST (<i>Strength-Threats</i>) - Strategi Pemanfaatan Kekuatan untuk Mengatasi Ancaman	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menerapkan program loyalitas pelanggan agar tidak bergantung pada Online Travel Agency (OTA). 2. Meningkatkan branding hotel melalui testimoni tamu dan media sosial untuk menghadapi persaingan ketat. 3. Meningkatkan efektifitas operasional <i>housekeeping</i> agar dapat menyesuaikan dengan fluktuasi okupansi akibat faktor ekonomi.
WO (<i>Weakness-Opportunity</i>) - Strategi Mengatasi Kelemahan dengan Memanfaatkan Peluang	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengurangi waktu pembersihan kamar dengan menggunakan teknologi <i>housekeeping</i> digital. 2. Melakukan pelatihan berkala bagi staf <i>housekeeping</i> untuk meningkatkan keterampilan dan daya tanggap terhadap tamu. 3. Meningkatkan kesejahteraan staf untuk mengatasi beban kerja tinggi melalui sistem rotasi dan insentif kerja.
WT (<i>Weakness-Threats</i>) - Strategi Mengurangi Kelemahan dan Menghindari Ancaman	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyesuaikan jumlah staf <i>housekeeping</i> sesuai dengan tingkat okupansi hotel agar tidak mengalami beban kerja berlebihan. 2. Meningkatkan SOP <i>housekeeping</i> agar lebih efisien dalam menghadapi persaingan dengan hotel lain. 3. Mengembangkan strategi pemasaran internal untuk mengurangi ketergantungan terhadap OTA dan menghindari fluktuasi harga yang tidak stabil.

Sumber: Data internal Hotel Rayz UMM, Kemenparekraf, Journal UBM, Open Library Telkom University, Advan 2024

Berdasarkan analisis SWOT, terdapat beberapa strategi yang dapat diterapkan oleh Hotel Rayz UMM untuk meningkatkan efektivitas departemen *housekeeping* dan okupansi hotel. Strategi diferensiasi dan keunggulan operasional dapat diterapkan untuk menghadapi persaingan di industri perhotelan (14). Beberapa strategi yang direkomendasikan adalah:

1. Strategi SO (*Strength-Opportunity*): Memanfaatkan lokasi strategis dan standar kebersihan tinggi untuk menarik wisatawan dan meningkatkan branding hotel.
2. Strategi WO (*Weakness-Opportunity*): Mengoptimalkan pelatihan staf *housekeeping* dan menggunakan teknologi digital untuk meningkatkan efektifitas operasional.
3. Strategi ST (*Strength-Threats*): Meningkatkan program loyalitas pelanggan agar tidak terlalu bergantung pada OTA.
4. Strategi WT (*Weakness-Threats*): Mengelola beban kerja *housekeeping* dengan menerapkan sistem rotasi kerja yang lebih fleksibel.

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa penerapan analisis SWOT dalam industri *hospitality* sangat penting untuk meningkatkan daya saing hotel. Studi yang dilakukan di Hotel Grand Tjokro Bandung menemukan bahwa strategi berbasis SWOT, seperti penerapan SOP ketat dalam *housekeeping*, dapat meningkatkan kepuasan tamu dan okupansi hotel (11). Sementara itu, Pentingnya efektifitas operasional dalam departemen *housekeeping* untuk menghadapi tantangan okupansi yang fluktuatif (4).

Menerapkan strategi yang tepat berdasarkan analisis SWOT, Hotel Rayz UMM dapat meningkatkan kualitas layanan, mengoptimalkan efektifitas

operasional *housekeeping*, serta mempertahankan tingkat okupansi yang stabil di tengah persaingan industri perhotelan yang semakin ketat.

E. Konsep KPI

Key Performance Indicators (KPI) adalah ukuran kinerja yang digunakan untuk mengevaluasi efektivitas suatu departemen dalam mencapai tujuan operasionalnya (5). Dalam industri perhotelan, KPI digunakan untuk mengukur kualitas layanan, efektivitas operasional, serta tingkat kepuasan tamu (7).

KPI dalam industri *hospitality* mencakup aspek layanan pelanggan, manajemen operasional, dan efektivitas finansial (6). Khusus untuk departemen *housekeeping*, KPI yang umum digunakan meliputi tingkat kebersihan kamar, waktu penyelesaian pembersihan, jumlah keluhan tamu, serta rating kepuasan pelanggan (3).

