

STRATEGI PEMELIHARAAN STANDAR KEBERSIHAN KAMAR MELALUI OPTIMALISASI PELATIHAN DAN KOMPETENSI ROOM ATTENDANT DI SOMERSET SUDIRMAN JAKARTA

Yulinda Wulansari¹

¹Sekolah Tinggi Manajemen Pariwisata dan Logistik Jakarta (STIM-PAL) Lentera Mondial

Email: yulindawulansari85@gmail.com

Abstrak: Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kurangnya konsistensi room attendant dalam menerapkan Standard Operating Procedure (SOP) pembersihan kamar di Somerset Sudirman Jakarta, yang berdampak pada munculnya komplain tamu terkait kebersihan kamar meskipun skor ulasan publik relatif tinggi. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis strategi pemeliharaan standar kebersihan kamar melalui optimalisasi pelatihan dan kompetensi room attendant. Penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara mendalam kepada Executive Housekeeper, Housekeeping Supervisor, dan Room Attendant, observasi partisipatif pasif terhadap aktivitas pembersihan kamar, serta studi dokumentasi terhadap SOP dan laporan komplain tamu. Keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber, teknik, dan waktu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inkonsistensi penerapan SOP disebabkan oleh dua faktor utama, yaitu program pelatihan on-the-job training yang tidak terjadwal secara baku dan tidak didukung modul tertulis, serta keterbatasan dan kondisi alat kerja yang kurang memadai. Strategi yang diusulkan meliputi restrukturisasi On-the-Job Training menjadi Competency-Based Training, distribusi modul visual di area kerja, serta optimalisasi manajemen beban kerja dan kelengkapan fasilitas. Penelitian ini menyimpulkan bahwa optimalisasi pelatihan dan kompetensi room attendant merupakan strategi yang efektif untuk memelihara standar kebersihan kamar dan meminimalkan komplain tamu pada properti serviced apartment.

Kata kunci: Standar Kebersihan Kamar, Optimalisasi Pelatihan, Kompetensi Room Attendant, Competency-Based Training, Serviced Apartment.

Abstract: This research was motivated by the lack of consistency among room attendants in implementing room cleaning Standard Operating Procedures (SOP) at Somerset Sudirman Jakarta, which resulted in guest complaints regarding room cleanliness despite relatively high public review scores. This study aims to analyze the strategy for maintaining room cleanliness standards through the optimization of training and room attendant competency. The research employed a descriptive qualitative method, with data collected through in-depth interviews with the Executive Housekeeper, Housekeeping Supervisor, and Room Attendants, passive participant observation of daily cleaning activities, and documentation studies of SOPs and guest complaint records. Data validity was examined through source, technique, and time triangulation. The results indicate that inconsistent SOP implementation stems from two main factors: an unstructured on-the-job training program lacking written modules, and limited or

poorly maintained work equipment. The proposed strategies include restructuring On-the-Job Training into Competency-Based Training, distributing visual modules across work areas, and optimizing workload management and facility completeness. This study concludes that optimizing training and room attendant competency is an effective strategy to maintain room cleanliness standards and minimize guest complaints in serviced apartment properties.

Keywords: Room Cleanliness Standards, Training Optimization, Room Attendant Competence, Competency-Based Training, Serviced Apartment.

PENDAHULUAN

Perkembangan industri perhotelan saat ini menunjukkan perubahan besar dalam ekspektasi pelanggan. Tamu tidak lagi hanya membutuhkan tempat bermalam, tetapi juga menuntut pengalaman menginap yang nyaman secara menyeluruh. Untuk menjawab kebutuhan tersebut, konsep serviced apartment berkembang pesat sebagai model akomodasi alternatif. Somerset Sudirman Jakarta merupakan salah satu serviced apartment premium di kawasan Central Business District (CBD) Jakarta yang menargetkan tamu korporat dan ekspatriat dengan masa tinggal menengah hingga panjang. Karakteristik tamu long-stay ini membuat operasional housekeeping menjadi lebih kompleks dibandingkan hotel konvensional.

