

PERAN MANAJEMEN SANITASI KAMAR SEBAGAI FAKTOR PENENTU REPUTASI BEVERLY HOTEL BATAM

Andre Saputra^{1*}, Nensi Lapotulo²

^{1,2}Politeknik Pariwisata Batam, Indonesia

2022010045@student.btp.ac.id^{1*}; nlapotulo@btp.ac.id²

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran manajemen sanitasi kamar sebagai faktor penentu reputasi Beverly Hotel Batam dengan menelaah standar ukuran kebersihan yang diterapkan, konsistensi penerapannya oleh staf *housekeeping*, dan persepsi tamu terhadap kualitas kebersihan hotel. Permasalahan utama yang diangkat adalah adanya ketidaksesuaian antara penerapan standar operasional prosedur (SOP) kebersihan dan penerapan praktik oleh staf *housekeeping*, yang kemudian memengaruhi persepsi tamu terhadap kualitas sanitasi kamar dan berdampak pada reputasi hotel di platform ulasan daring. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik *purposive sampling* yang melibatkan dua belas informan, terdiri atas pihak manajemen, staf *housekeeping*, dan tamu hotel. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan studi dokumentasi, kemudian dianalisis secara tematik dengan model analisis interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan SOP kebersihan telah dilakukan secara rutin, namun belum sepenuhnya konsisten pada tingkat pelaksanaan di lapangan. Faktor kompetensi dan pelatihan staf menjadi penentu utama keberhasilan manajemen kebersihan, sementara transparansi komunikasi hotel kepada tamu berpengaruh signifikan terhadap persepsi reputasi. Sebagian besar tamu memberikan penilaian positif terhadap upaya kebersihan, meskipun masih ditemukan kekurangan kecil pada beberapa aspek detail kamar. Penelitian ini menyimpulkan bahwa reputasi hotel sangat dipengaruhi oleh sinergi antara manajemen kebersihan, kompetensi sumber daya manusia, dan strategi komunikasi layanan. Dengan memperkuat tiga aspek tersebut, Beverly Hotel Batam dapat meningkatkan citra profesional dan kepercayaan tamu dalam jangka panjang.

Kata Kunci: Manajemen Sanitasi Kamar, Reputasi Hotel, Kebersihan, Persepsi Tamu, Perhotelan

Abstract

This study aims to analyze the role of room sanitation management as the defining factor of Beverly Hotel Batam which was conducted by examining the adopted cleanliness measure standards, the implementation of the cleanliness standard by housekeeping staffs, and perception obtained from the guests. The primary issue raised is the discrepancy between the cleanliness standard operating procedures (SOPs) and its consistent implementation by housekeeping staffs that affect guests' perception towards room sanitation quality which leads to hotel reputation on online review platform. This study employed a descriptive qualitative approach using purposive sampling technique, involving twelve informants comprising the management division, housekeeping staff, and hotel guests. Data were collected through in-depth interviews, participant observation, and documentation studies, which were then analyzed thematically using the Miles, Huberman, and Saldaña interactive analysis model. The results show that the implementation of cleanliness SOPs has been carried out routinely; however, it has not been entirely consistent in its practical implementation. Staff competence and training are the main determinants of the success of cleaning management, while the transparency of the hotel communication to guests has significant influence reputation perception. Most guests provided positive assessments of cleanliness efforts, although

minor deficiencies were still noted in several aspects of room details. This study concludes that the synergy between cleanliness management, human resource competence, and service communication strategies has a strong influence on hotel reputation. By strengthening these three aspects, Beverly Hotel Batam can enhance its professional image and improve guest trust in the long term.

Keywords: *Room Sanitation Management, Hotel Reputation, Cleanliness, Guest Perception, Hospitality*