Housekeeping memiliki peran penting dalam memastikan kenyamanan dan kepuasan tamu, yang berdampak langsung pada tingkat okupansi hotel (11). Oleh karena itu, evaluasi kinerja *housekeeping* harus dilakukan secara sistematis menggunakan indikator yang objektif dan terukur.

Berikut adalah KPI utama dalam *housekeeping* berdasarkan standar industri perhotelan:

Tabel 5. *Key Performance Indicators* (KPI) untuk *Housekeeping* Hotel Rayz UMM

Kategori KPI	Indikator	Deskripsi Pengukuran	Standar Industri	Rayz UMM (2025)
Kualitas Layanan	Tingkat Kebersihan Kamar	Berdasarkan inspeksi <i>supervisor</i> dan ulasan tamu.	90% kamar mendapat rating baik	85% kamar mendapat rating baik
Efektifitas Operasional	Waktu Penyelesaian Pembersihan	Rata-rata waktu staf menyelesaikan pembersihan kamar.	25-30 menit/kamar	30-35 menit/kamar
Keluhan Pelanggan	Jumlah Keluhan Tamu	Jumlah komplain terkait kebersihan kamar per bulan.	Maksimal 5 keluhan/bulan	7 keluhan/bulan

Sumber: Kemenparekraf, Kasavana & Brooks, Open Library Telkom University, Data Internal Hotel Rayz UMM 2024

Penerapan KPI yang ketat membantu meningkatkan kualitas layanan *housekeeping*, yang berdampak langsung pada tingkat kepuasan tamu dan okupansi hotel (7).

Beberapa penelitian terdahulu menyoroti pentingnya KPI dalam meningkatkan kinerja *housekeeping*. Studi yang dilakukan di Hotel Grand Tjokro Bandung menunjukkan bahwa implementasi KPI yang ketat meningkatkan kepuasan tamu sebesar 15% dalam satu tahun (11). Sementara itu, Hotel yang menerapkan KPI berbasis teknologi memiliki tingkat kebersihan kamar 20% lebih tinggi dibandingkan hotel yang masih menggunakan sistem manual (4).

Menerapkan KPI secara efektif, Hotel Rayz UMM dapat meningkatkan kinerja *housekeeping*, meningkatkan kepuasan tamu, serta mempertahankan tingkat okupansi yang optimal di tengah persaingan industri perhotelan yang semakin ketat.

F. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini dapat dikategorikan menjadi dua kelompok, yaitu penelitian yang memiliki pengaruh positif terhadap peningkatan okupansi hotel dan penelitian yang menunjukkan dampak negatif dari aspek tertentu dalam manajemen *housekeeping*. Penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini dapat dikategorikan menjadi dua kelompok, yaitu penelitian yang menunjukkan pengaruh positif terhadap peningkatan okupansi hotel melalui manajemen *housekeeping*, dan penelitian yang menyoroti dampak negatif dari pengelolaan yang tidak optimal.

Penelitian dari *Open Library* Telkom University menunjukkan bahwa penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ketat dalam kebersihan kamar di Hotel Grand Tjokro Bandung mampu meningkatkan kepuasan tamu hingga 85% dan berdampak pada peningkatan okupansi sebesar 12% dalam satu tahun (11). Hal ini menegaskan bahwa konsistensi dalam pelaksanaan SOP menjadi kunci dalam meningkatkan loyalitas pelanggan dan angka reservasi ulang.

Studi dari *Journal UBM* membuktikan bahwa hotel dengan skor kebersihan di atas 4.5/5 di platform Online Travel Agent (OTA) seperti *Booking.com* dan *Traveloka* mengalami peningkatan okupansi hingga 15% dibandingkan hotel dengan skor di bawah 4.0 (4). Hal ini menunjukkan bahwa ulasan tamu secara langsung memengaruhi persepsi calon pelanggan terhadap kualitas layanan hotel.

Penelitian dari *Advan* menyatakan bahwa pelatihan berkala terhadap staf *housekeeping* mampu meningkatkan efektifitas kerja hingga 20% dan menurunkan jumlah keluhan tamu secara signifikan (16). Waktu pembersihan kamar juga dapat ditekan tanpa menurunkan standar kebersihan, yang berdampak pada operasional

yang lebih efisien. Penerapan teknologi digital dalam manajemen *housekeeping* juga terbukti memberikan hasil positif. Penggunaan sistem pemantauan kebersihan secara real-time dapat meningkatkan efektifitas staf hingga 30%, menurunkan keluhan tamu, serta meningkatkan pengalaman menginap secara keseluruhan. Dampaknya, tingkat okupansi dapat meningkat hingga 10% dalam kurun waktu satu tahun (18).

