

**EVALUASI KUALITAS PELAYANAN PADA DEPARTEMENT
HOUSEKEEPING DI HOTEL PANGERAN BEACH PADANG**

**SUHADA
21240002**



**PROGRAM STUDI D-IV PERHOTELAN
FAKULTAS PARIWISATA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT
2025**

EVALUASI KUALITAS PELAYANAN PADA DEPARTEMENT HOUSEKEEPING DI HOTEL PANGERAN BEACH PADANG

**Proyek Akhir Ini Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Terapan Pariwisata**



**Oleh:
SUHADA
21240002**

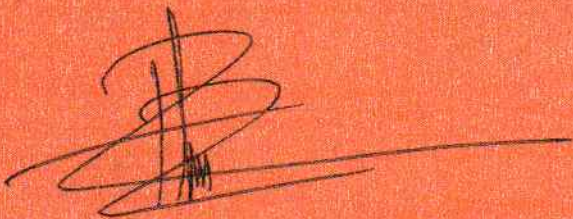
**PROGRAM STUDI D-IV PERHOTELAN
FAKULTAS PARIWISATA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT
2025**

PERNYATAAN PERSETUJUAN SIDANG PROYEK AKHIR

Proyek akhir ini telah diperiksa, disetujui, dan disahkan oleh Tim Pembimbing untuk selanjutnya dipertanggungjawabkan pada Sidang Proyek Akhir Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.

Bukittinggi, 21 Agustus 2025

Pembimbing I,



Rozi Yuliani, S.ST.Par. MM

NIDN. 1031078602

Pembimbing II,



Wina Asty, S.Pd., MM.Par

NIDN. 1019048301

Menyetujui :

Ketua Program Studi Perhotelan,



Wina Asty, S.Pd., MM.Par

NIDN. 1019048301

PERNYATAAN PENGESAHAN SIDANG PROYEK AKHIR

Tim Penguji Sidang Proyek Akhir Mahasiswa Program Studi Perhotelan Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat, menyatakan bahwa Proyek Akhir yang Diajukan oleh :

Nama : Suhada
NIM : 21240002
Judul : Evaluasi Kualitas Pelayanan Pada Departement Housekeeping Di Hotel Pangeran Beach Padang

Telah berhasil dipertahankan dihadapan tim penguji dan diterima sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan Pariwisata pada Program Studi Perhotelan Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.

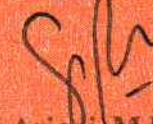
Bukittinggi, 21 Agustus 2025

Penguji I,


Moch Abdil SE., MM

NIDN. 1006068002

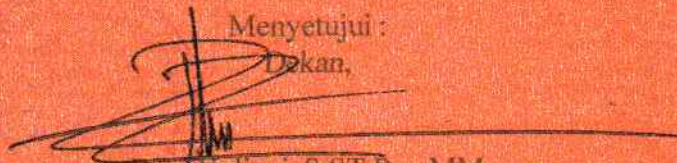
Penguji II,


Sri Ariani, M.Pd

NIDN. 1026118003

Menyetujui :

Dekan,


Rozi Yuliani, S.ST.Par. MM

NIDN. 1031078602

FACULTY OF TOURISM

Hotel Management Study Program

Final Project, March 2025

Suhada

Evaluation of Service Quality in the Housekeeping Department at Pangeran Beach Hotel

Padang

ABSTRACT

This study aims to evaluate the service quality of the Housekeeping Department at Pangeran Beach Hotel Padang and to analyze its impact on guest satisfaction. The research method used is a quantitative evaluation approach with data collection techniques through observation, interviews, documentation, and literature review. The results show that, in general, housekeeping services at Pangeran Beach Hotel Padang have been implemented well, but there are still several aspects that need improvement, including room cleanliness, availability of facilities, and the hospitality of staff in serving guests. Guest complaints obtained from Google Reviews and Online Travel Agents (OTAs) indicate that there are still shortcomings in service consistency and supervision of housekeeping performance. These findings emphasize that housekeeping service quality plays an important role in shaping guest satisfaction, loyalty, and the hotel's image in the hospitality industry. Therefore, improving service quality, conducting regular supervision, and providing staff training are essential for Pangeran Beach Hotel Padang to maintain its competitiveness.