1. PENDAHULUAN

Industri perhotelan memiliki peran penting dalam mendukung perekonomian daerah dan nasional, dimana kualitas layanan menjadi penentu utama daya saing hotel dalam menarik dan mempertahankan tamu (Dogru et al., 2020). Perkembangan pariwisata yang pesat mendorong tumbuhnya permintaan terhadap akomodasi yang tidak hanya nyaman secara fasilitas, tetapi juga aman dan higienis. Hal ini menjadikan aspek sanitasi kamar sebagai bagian penting dari janji nilai (*value proposition*) hotel kepada tamunya (Sinaga & Lapotulo, 2022). Kondisi pasca pandemi semakin menegaskan bahwa kebersihan bukan lagi sekedar unsur estetika melainkan faktor keamanan kesehatan yang memengaruhi persepsi, keputusan menginap, dan penilaian masyarakat terhadap sebuah hotel (Teng et al., 2023). Temuan awal dalam penelitian terdahulu menyatakan bahwa perhatian tamu terhadap kebersihan meningkat secara signifikan sejak pandemi, sehingga hotel yang mampu menjaga dan mengomunikasikan praktik sanitasi dengan baik cenderung memperoleh kepercayaan dan ulasan positif dari tamu (Gupta et al., 2022).

Penelitian ini terfokus pada Beverly Hotel Batam, sebuah hotel bintang empat yang menjadi lokasi penelitian lapangan dimana praktik manajemen sanitasi kamar menjadi pusat perhatian baik manajemen maupun tamu. Berdasarkan observasi awal dan dokumen internal penelitian, ditemukan bahwa penerapan *standard operating procedure* (SOP) pembersihan, frekuensi disinfeksi area kontak tinggi, pengelolaan linen, serta pelatihan staf *housekeeping* merupakan elemen-elemen yang secara langsung berkaitan dengan kualitas sanitasi kamar di Beverly Hotel Batam. Namun, walaupun beberapa indikator operasional telah diterapkan, masih ditemukan variasi persepsi tamu mengenai konsistensi kebersihan dan keterbukaan komunikasi hotel terkait protokol sanitasi. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara praktik manajemen dan reputasi yang tercermin di platform ulasan daring.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana praktik manajemen sanitasi kamar memengaruhi reputasi Beverly Hotel Batam berdasarkan persepsi tamu dan penerapan standar kebersihan yang dilakukan oleh pihak manajemen. Tujuan ini diharapkan dapat memberikan pemahaman empiris tentang hubungan antara manajemen sanitasi dan reputasi hotel di era pascapandemi.



Gambar 1. Keluhan Tamu Online

Gambar 1 menunjukkan salah satu ulasan tamu dengan skor 2.0/10 yang menyoroti kondisi kebersihan kamar. Ulasan tersebut menggambarkan ketidakpuasan terhadap kondisi kamar dan fasilitas yang tidak memenuhi standar kebersihan. Kasus seperti ini memperlihatkan dampak nyata praktik sanitasi terhadap persepsi dan reputasi tamu. Beverly Hotel Batam sendiri telah berupaya memperbaiki sistem kebersihan melalui sertifikasi protokol kesehatan dan penerapan pembersihan berkala di area publik serta kamar tamu. Namun, ulasan negatif yang masih muncul menunjukkan bahwa penerapan tersebut belum selalu mencapai standar yang diharapkan. Ketidakkonsistenan ini dapat menurunkan persepsi publik terhadap profesionalisme hotel (Sinaga & Lapotulo, 2022; Wen et al., 2020). Reputasi hotel sangat dipengaruhi oleh pengalaman nyata tamu terhadap kebersihan kamar. Kegagalan dalam manajemen sanitasi kamar mengakibatkan konsekuensi serius terhadap penilaian di platform daring seperti *TripAdvisor* atau *Google Reviews*. Kebersihan kamar bukan hanya masalah estetika, tetapi juga menyangkut kenyamanan, kesehatan, dan kepercayaan pelanggan (Islam et al., 2023).

Berdasarkan kajian literatur, kebersihan kamar terbukti berpengaruh terhadap tingkat kepuasan tamu dan reputasi hotel (De Lourdes & Hadi, 2025; Lončar & Čerović, 2023). Persepsi kebersihan menjadi penentu utama dalam membentuk penilaian keseluruhan tamu terhadap pengalaman menginap (Manolitzas et al., 2021; Štefko et al., 2020). Selain itu, preferensi konsumen pascapandemi menunjukkan bahwa layanan terkait kebersihan kini menjadi faktor penentu kepuasan (*satisfier*), sementara kegagalan kebersihan menjadi sumber utama kekecewaan (Yu et al., 2020). Dengan demikian, penelitian ini memiliki urgensi ilmiah dalam menjembatani kesenjangan antara teori manajemen kebersihan hotel dan implementasi realitas di lapangan, khususnya dalam konteks hotel berbintang di Batam. Kontribusi penelitian ini diharapkan tidak hanya memperkaya literatur manajemen perhotelan terkait sanitasi kamar dan reputasi yang berani, tetapi juga memberikan

rekomendasi praktis bagi pihak manajemen hotel dalam meningkatkan kualitas kebersihan sebagai strategi reputasional yang berkelanjutan.

2. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena bertujuan untuk memahami secara mendalam bagaimana praktik manajemen sanitasi kamar diterapkan di Beverly Hotel Batam dan bagaimana kebijakan tersebut memengaruhi reputasi hotel berdasarkan persepsi tamu dan pihak manajemen. Penelitian kualitatif menurut Creswell (2018) fokus pada pemahaman makna dari pengalaman individu terhadap suatu fenomena sosial melalui proses interpretatif yang alami dan kontekstual. Subjek penelitian ini adalah pihak-pihak yang terlibat langsung dalam pengelolaan dan pelaksanaan manajemen sanitasi kamar di Beverly Hotel Batam, yaitu manajer *housekeeping*, staf *housekeeping*, serta tamu yang memiliki pengalaman menginap dan memberikan penilaian terhadap kebersihan kamar. Adapun objek penelitiannya adalah praktik manajemen sanitasi kamar yang meliputi penerapan prosedur kebersihan, standar pengawasan operasional, serta pelatihan staf *housekeeping*, dan hubungannya dengan reputasi hotel yang tercermin dari persepsi tamu maupun ulasan daring.

Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh unsur yang terlibat dalam aktivitas manajemen kebersihan di Beverly Hotel Batam. Penentuan informan dilakukan dengan teknik *purposive sampling*, yaitu pemilihan subjek berdasarkan pertimbangan tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Informan dipilih karena dianggap memiliki pengetahuan, pengalaman, dan pemahaman mendalam terhadap fenomena yang diteliti (Creswell, 2018). Kriteria informan mencakup pihak manajemen yang bertanggung jawab terhadap kebijakan kebersihan, staf *housekeeping* dengan pengalaman kerja minimal satu tahun, serta tamu yang memiliki pengalaman menginap dan pernah memberikan ulasan terkait kebersihan kamar. Jumlah informan dalam penelitian ini tidak ditentukan secara pasti, melainkan didasarkan pada prinsip kejenuhan data (*data saturation*), yaitu ketika informasi yang diperoleh mulai berulang dan tidak ditemukan lagi tema baru. Berdasarkan perkiraan awal, penelitian ini melibatkan sekitar delapan hingga dua belas informan yang terdiri atas pihak manajemen, staf *housekeeping*, dan tamu.

Pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik utama, yaitu wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan studi dokumentasi. Wawancara mendalam dilakukan kepada informan utama untuk menggali pandangan, pengalaman, serta persepsi mereka mengenai praktik kebersihan dan dampaknya terhadap reputasi hotel. Observasi partisipatif dilakukan dengan mengamati secara langsung aktivitas pembersihan kamar, penerapan prosedur disinfeksi, serta interaksi antara staf *housekeeping* dan tamu. Sedangkan studi dokumentasi dilakukan dengan menelaah dokumen

pendukung seperti SOP *housekeeping*, jadwal kebersihan, catatan pelatihan staf, serta ulasan tamu di platform daring seperti *TripAdvisor* atau *Google Review*.

Proses penelitian ini dilaksanakan melalui tiga tahap utama, yaitu tahap persiapan, tahap pengumpulan data, dan tahap analisis. Pada tahap persiapan, peneliti menyusun instrumen penelitian seperti pedoman wawancara dan lembar observasi, serta melakukan koordinasi dan izin penelitian kepada pihak manajemen hotel. Tahap pengumpulan data dilakukan dengan melakukan wawancara dan observasi lapangan secara langsung. Selanjutnya data yang dikumpulkan dianalisis menggunakan model analisis interaktif Miles, Huberman, & Saldaña (2018) yang meliputi reduksi data, penyajian data, serta kesimpulan dan verifikasi. Proses analisis dilakukan secara berulang dan reflektif untuk menemukan pola, tema, dan makna dari data yang diperoleh.