Sementara itu, studi dari Neliti menunjukkan bahwa ketika tingkat okupansi melebihi 80% tanpa perencanaan manajemen yang baik, staf *housekeeping* mengalami kelelahan fisik dan mental yang signifikan, yang mengakibatkan meningkatnya keluhan pelanggan hingga 18% (10). Masih dari Journal UBM, praktik *overbooking* yang tidak dikelola secara optimal juga menyebabkan ketidaknyamanan tamu seperti keterlambatan check-in dan penurunan kualitas layanan *housekeeping*. Akibatnya, rating kepuasan tamu di platform OTA dapat menurun hingga 10% (4).

Dari penelitian-penelitian yang telah dikaji, dapat disimpulkan bahwa kinerja *housekeeping* yang optimal berkontribusi secara signifikan terhadap peningkatan okupansi hotel. Faktor-faktor seperti penerapan SOP yang ketat, peningkatan kualitas kebersihan kamar, serta efektifitas kerja staf memiliki dampak positif terhadap pengalaman tamu. Selain itu, penggunaan teknologi dan program pelatihan bagi staf *housekeeping* juga dapat meningkatkan efektifitas operasional serta mengurangi keluhan tamu.

Penelitian juga menunjukkan bahwa peningkatan okupansi tanpa manajemen yang baik dapat menyebabkan beban kerja berlebih bagi staf

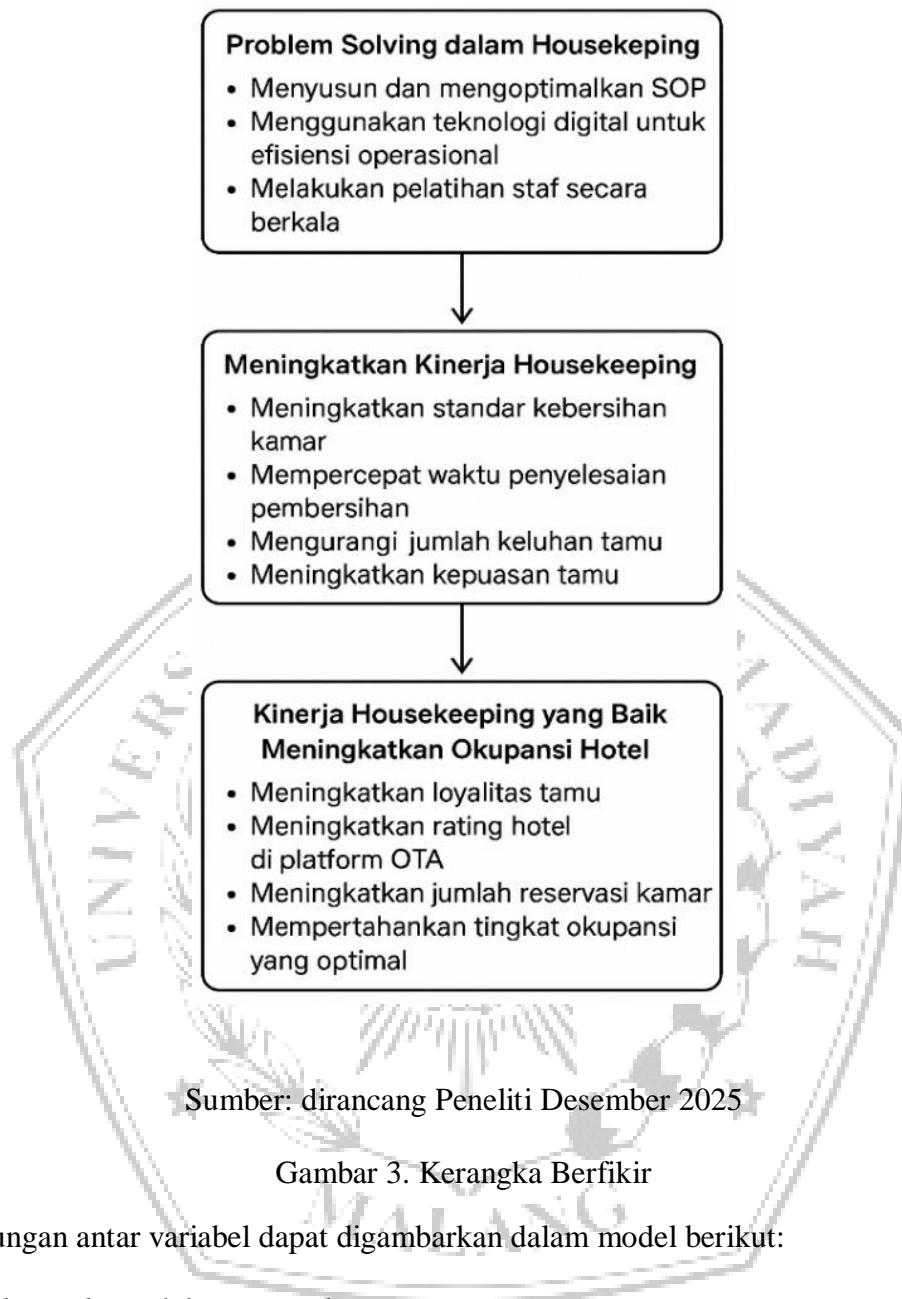
housekeeping. Kondisi ini berpotensi menurunkan kualitas layanan dan tingkat kepuasan pelanggan. Selain itu, praktik *overbooking* yang tidak dikelola dengan baik juga dapat merugikan citra hotel, mengurangi kepuasan tamu, dan berdampak negatif terhadap loyalitas pelanggan. Oleh karena itu, diperlukan strategi manajemen yang tepat untuk menyeimbangkan okupansi tinggi dengan kualitas layanan yang tetap terjaga. Memahami faktor-faktor ini, penelitian ini akan mengevaluasi kinerja *housekeeping* di Hotel Rayz UMM dan merumuskan strategi peningkatan layanan guna meningkatkan okupansi secara berkelanjutan.