Keywords: *Service Quality, Housekeeping, Guest Satisfaction, Pangeran Beach Hotel*

Padang

**FAKULTAS PARIWISATA
PROGRAM STUDI PERHOTELAN**

Proyek Akhir, Maret 2025

Suhada

Evaluasi Kualitas Pelayanan Pada Departement Housekeeping Di Hotel Pangeran Beach Padang

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan Departemen Housekeeping di Hotel Pangeran Beach Padang serta menganalisis pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan tamu. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan Evaluasi Kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kusioner, observasi, dokumentasi, serta studi kepustakaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum pelayanan housekeeping di Hotel Pangeran Beach Padang sudah dilaksanakan dengan baik, namun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, antara lain kebersihan kamar, ketersediaan fasilitas, dan sikap ramah tamah petugas dalam melayani tamu. Keluhan tamu yang diperoleh melalui ulasan Google Review maupun Online Travel Agent (OTA) memperlihatkan bahwa masih ada kekurangan pada konsistensi pelayanan dan pengawasan terhadap kinerja housekeeping. Temuan ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan housekeeping memiliki peran penting dalam membentuk kepuasan tamu, loyalitas, serta citra hotel di industri perhotelan. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan, pengawasan rutin, serta pelatihan karyawan menjadi hal yang sangat diperlukan agar Hotel Pangeran Beach Padang mampu mempertahankan daya saingnya.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Housekeeping, Kepuasan Tamu, Hotel Pangeran Beach Padang

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Suhada

NIM : 21240002

Dengan ini menyatakan bahwa Proyek Akhir saya yang berjudul Evaluasi Kualitas Pelayanan Pada Departement Housekeeping Di Hotel Pangeran Beach Padang adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber yang saya kutip secara langsung maupun tidak langsung ataupun yang dirujuk adalah benar. Jika ternyata dikemudian hari dinyatakan karya saya ini merupakan hasil dari mencontoh (plagiat) sebagian atau keseluruhan dari karya ini maka saya bersedia diproses sesuai dengan hukum dan perundang- undangan yang berlaku di Negara Republik Indonesia.

Bukittinggi, 21 Agustus 2025

Saya yang menyatakan



Suhada

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI PROYEK AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Suhada
NIM : 21240002
Program Studi : Perhotelan
Jenis Karya Ilmiah : Proyek Akhir

Demi mengembangkan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non Exclusive Royalty Free Right) atas proyek akhir saya yang berjudul:

“Evaluasi Kualitas Pelayanan Pada Departement Housekeeping Di Hotel Pangeran Beach Padang”

Dengan demikian Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan proyek akhir selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Bukittinggi
Pada Tanggal : 21 Agustus 2025
Saya yang menyatakan

Suhada

Penulis menyelesaikan pendidikan Sekolah Dasar Negeri (SDN) 02 Pasar Bukit, Basa Ampek Balai Tapan pada tahun 2014, Sekolah Menengah Pertama Negeri (SMPN) 01 Basa Ampek Balai Tapan pada tahun 2017. Sekolah Menengah Atas Negeri (SMA) 01 Basa Ampek Balai Tapan pada tahun 2020, Pada tahun 2021 penulis diterima di jurusan Perhotelan Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.

Selama menempuh pendidikan di Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat, penulis aktif mengikuti berbagai kegiatan kemahasiswaan, antara lain, Koordinator Divisi Dalam Negeri Badan Eksekutif Mahasiswa (BEM) Fakultas Pariwisata, Ketua Bidang Riset Keilmuan Dan Hikmah Ikatan Mahasiswa Muhammadiyah (IMM) Pimpinan Komisariat (Pk) Ahmad Khatib Al Minang Kabawi, Sekretaris Umum Pimpinan Cabang (PC) Ikatan Mahasiswa Muhammadiyah (IMM) Kota Bukit Tinggi. seminar industri pariwisata, dan kegiatan sosial kampus.

Penulis memiliki minat dan keahlian di bidang, Pelayanan HouseKeeping, Pelayanan Food And Beverage Service, Purchasing Hotel, Fasih Berbahasa Indonesia dan Bahasa Inggris, serta pernah melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Hotel Pangeran Beach Padang pada tahun 2023, dan di hotel Grand Bunda Bukit Tinggi pada tahun 2025.