Dalam penelitian kualitatif, fokus penelitian berfungsi menggantikan konsep variabel seperti dalam penelitian kuantitatif. Fokus penelitian ini terdiri dari dua aspek utama, yaitu praktik manajemen sanitasi kamar dan reputasi hotel. Aspek pertama meliputi pelaksanaan SOP kebersihan, prosedur sanitasi, pengawasan kerja *housekeeping*, serta pelatihan kebersihan bagi staf. Aspek kedua berhubungan dengan reputasi hotel yang tercermin dari persepsi, kepuasan, dan ulasan tamu mengenai kebersihan kamar serta citra hotel secara keseluruhan.

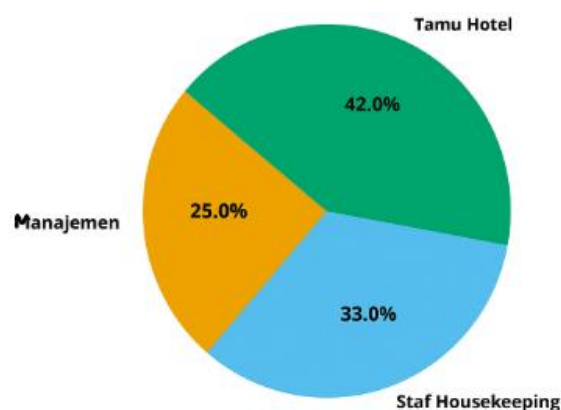
Untuk menyimpan keabsahan data, penelitian ini menerapkan triangulasi sumber dan teknik dengan cara membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Validitas juga diperkuat melalui proses *member check*, yaitu meminta konfirmasi kembali kepada informan mengenai hasil temuan penelitian agar interpretasi peneliti sesuai dengan makna yang dimaksudkan oleh subjek penelitian. Selain itu, peneliti juga menyusun jejak audit berupa catatan proses penelitian untuk menjamin keterlacakan data dan analisis transparansi (Creswell, 2018). Metode penelitian ini dirancang untuk memberikan pemahaman mendalam mengenai bagaimana manajemen sanitasi kamar berperan dalam membentuk dan mempertahankan reputasi Beverly Hotel Batam di tengah tuntutan kebersihan dan keamanan pascapandemi, serta memberikan kontribusi ilmiah terhadap pengembangan manajemen kebersihan di industri perhotelan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini melibatkan dua belas informan yang terdiri atas tiga orang manajer atau *supervisor housekeeping*, empat orang staf *housekeeping*, dan lima orang tamu yang pernah menginap di Beverly Hotel Batam. Karakteristik informan ditampilkan pada Tabel 1 berikut.

Tabel 1. Karakteristik Informan Penelitian

Kode Informan	Jabatan/Peran	Lama Bekerja/Menginap	Jenis Kelamin	Keterangan Tambahan
M1	<i>Room Division Manager</i>	2 Tahun	Laki-laki	Bertanggung jawab terhadap SOP kebersihan kamar
M2	<i>Supervisor Housekeeping</i>	3 Tahun	Laki-laki	Mengawasi implementasi pembersihan harian
M3	<i>Duty Manager</i>	3 Tahun	Laki-laki	Mengelola kebijakan sanitasi hotel secara umum
S1	<i>Staf Housekeeping</i>	3 Tahun	Laki-laki	Melakukan pembersihan kamar tamu harian
S2	<i>Staf Housekeeping</i>	2 Tahun	Laki-laki	Fokus pada kebersihan area publik hotel
S3	<i>Staf Housekeeping</i>	4 Tahun	Laki-laki	Penanggung jawab disinfeksi area kontak tinggi
S4	<i>Staf Housekeeping</i>	1,5 Tahun	Perempuan	Pelaksana penggantian <i>linen</i> dan <i>amenities</i>
T1	Tamu Hotel	2 kali menginap	Laki-laki	Memberikan ulasan positif mengenai kebersihan
T2	Tamu Hotel	3 kali menginap	Laki-laki	Memberikan ulasan netral
T3	Tamu Hotel	1 kali menginap	Perempuan	Memberikan ulasan negatif di <i>platform</i> daring
T4	Tamu Hotel	2 kali menginap	Laki-laki	Menilai pelayanan kebersihan cukup baik
T5	Tamu Hotel	1 kali menginap	Perempuan	Mengeluhkan ketidakkonsistenan kebersihan kamar



Gambar 1. Distribusi Informan Penelitian Berdasarkan Kategori

Gambar 1 menunjukkan distribusi informan penelitian berdasarkan kategori, yang terdiri atas tiga kelompok utama: tamu hotel sebesar 42%, staf *housekeeping* sebesar 33%, dan pihak manajemen sebesar 25%. Komposisi ini menampilkan bahwa sebagian besar informan berasal dari kalangan

tamu hotel yang memberikan gambaran langsung mengenai persepsi terhadap kebersihan kamar dan reputasi hotel.