Berdasarkan ulasan publik pada periode Mei–Oktober 2025, Somerset Sudirman Jakarta memperoleh skor kebersihan yang relatif tinggi, yaitu 9,0/10 pada Trip.com dan 9,2/10 pada Traveloka. Meskipun demikian, analisis lebih lanjut menemukan adanya inkonsistensi mutu berupa keluhan berulang terkait serangga di dalam kamar, kondisi unit yang berbau apek dan berdebu, serta kebersihan fasilitas laundry self-service yang kurang terjaga. Fenomena ini mengindikasikan adanya service delivery gap, yaitu kesenjangan antara standar yang ditetapkan manajemen dengan praktik pelaksanaan di lapangan.

Kompleksitas unit serviced apartment yang dilengkapi ruang tamu, dapur kecil (kitchenette), dan mesin cuci dalam unit menuntut waktu pembersihan yang jauh lebih panjang dibandingkan kamar hotel konvensional, yaitu 45–60 menit dibandingkan 20–30 menit untuk kamar hotel standar. Kondisi ini menuntut room attendant menguasai manajemen waktu, penggunaan bahan kimia pembersih, dan SOP secara mendalam. Namun, metode pelatihan yang diterapkan saat ini diduga masih bersifat on-the-job training tanpa evaluasi kompetensi yang terukur, sehingga kualitas layanan sangat bergantung pada pengawasan supervisor dan sulit ditingkatkan secara sistematis.

Kesenjangan kinerja juga tampak dari perbedaan performa berdasarkan masa kerja, di mana room attendant junior dengan masa kerja kurang dari satu tahun lebih sering melakukan kesalahan dan memicu komplain tamu dibandingkan staf senior. Hal ini mengindikasikan adanya kendala dalam proses transfer pengetahuan dan penyeragaman kompetensi di internal tim. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis secara mendalam strategi pemeliharaan standar kebersihan kamar melalui optimalisasi pelatihan dan kompetensi room attendant di Somerset Sudirman Jakarta, sekaligus mengisi kesenjangan kajian ilmiah mengenai housekeeping pada properti serviced apartment yang masih terbatas.

Berdasarkan latar belakang tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: (1) bagaimana upaya manajemen dalam menjaga standar kebersihan kamar diterapkan untuk mengatasi kerumitan operasional unit serviced apartment; dan (2) bagaimana pelaksanaan program pelatihan dan peningkatan kompetensi teknis room attendant dilakukan untuk memastikan mutu kebersihan kamar tetap konsisten. Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan strategi manajemen dalam mempertahankan mutu kebersihan kamar, mengkaji perencanaan, implementasi, dan evaluasi program pelatihan kerja, serta menyusun usulan penyempurnaan model pelatihan internal yang lebih efektif dan sesuai kebutuhan operasional serviced apartment.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain kualitatif deskriptif yang bertujuan mengeksplorasi dan menggambarkan makna fenomena operasional housekeeping berdasarkan perspektif partisipan dalam setting alami, tanpa bermaksud menguji hipotesis statistik. Fokus penelitian diarahkan pada pemetaan inkonsistensi kinerja staf serta eksplorasi strategi optimalisasi pelatihan kerja untuk memulihkan kualitas layanan pada dimensi tangibles.

Subjek penelitian ditentukan menggunakan teknik non-probability sampling berupa kombinasi purposive sampling dan snowball sampling, dengan enam informan yang dipilih berdasarkan keterlibatan langsung dalam rantai komando kualitas kebersihan kamar. Informan kunci adalah satu orang Executive Housekeeper yang memiliki otoritas dalam perumusan kebijakan dan SOP. Informan utama adalah satu orang Housekeeping Supervisor yang bertanggung jawab atas supervisi harian dan pengisian Room Inspection Checklist. Informan pendukung terdiri atas empat orang room attendant, dengan komposisi tiga staf senior bermasa

kerja lebih dari dua tahun dan satu staf junior bermasa kerja kurang dari enam bulan, untuk memetakan kesenjangan kompetensi secara objektif.

Pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik. Pertama, wawancara mendalam semi-terstruktur kepada seluruh informan untuk menggali kebijakan, kendala teknis, dan persepsi terhadap efektivitas pelatihan. Kedua, observasi partisipatif pasif terhadap aktivitas kerja harian room attendant menggunakan lembar panduan observasi berbasis indikator knowledge, skills, dan attitude, untuk mencatat kepatuhan staf terhadap urutan SOP tanpa peneliti terlibat aktif dalam pekerjaan pembersihan. Ketiga, studi dokumentasi terhadap SOP pembersihan kamar, rekapitulasi bulanan Room Inspection Checklist periode Januari–Mei 2026, dan catatan pengaduan tamu (Guest Complaint Log).

Keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber, teknik, dan waktu, yaitu dengan membandingkan data dari tiga lapisan hierarki informan, mencocokkan hasil wawancara dengan temuan observasi dan dokumen, serta melakukan pengamatan berulang pada waktu kerja yang berbeda (shift pagi dan sore, hari kerja biasa dan akhir pekan). Teknik analisis data mengikuti model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña, yang meliputi tiga tahap yang saling bertumpu: reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil sintesis menunjukkan bahwa pendidikan keaswajaan memiliki potensi untuk bergerak dari pengajaran doktrin menuju pendidikan etika kewargaan. Tawassuth membentuk kecenderungan menghindari ekstremitas dan penilaian hitam-putih. Dalam ruang politik, nilai ini mendorong pemilih untuk menilai program, rekam jejak, dan argumen secara proporsional, bukan sekadar mengikuti loyalitas kelompok. Tasamuh memperkuat penerimaan terhadap perbedaan pilihan dan identitas. Nilai ini tidak menuntut persetujuan terhadap seluruh pandangan, tetapi menuntut penghormatan terhadap hak pihak lain untuk berpendapat dan berpartisipasi.

Tawazun memberikan prinsip keseimbangan antara hak individu dan kepentingan publik, antara kebebasan berekspresi dan tanggung jawab sosial, serta antara loyalitas kelompok dan komitmen kebangsaan. I'tidal menempatkan keadilan sebagai dasar penilaian politik. Pemilih yang menginternalisasi i'tidal tidak membenarkan diskriminasi hanya karena perbedaan agama, etnis, organisasi, atau pilihan kandidat. Ukhuwah memperluas orientasi persaudaraan dari komunitas internal menuju relasi sosial dan kebangsaan. Dalam kerangka tersebut,

kompetisi politik dipahami sebagai mekanisme demokratis, bukan alasan untuk memutus hubungan sosial.

Temuan ini selaras dengan Ashoumi et al. (2023), yang menunjukkan bahwa internalisasi nilai moderasi melalui mata kuliah Aswaja dapat menghasilkan pemahaman terhadap perbedaan pendapat dan toleransi mahasiswa. Latif et al. (2023) juga menegaskan fungsi pembelajaran dan budaya lembaga dalam menanamkan tawassuth, tawazun, serta tasamuh. Ikhsan et al. (2024) menunjukkan bahwa nilai Aswaja dapat dihubungkan dengan pengajaran kewargaan, sehingga keaswajaan tidak harus berhenti pada dimensi ritual dan identitas organisasi. Sintesis penelitian ini memperluas arah tersebut dengan menempatkan nilai keaswajaan sebagai seperangkat prinsip untuk menilai informasi, berinteraksi dengan lawan politik, dan mengambil keputusan sebagai warga negara.