Penulis menyusun Tugas Akhir/Skripsi dengan judul **“Evaluasi Kualitas Pelayanan Pada Departement Housekeeping Di Hotel Pangeran Beach Padang”** sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Pariwisata.

Demikian riwayat hidup ini penulis buat dengan sebenarnya untuk melengkapi penyusunan Tugas Akhir/Skripsi.

Bukittinggi, 21 Agustus 2025

Hormat Saya

Suhada

NIM: 21240002

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas segala nikmat dan rahmat-Nya yang selalu dicurahkan kepada seluruh makhluk-Nya. Sehingga saya dapat menyelesaikan proposal ini, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana kepariwisataan dengan judul **“Evaluasi Kualitas Pelayanan Pada Departement Housekeeping Di Hotel Pangeran Beach Padang”**. Dengan baik tidak terlepas dari kekurangan, shalawat dan salam senantiasa tercurah kepada Rasulullah S.A.W yang telah menjadi suri tauladan bagi umatnya. Dalam proses penyusunan proposal ini, peneliti banyak dapat arahan, petunjuk, bimbingan, dan motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Riki Saputra, MA. Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat
2. Ibu Rozi Yuliani, S.ST.Par.,M.M selaku Dekan Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.
3. Ibu Wina Asty, S.Pd.,M.M.Par selaku Ketua Program Studi Perhotelan Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.
4. Ibu Rozi Yuliani, S.ST.Par.,M.M selaku dosen pembimbing dalam penelitian.
5. Ibu Wina Asty, S.Pd., M.M Par selaku dosen pembimbing dalam penelitian.
6. Mam Sri Ariani, M.Pd selaku dosen penguji dan pendidik yang telah banyak memberi ilmu dan bantuan kepada peneliti selama perkuliahan.
7. Ibu Elmiwati, S.H yang telah banyak memberi ilmu dan bantuan kepada peneliti selama perkuliahan.
8. Terkhusus penulis persembahkan kepada Superhero dan Panutanku Ayahanda tercinta Alm. Kasman yang terlebih dahulu dipanggil oleh yang kuasa saat penulis PKL pertama, sebelum melihat penulis menggunakan Toga yang beliau mimpikan. Teringat dulu sebelum beliau wafat mengatakan “ *ingin sekali melihat anaknya segera lulus dan menggunakan toga* ” dan

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, mengganggakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagai seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari pencipta untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

sekarang penulis sudah menyelesaikan kuliah dan Proyek Akhir ini sebagaimana perwujudan terakhir sebelum beliau benar-benar pergi. Terimakasih sudah mengantarkan penulis sampai titik ini, meskipun pada akhirnya perjalanan ini harus penulis lewati sendiri tanpa lagi kau temani.

9. Terkhusus penulis persembahkan kepada pintu surga Ibunda tercinta Nofrida Ridwan, Prempuan hebat yang memberikan doa dan dukungan, semangat serta kasih sayang yang tak terhingga pada penulis, penulis persembahkan karya tulis ini untuk mu, Terimakasih sudah melahirkan, merawat dan membesarkan saya dengan penuh cinta dan kelembutan.
10. Terkhusus penulis persembahkan kepada Bucik Gusmini, Wan Sabnu dan seluruh keluarga besar datuk Mukomuko yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, yang terkasih dan tersayang yang telah memberi semangat, motivasi serta menjadi salah satu donatur penulis dalam menjalani masa perkuliahan sampai Proses penulisan Proyek Akhir ini.
11. Terkhusus penulis persembahkan kepada Abang nda Bilhuda dan Kakak Nia Kurnia, dan Ayunda Nofika Fitriani dan Abang Jeki Sahputra yang terkasih dan tersayang yang telah memberi semangat, motivasi serta menjadi salah satu Menfasilitasi Laptop kepada penulis dalam menjalani masa perkuliahan sampai Proses penulisan Proyek Akhir ini.
12. Seluruh Staf dan Dosen pengajar di Fakultas Pariwisata Program Studi D4 Perhotelan Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat yang telah banyak memberi ilmu kepada peneliti selama perkuliahan
13. Untuk Sahabat terbaik, Rinal Putra Utama, Decmi, Mayunis, Hendri, Uda Adeometri, Fikra, Ade, Yondi, Bima, Yoga, Arby, dan Aprizon, terimakasih banyak telah banyak membantu peneliti dari awal perkuliahan sampai pembuatan dan penyelesaian Proyek Akhir ini.