Sementara itu, staf *housekeeping* dipilih untuk mewakili eksekutif teknis dalam manajemen kebersihan yang menjadi fokus utama penelitian. Manajemen hotel berperan memberikan sudut pandang kebijakan serta pengawasan pelaksanaan SOP kebersihan.

Kombinasi tiga kelompok informan ini dirancang untuk menjamin keseimbangan data antara perspektif penyedia layanan dan penerima layanan, sehingga hasil penelitian mampu menggambarkan kondisi pengelolaan sanitasi kamar secara komprehensif baik dari aspek operasional maupun persepsi.

Wawancara mendalam menghasilkan sejumlah tema utama yang menggambarkan bagaimana praktik manajemen sanitasi kamar dijalankan di Beverly Hotel Batam dan bagaimana hal tersebut memengaruhi reputasi hotel di mata tamu. Hasil wawancara utama disajikan dalam Tabel 2 berikut.

Tabel 2. Ringkasan Hasil Wawancara dengan Informan

Tema Utama	Temuan Lapangan	Pernyataan Representatif Informan
Implementasi SOP Kebersihan	SOP pembersihan kamar telah diterapkan dengan jadwal rutin, namun pengawasan tidak selalu konsisten.	“Kami punya jadwal disinfeksi tiap dua jam, tapi terkadang sulit dilakukan penuh saat tamu ramai.” (S2)
Pelatihan dan Kompetensi Staf	Pelatihan kebersihan dilakukan dua kali setahun, tetapi masih ada staf baru yang belum terlatih penuh.	“Pelatihan penting, tapi karena <i>turnover</i> tinggi, terkadang ada staf baru yang belum paham prosedur detailnya.” (M2)
Persepsi Tamu terhadap Kebersihan	Sebagian besar tamu menilai kamar bersih dan harum, namun ada juga yang menyoroti noda di linen dan debu di sudut kamar.	“Kamar terlihat bersih, tapi waktu saya buka lemari, masih ada debu.” (T3)
Komunikasi Hotel tentang Protokol Kebersihan	Informasi kebersihan belum disampaikan secara jelas kepada tamu.	“Jika tamu tahu apa yang sudah kami lakukan untuk kebersihan, mereka akan lebih percaya.” (M1)
Dampak Kebersihan terhadap Reputasi	Kebersihan kamar berpengaruh langsung pada ulasan daring dan tingkat kunjungan ulang.	“Kalau ada tamu komplain di <i>Google Review</i> , langsung terlihat dampaknya ke rating hotel.” (M3)

Hasil observasi menunjukkan bahwa sebagian besar kamar yang diperiksa sudah memenuhi standar kebersihan dasar seperti lantai yang bersih, linen yang diganti setiap hari, dan penggunaan disinfektan pada area kontak tinggi. Namun, ditemukan ketidakkonsistenan antar *shift* kerja yang memengaruhi kualitas hasil pembersihan. Area yang sering terabaikan meliputi sela jendela dan sudut ruang bawah tempat tidur.

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen sanitasi kamar memiliki hubungan yang signifikan terhadap reputasi hotel. Praktik kebersihan yang baik terbukti meningkatkan persepsi positif tamu terhadap profesionalisme dan keandalan hotel. Hasil ini sejalan dengan teori manajemen layanan yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1988) dalam model *SERVQUAL*, dimana kualitas layanan fisik, termasuk kebersihan, menjadi dimensi utama yang membentuk kepuasan dan loyalitas pelanggan. Dalam konteks perhotelan, kebersihan tidak hanya menjadi kebutuhan dasar, tetapi juga indikator citra dan kepercayaan tamu (Yu et al., 2020).