G. Kerangka Berfikir

Kerangka berpikir dalam penelitian ini menggambarkan hubungan antara variabel *independen* (kinerja *housekeeping*) dan variabel *dependen* (okupansi hotel), dengan pendekatan *problem solving* sebagai strategi utama dalam meningkatkan okupansi melalui peningkatan kualitas kinerja *housekeeping*.

Industri perhotelan, termasuk Hotel Rayz UMM, menghadapi tantangan dalam meningkatkan tingkat okupansi di tengah persaingan yang ketat. Salah satu faktor kunci yang menentukan keberhasilan hotel dalam mencapai okupansi yang tinggi adalah kualitas layanan yang diberikan oleh departemen *housekeeping*. *Housekeeping* bertanggung jawab atas kebersihan dan kenyamanan kamar tamu, yang merupakan salah satu aspek utama dalam kepuasan pelanggan.

Penerapan strategi *problem solving* dalam manajemen *housekeeping* dapat membantu mengidentifikasi hambatan-hambatan operasional yang memengaruhi kualitas layanan. Dengan menerapkan solusi yang tepat, kinerja *housekeeping* dapat ditingkatkan, yang pada akhirnya berdampak positif terhadap okupansi hotel.



Gambar 3. Kerangka Berfikir

Hubungan antar variabel dapat digambarkan dalam model berikut:

Problem solving dalam Housekeeping

1. Menyusun dan mengoptimalkan SOP
2. Menggunakan teknologi digital untuk efektifitas operasional
3. Melakukan pelatihan staf secara berkala

Problem solving Meningkatkan Kinerja Housekeeping

1. Meningkatkan standar kebersihan kamar

2. Mempercepat waktu penyelesaian pembersihan
3. Mengurangi jumlah keluhan tamu
4. Meningkatkan kepuasan tamu

Kinerja *Housekeeping* yang Baik Meningkatkan Okupansi Hotel

1. Meningkatkan loyalitas tamu
2. Meningkatkan rating hotel di platform OTA
3. Meningkatkan jumlah reservasi kamar
4. Mempertahankan tingkat okupansi yang optimal

Dalam penelitian ini, terdapat dua variabel utama:

1. Variabel *independen*: Kinerja *housekeeping*, yang mencakup indikator seperti standar kebersihan kamar, waktu penyelesaian pembersihan, jumlah keluhan tamu.
2. Variabel *dependen*: Okupansi hotel, yang diukur berdasarkan jumlah kamar terisi dalam periode tertentu.

Problem solving dalam penelitian ini digunakan sebagai pendekatan untuk meningkatkan variabel independen (kinerja *housekeeping*). Strategi yang diterapkan mencakup penerapan SOP yang lebih ketat, penggunaan teknologi digital dalam monitoring *housekeeping*, pelatihan staf secara berkala.