Peneliti menyadari bahwa proposal ini masih kurang sempurna. Oleh karena itu peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun sebagai masukan demi kesempurnaan dan penyusunan skripsi yang lebih baik di masa mendatang. Semoga proposal ini dapat bermanfaat bagi banyak pihak, khususnya bagi Peneliti dan Pembaca.

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, mengganggakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagai seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari pencipta untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

DAFTAR ISI

PERNYATAAN PERSETUJUAN SIDANG PROYEK AKHIR	i
PERNYATAAN PENGESAHAN SIDANG PROYEK AKHIR	ii
ABSTRACT	iii
ABSTRAK.....	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS	v
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI PROYEK AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	vi
RIWAYAT HIDUP	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	5
1.3 Pembatasan Masalah.....	5
1.4 Rumusan Masalah.....	5
1.5 Tujuan Penelitian	6
1.6 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II LANDASAN TEORI	8
2.1 Evaluasi.....	8
2.1.1 Pengertian Evaluasi.....	8
2.2 Kualitas Pelayanan.....	11
2.1.2 Pengertian Kualitas Pelayanan	11
2.1.3 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	15
2.1.4 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	20
2.1.5 Pentingnya Kualitas Pelayanan dalam Industri Jasa	23
2.3 Departemen House Keeping.....	24
2.3.1 Pengertian Departemen House Keeping.....	24
2.3.2 Tugas dan Tanggung Jawab Housekeeping.....	25
2.3.3 Struktur Organisasi Housekeeping.....	26
2.3.4 Peran Housekeeping dalam Kepuasan Tamu.....	27
2.3.5 Standar Operasional Prosedur (SOP) Housekeeping	27
2.4 Room Section	28

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, mengganggakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagai seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari pencipta untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

2.4.1 Pengertian Room Section.....	28
2.4.2 Tugas Dan Tanggung Jawab Room Section.....	30
2.4.3 Area Kerja Room Section.....	32
2.4.4 Peran Room Section.....	34
2.5 Penelitian Terdahulu.....	37
2.6 Kerangka Konseptual.....	38
BAB III METODELOGI PENELITIAN.....	39
3.1 Jenis Penelitian.....	39
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian.....	40
3.3 Variabel Penelitian.....	40
3.4 Populasi dan Sampel.....	41
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	43
3.2 Instrumen Penelitian.....	45
3.3 Analisis Data.....	45
BAB IV.....	47
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	47
4.1 Hasil Penelitian.....	47
4.1.1 Deskripsi Perusahaan.....	47
4.1.2 Struktur Pangeran Beach Hotel Padang.....	48
4.1.3 Deskripsi Data.....	50
4.1.4 Uji Instrument Penelitian.....	53
4.1.5 Uji Mean, Median, Modus.....	58
4.2 Pembahasan Hasil.....	60
BAB V PENUTUP.....	62
5.1 Kesimpulan.....	62
5.2 Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA.....	65

Daftar Gambar

Gambar 4. 1 Pangeran Hotel.....	48
---------------------------------	----

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, menggandakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagai seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari pencipta untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, menggandakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagai seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari pencipta untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	37
Tabel 3. 1 Waktu Penelitian.....	40
Tabel 3. 2 Skala Likert	44
Tabel 4. 1 Pertanyaan Kuesioner	50
Tabel 4. 2 Uji Validitas	54
Tabel 4. 3 Reliabilitas.....	55
Tabel 4. 4 Uji Normalitas	56
Tabel 4. 5 Uji Mean, Median, Modus	58

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata merupakan kegiatan perjalanan yang bertujuan untuk bersantai atau liburan yang dilaksanakan dengan dukungan dari pelaku usaha, masyarakat, serta pemerintah daerah, sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009. Menurut A.J. Burkat, pariwisata adalah seseorang yang melakukan kegiatan perjalanan sementara dari tempat tinggalnya. Kegiatan ini mencakup seluruh aktivitas yang dilakukan selama berada di tempat tujuan.