Penerapan SOP kebersihan yang belum konsisten di Beverly Hotel Batam menunjukkan adanya kesenjangan antara kebijakan dan praktik lapangan. Hal ini memperkuat pandangan Creswell (2018) bahwa dalam pendekatan kualitatif, dinamika implementasi di lapangan sering kali menunjukkan perbedaan antara prosedur formal dan kenyataan sosial yang dihadapi pelaku. Ketidakkonsistenan ini menimbulkan persepsi yang bervariasi di kalangan tamu, sebagaimana terlihat dari hasil wawancara bahwa sebagian tamu puas, sementara sebagian lainnya masih menemukan kekurangan kecil pada kebersihan kamar.

Faktor kompetensi staf *housekeeping* juga menjadi penentu utama keberhasilan manajemen sanitasi. Staf yang mendapat pelatihan kebersihan secara berkala menunjukkan tingkat kepatuhan lebih tinggi terhadap SOP, sedangkan staf baru yang belum mengikuti pelatihan sering melakukan kesalahan minor seperti penempatan linen yang tidak standar. Kondisi ini selaras dengan temuan Sinaga & Lapotulo (2022) bahwa efektivitas peran petugas ruangan dalam menjaga kebersihan sangat ditentukan oleh pelatihan dan pengawasan langsung dari pihak manajemen.

Selain aspek internal, komunikasi eksternal kepada tamu juga menjadi penentu reputasi hotel. Penelitian ini menemukan bahwa tamu cenderung memberikan penilaian lebih positif ketika mereka mengetahui upaya kebersihan yang dilakukan pihak hotel, meskipun secara visual tidak semua aspek tampak sempurna. Hal ini mendukung teori Gupta et al. (2022) yang menyatakan bahwa persepsi konsumen terhadap sanitasi hotel pascapandemi lebih dipengaruhi oleh tingkat kepercayaan dan transparansi informasi daripada hanya hasil kebersihan fisik semata.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menegaskan bahwa keberhasilan manajemen sanitasi kamar di Beverly Hotel Batam tidak hanya bergantung pada penerapan SOP kebersihan yang baik, tetapi juga pada konsistensi pelaksanaan, kompetensi sumber daya manusia, serta komunikasi efektif kepada tamu. Tiga faktor ini secara bersama-sama membentuk persepsi masyarakat yang pada akhirnya menentukan reputasi hotel. Dengan memperkuat sistem pelatihan staf, meningkatkan pengawasan operasional, dan menyusun strategi komunikasi kebersihan yang lebih terbuka, Beverly Hotel Batam berpotensi memperkuat reputasi positifnya di platform daring dan di mata pelanggan.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa manajemen sanitasi kamar memiliki peran yang sangat penting dalam membentuk dan mempertahankan reputasi Beverly Hotel Batam. Praktik kebersihan yang konsisten, pelatihan staf yang memadai, serta komunikasi yang transparan kepada tamu terbukti menjadi faktor utama yang memengaruhi persepsi dan tingkat kepercayaan pelanggan terhadap hotel. Meskipun secara umum standar kebersihan telah diterapkan melalui penerapan SOP yang rutin, masih terdapat ketidakkonsistenan dalam pelaksanaan di lapangan yang menyebabkan variasi persepsi tamu terhadap kualitas kebersihan kamar.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa reputasi hotel tidak hanya ditentukan oleh kebersihan fisik kamar, tetapi juga oleh bagaimana hotel mengomunikasikan komitmen kebersihan tersebut kepada tamu. Ketika tamu memahami upaya yang dilakukan manajemen dalam menjaga sanitasi, mereka cenderung memberikan penilaian positif meskipun terdapat sedikit kekurangan pada aspek operasional. Dengan demikian, fungsi manajemen sanitasi kamar tidak hanya sebagai prosedur kebersihan teknis, tetapi juga sebagai kualitas strategis yang membangun citra profesional, rasa aman, dan kepercayaan masyarakat terhadap hotel.

Secara kontekstual, penelitian ini menegaskan bahwa keberhasilan pengelolaan kebersihan di sektor perhotelan merupakan perpaduan antara kualitas prosedur, kompetensi sumber daya manusia, dan efektivitas layanan komunikasi. Dengan memperkuat tiga aspek tersebut, Beverly Hotel Batam berpotensi meningkatkan kepuasan tamu, memperbaiki ulasan daring, serta memperkuat reputasi sebagai hotel yang berkomitmen pada standar kebersihan dan kenyamanan yang tinggi. Penelitian ini juga memiliki kemaknawian praktis bagi industri perhotelan, yaitu bahwa pengelolaan sanitasi yang baik dapat menjadi strategi reputasional jangka panjang dalam menghadapi dinamika ekspektasi tamu di era pascapandemi.