Tabel 1. Pemetaan Nilai Keaswajaan dan Indikator Sikap Politik Inklusif

Nilai keaswajaan	Makna pendidikan	Aktualisasi politik	Indikator inklusivitas
Tawassuth	Sikap tengah dan tidak ekstrem	Menilai kandidat dan isu secara proporsional	Tidak mudah terprovokasi; menolak fanatisme
Tasamuh	Menghargai perbedaan	Menerima pilihan dan ekspresi politik yang sah	Kesediaan berdialog; tidak mendiskriminasi
Tawazun	Keseimbangan hak dan tanggung jawab	Menyeimbangkan kebebasan berekspresi dengan dampak sosial	Berpendapat tanpa ujaran kebencian
I'tidal	Keadilan dan objektivitas	Mengakui kesetaraan hak politik setiap warga	Menolak kekerasan, intimidasi, dan manipulasi
Ukhuwah	Persaudaraan sosial dan kebangsaan	Menjaga relasi sosial setelah kontestasi	Mengutamakan perdamaian dan kemaslahatan

Sumber: Sintesis penulis berdasarkan Ashoumi et al. (2023), Latif et al. (2023), dan Ikhsan et

al. (2024).

1. Literasi Demokrasi sebagai Kompetensi Politik Kritis

Literasi demokrasi berfungsi sebagai perangkat kognitif dan praksis yang memungkinkan pemilih muda mengubah akses informasi menjadi keputusan yang dapat dipertanggungjawabkan. Temuan literatur memperlihatkan sedikitnya lima dimensi utama. Pertama, pengetahuan institusional, yaitu pemahaman tentang pemilu, lembaga negara, representasi, hak politik, dan mekanisme akuntabilitas. Kedua, literasi informasi, yaitu kemampuan mengidentifikasi sumber, memeriksa bukti, membedakan fakta dan opini, serta mengenali teknik manipulasi. Ketiga, kemampuan deliberatif, yaitu menyampaikan alasan, mendengar argumen, dan merevisi pendapat ketika berhadapan dengan bukti yang lebih kuat. Keempat, kesadaran pluralitas, yaitu penerimaan terhadap kesetaraan warga dan legitimasi perbedaan. Kelima, efikasi kewargaan, yaitu keyakinan bahwa partisipasi dapat dilakukan secara legal, damai, dan bermakna.

Muringa dan Adjin-Tettey (2024) menemukan bahwa literasi media meningkatkan pengetahuan politik, analisis kritis, dan keterlibatan demokratis mahasiswa. Roozenbeek et al. (2022) menunjukkan bahwa pengenalan terhadap teknik manipulasi dapat memperkuat ketahanan terhadap misinformasi. Temuan Carvalho et al. (2023) memperlihatkan bahwa informasi memengaruhi persepsi dan perilaku elektoral pemilih muda, sehingga proses pendidikan harus memperhatikan bentuk, sumber, dan framing pesan politik. Dalam konteks Indonesia, Evita (2023) mengidentifikasi media sosial sebagai salah satu kanal utama pencarian informasi politik Generasi Z. Karena itu, literasi demokrasi perlu menggabungkan pengetahuan kepemiluan dengan literasi media digital.

Literasi demokrasi juga perlu menghindari dua reduksi. Pertama, reduksi prosedural yang mengukur warga hanya dari kehadiran pada pemungutan suara. Kedua, reduksi teknis yang menyamakan literasi dengan kemampuan menggunakan aplikasi atau mencari informasi. Pemilih yang inklusif harus mampu mempertanyakan kepentingan di balik pesan, mengenali dampak sosial penyebaran konten, dan mempertimbangkan hak kelompok yang berbeda. Di titik ini, literasi demokrasi membutuhkan nilai etik. Pendidikan keaswajaan mengisi kebutuhan tersebut dengan prinsip moderasi, toleransi, keseimbangan, keadilan, dan persaudaraan.