Pariwisata saat sekarang ini menjadi industri yang menjanjikan karena banyak orang tertarik untuk berlibur atau mengunjungi suatu daerah. Pariwisata memenuhi kebutuhan manusia akan kesenangan, dan ada pihak-pihak yang menyediakan layanan untuk memenuhi kesenangan. Menurut A.S. Hornby, industri adalah nilai kerja keras, produksi barang, dan pengumpulan kekayaan melalui usaha manusia. Dalam bidang usaha pariwisata, industri pariwisata adalah kelompok usaha terkait yang menghasilkan barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan wisatawan (Undang-Undang No. 10 Tahun 2009).

Menurut UNWTO, industri pariwisata meliputi fasilitas untuk pengunjung, layanan makanan dan minuman, agen perjalanan dan reservasi, hiburan, olahraga, transportasi penumpang, dan wisata budaya.

Industri pariwisata merupakan sumber devisa yang besar bagi negara Indonesia. Indonesia menjadi tujuan wisata karena adat dan budaya yang unik, kondisi geografis, dan fasilitas pendukung yang baik.

Industri pariwisata di Indonesia sangat berkembang pesat, ditandai dengan banyaknya tempat wisata dan pertumbuhan bisnis akomodasi, restoran, transportasi, dan usaha perjalanan wisata. Hotel adalah bagian penting dari pariwisata sebagai tempat menginap dan akomodasi bagi wisatawan. Hotel didirikan oleh perusahaan yang menyediakan berbagai fasilitas untuk wisatawan dan tamu.

Salah satu hotel berbintang empat yang terdapat di Kota Padang adalah Hotel Pangeran Beach, yang terletak di Jalan Ir. H. Juanda No. 79, Kelurahan Flamboyan Baru, Kecamatan Padang Barat, Kota Padang, Sumatera Barat 25115. Hotel Pangeran Beach menyediakan berbagai fasilitas dan layanan yang dirancang secara khusus dan inovatif untuk memberikan keunggulan dibandingkan dengan hotel-hotel berbintang empat lainnya.

Pada awalnya, Hotel Pangeran Beach Padang beroperasi dengan kamar yang berjumlah 65 . Kemudian, pada tanggal 7 Juli 1991, jumlah kamar ditambah menjadi 105 kamar, dan selanjutnya meningkat menjadi 139 kamar. Seiring dengan pertumbuhan sektor pariwisata dan meningkatnya kebutuhan akan akomodasi, pada tahun 2006 dilakukan pembangunan tambahan berupa satu lantai baru (lantai enam), sehingga jumlah kamar bertambah menjadi 176 kamar.

Dengan penambahan tersebut, Hotel Pangeran Beach berhasil memenuhi persyaratan sebagai hotel berbintang empat, dan status ini diresmikan oleh PHRI pada bulan Mei 2007. Namun, karena permintaan kamar terus mengalami peningkatan, pihak hotel kemudian mengubah tipe kamar suite menjadi kamar standar. Akibat perubahan tersebut, pada tahun 2018 jumlah keseluruhan kamar menjadi 181 kamar.

Tingkat Hunian atau Occupancy rate merupakan salah satu indikator utama

dalam industri perhotelan yang digunakan untuk menilai kinerja operasional dan efektivitas pengelolaan hotel, di mana beberapa ahli dan sumber terpercaya dalam lima tahun terakhir memberikan pandangan serupa mengenai konsep ini. Menurut Ahmad Syarifudin Mahzumi (2024), occupancy rate adalah teknik untuk mengetahui tingkat hunian kamar hotel dalam periode tertentu dan menjadi tolak ukur keberhasilan strategi pemasaran serta pengelolaan layanan hotel. Sementara itu, situs Hotel.or.id (2023) menjelaskan bahwa occupancy rate merupakan persentase kamar yang terisi dibandingkan dengan total kamar yang tersedia dalam waktu tertentu, yang digunakan sebagai indikator utama dalam menilai performa hotel. Pandangan yang sejalan juga disampaikan oleh Rsuddepatihamzah.com (2025), yang menyatakan bahwa tingkat hunian adalah metrik kunci yang mencerminkan efektivitas pengisian kamar hotel serta secara langsung berkaitan dengan pendapatan dan profitabilitas hotel secara keseluruhan.

Berdasarkan hasil observasi awal peneliti menemukan beberapa complain tamu di *Google Review* dan OTA, adapun complain tamu yang penulis temui berdasarkan *Google Review* dan OTA yaitu, Banyak keluhan tamu terhadap kamar yang berbau apek dan noda pada tempat tidur, Pelayanan petugas kamar yang kurang ramah pada tamu, Tidak memenuhi permintaan tamu sesuai yang diminta dan kebutuhan tamu, Minimnya pengawasan terhadap pelayanan *Room Section* dan pelaksanaan *Room Section*, Minimnya pengawasan dan analisis yang menyeluruh.