5. REFERENSI

- Creswell, J. W. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (5th ed.). Thousand Oaks, CA: *SAGE Publications*.
- De Lourdes, E., & Hadi, S. (2025). The Role of the Housekeeping Department in Supporting Cleanliness and Guest Satisfaction at PrimeBiz Hotel Kuta Bali. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences* (JEHSS). <https://doi.org/10.34007/jehss.v7i3.2541>.
- Dogru, T., McGinley, S., & Kim, W. (2020). Pengaruh investasi hotel terhadap lapangan kerja di industri pariwisata, rekreasi dan perhotelan. *Jurnal Internasional Manajemen Perhotelan Kontemporer*, 32, 1941-1965. <https://doi.org/10.1108/ijchm-11-2019-0913>.
- Gupta, V., Roy, H., Chhabra, M., Sánchez-Cañizares, S., & Sahu, G. (2022). Bagaimana dimensi sanitasi memengaruhi persepsi dan emosi konsumen di hotel bintang lima akibat pandemi COVID-19? *Jurnal Internasional Kota Pariwisata*. <https://doi.org/10.1108/ijtc-09-2021-0194>.

- Islam, M., Pandey, U., Sinha, S., & Hussin, S. (2023). How does a hotel's hygiene protocol quality trigger guests' revisit intention during the pandemic? Evidence from Chinese guests. *International Journal of Tourism Cities*. <https://doi.org/10.1108/ijtc-05-2022-0144>.
- Lončar, J., & Čerović, S. (2023). The Factors Influencing Overall Guest Experience in Hotels in Southeast Europe. *Teme*. <https://doi.org/10.22190/teme2203180091>.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2018). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (4th ed.). Thousand Oaks, CA: *SAGE Publications*.
- Manolitzas, P., Glaveli, N., Palamas, S., Talias, M., & Grigoroudis, E. (2021). Hotel guests' demanding level and importance of attribute satisfaction ratings: an application of Multiple Criteria Satisfaction Analysis on TripAdvisor's hotel guests' ratings. *Current Issues in Tourism*, 25, 1203 - 1208. <https://doi.org/10.1080/13683500.2021.1915253>.
- 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.
- Sinaga, H.B.A., & Nensi Lapotulo. (2022). Peranan Room Attendant Dalam Menangani Hygiene Dan Sanitasi Kamar Di Os Hotel Batu Aji Batam. *Jurnal Mekar*, 1(2), 62–68. <https://doi.org/10.59193/jmr.v1i2.65>.
- Štefko, R., Fedorko, R., Bačík, R., Rigelský, M., & Oleárová, M. (2020). Effect of service quality assessment on perception of TOP hotels in terms of sentiment polarity in the Visegrad group countries. *Oeconomia Copernicana*, 11, 721-742. <https://doi.org/10.24136/oc.2020.029>.
- Teng, C., Cheng, Y., Yen, W., & Shih, P. (2023). Persepsi Risiko COVID-19, Persepsi Risiko Perjalanan, dan Niat Menginap di Hotel: Praktik Kebersihan dan Keselamatan Hotel sebagai Moderator. *Keberlanjutan*. <https://doi.org/10.3390/su151713048>.
- Wen, J., Lin, Z., Liu, X., Xiao, S., & Li, Y. (2020). The Interaction Effects of Online Reviews, Brand, and Price on Consumer Hotel Booking Decision Making. *Journal of Travel Research*, 60, 846 - 859. <https://doi.org/10.1177/0047287520912330>.
- Yu, J., Seo, J., & Hyun, S. (2020). Perceived hygiene attributes in the hotel industry: customer retention amid the COVID-19 crisis. *International Journal of Hospitality Management*, 93, 102768. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102768>.
- Yu, J., Seo, J., & Hyun, S. (2020). Perceived hygiene attributes in the hotel industry: customer retention amid the COVID-19 crisis. *International Journal of Hospitality Management*, 93, 102768 - 102768. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102768>.