Berdasarkan complain tamu yang terdapat di *Google Review* dan OTA maka dari itu penulis ingin melihat kualitas pelayanan di Hotel Pangeran Beach Padang berdasarkan Tingkat Hunian (*Occupancy Rate*) hotel

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, menggambar, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagai seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari pencipta untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

Tingkat Hunian (*Occupancy Rate*) hotel memengaruhi jumlah kamar yang dibersihkan dan beban kerja staf *house keeping*, yang pada akhirnya berdampak pada kualitas pelayanan yang dirasakan oleh tamu, adapun tingkat hunian tamu pada hotel Pangeran Beach Padang sebagai berikut :

Tabel 1. 1 Tingkat Hunian

Bulan	Total Kamar	Superir	Dweluxe	Junior Suite	Excecutive	Pangeran Suite
Januari	72	36	22	7	4	3
Februari	164	82	49	16	8	9
Maret	54	27	16	5	3	3
April	109	55	33	11	5	5
Mei	173	87	52	17	9	8
Juni	146	73	44	15	7	7
Juli	94	47	28	9	5	5
Agustus	166	83	50	17	8	8
September	105	53	36	9	4	3
Oktober	169	85	51	17	8	8
November	170	85	51	17	9	8
Desember	166	83	50	17	8	8
Total	1.588	760	472	157	78	76

Sumber : Hotel Pangeran Beach 2025

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, mengandakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagai seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari pencipta untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

Berdasarkan dari ulasan google review dan Occupancy Rate di atas maka penulis merangkum masalah yang terdapat di Hotel Pangeran Beach Padang lebih merujuk pada pelayanan fasilitas kamar ,maka dari itu penulis ingin mengambil judul dari ulasan di atas **'Evaluasi Kualitas Pelayanan Pada Departemen HouseKeeping Di hotel Pangeran Beach Padang'**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut:

- 1) Banyak keluhan tamu terhadap kamar yang berbau apek dan noda pada tempat tidur
- 2) Pelayanan petugas kamar yang kurang ramah pada tamu
- 3) Tidak memenuhi permintaan tamu sesuai yang diminta tamu
- 4) Minimnya pengawasan terhadap pelayanan room attendant dan pelaksanaan tugas room attendant
- 5) Minimnya pengawasan dan analisis yang menyeluruh terhadap dampak kebersihan kamar terhadap kenyamanan dan kepuasan tamu

1.3 Pembatasan Masalah

Karena keterbatasan tenaga,waktu dan uang maka penelitian ini dibatasi hanya kepada kualitas pelayanan departement housekeeping di Pangeran Beach Hotel Padang.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang dan identifikasi masalah, maka pertanyaan-pertanyaan yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Bagaimana Kualitas Pelayanan Pada Departemen House Keeping Di Hotel Pangeran Beach Padang ?

1.5 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

- 1) Mengetahui bagaimana kualitas Pelayanan Pada Departemen House Keeping Di Hotel Pangeran Beach Padang

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

- 1) Manfaat praktis
 - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk memperdalam wawasan dan pemahaman tentang pelayanan pelayanan Housekeeping
- 2) Manfaat Teoritis
 - a. Bagi mahasiswa perhotelan diharapkan penelitian ini dapat berguna untuk menambah pengetahuan dan bahan pertimbangan serta sebagai sumbangan pemikiran dan informasi terutama bagi rekan-rekan mahasiswa yang akan melakukan penelitian lebih lanjut mengenai pelayanan housekeeping
 - b. bagi peneliti lainnya penulis berharap penelitian ini dapat berguna dan bermanfaat sebagai bahan untuk menambah wawasan ilmu pengetahuan, serta menjadi informasi yang memadai.

- c. Bagi penulis diharapkan dapat meningkatkan wawasan dan pengetahuan tentang pelayanan housekeeping
- d. Bagi Hotel Pangeran Beach Padang diharapkan dapat meningkatkan pelayanan housekeeping dihotel.

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, menggandakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagai seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari pencipta untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