2. Pemilih Muda dalam Ekosistem Politik Digital

Pemilih muda hidup dalam ekosistem politik yang ditandai oleh arus informasi cepat, komunikasi visual, keterlibatan berbasis jejaring, dan algoritma personalisasi. Saud dan Margono (2021) menunjukkan bahwa media digital telah mengubah struktur partisipasi politik pemuda Indonesia. Saud et al. (2023) menegaskan bahwa ruang digital membuka peluang bagi keterlibatan sipil, pembentukan jaringan, dan ekspresi isu publik. Ida et al. (2025) juga menemukan bahwa jaringan sosial dan ikatan sosial berperan dalam meningkatkan partisipasi politik pemuda. Namun, keterlibatan yang tinggi tidak selalu identik dengan keterbukaan terhadap perbedaan.

Algoritma platform dapat memperkuat paparan terhadap konten yang serupa dengan preferensi pengguna. Kim dan Ellison (2022) menunjukkan bahwa hubungan antara observasi politik di media sosial dan partisipasi menguat dalam jaringan yang homogen. Kondisi ini dapat menghasilkan ruang gema yang memperkuat keyakinan kelompok dan mempersempit kontak dengan argumen berbeda. Kajian Lorenz-Spreen et al. (2023) juga menunjukkan bahwa media digital memiliki dampak demokratis yang ambivalen. Media dapat meningkatkan partisipasi dan akses informasi, tetapi sekaligus mendorong polarisasi serta menurunkan kepercayaan politik.

Di Indonesia, aktivisme digital pemuda menunjukkan kapasitas mobilisasi yang kuat. Gerakan berbasis tagar dapat menghubungkan diskusi daring dengan aksi kolektif luring (Wahyuningroem et al., 2024). Mustofa et al. (2024) menilai media sosial sebagai sarana e-democracy yang membuka ruang partisipasi, walaupun masih menghadapi kesenjangan akses, rendahnya minat politik, risiko ujaran kebencian, dan problem regulasi. Temuan tersebut menegaskan bahwa pendidikan pemilih tidak boleh memusuhi teknologi. Pendidikan perlu mengarahkan teknologi menuju partisipasi berbasis bukti, dialog, pengawasan kebijakan, dan penghormatan terhadap hak warga.

3. Model Integrasi Pendidikan Keaswajaan dan Literasi Demokrasi

Integrasi pendidikan keaswajaan dan literasi demokrasi dapat dirumuskan dalam tiga lapis pembelajaran. Lapis pertama ialah fondasi nilai. Peserta didik memahami tawassuth, tasamuh, tawazun, i'tidal, dan ukhuwah bukan sebagai slogan, tetapi sebagai kriteria untuk menilai tindakan politik. Lapis kedua ialah kompetensi demokratis. Peserta didik mempelajari lembaga politik, hak warga, verifikasi informasi, argumentasi, dan etika komunikasi. Lapis

ketiga ialah pengalaman praksis. Peserta didik menerapkan nilai dan kompetensi melalui analisis kasus, diskusi, simulasi, dan proyek kewargaan.

Model tersebut menempatkan pembelajaran sebagai proses yang aktif. Studi kasus dapat menggunakan isu disinformasi, politik identitas, ujaran kebencian, kampanye negatif, konflik pascapemilu, atau diskriminasi terhadap kelompok minoritas. Analisis media dapat meminta peserta didik membandingkan berita, menelusuri sumber, mengidentifikasi framing, dan menilai bukti. Simulasi pemilu dapat melatih penyusunan program, debat, kampanye etis, pemungutan suara, pengawasan, dan penerimaan hasil. Diskusi deliberatif dapat melatih kemampuan menyampaikan alasan dan mendengar pandangan berbeda. Proyek kewargaan dapat diarahkan pada pendidikan pemilih, kampanye antidis informasi, forum lintas komunitas, atau pemantauan kebijakan lokal.

Evaluasi pembelajaran perlu mengukur perubahan pengetahuan, penalaran, sikap, dan perilaku. Pengetahuan mencakup pemahaman tentang demokrasi dan nilai keaswajaan. Penalaran mencakup kemampuan memeriksa sumber dan menyusun argumen. Sikap mencakup penerimaan terhadap perbedaan dan kesetaraan hak. Perilaku mencakup cara berkomunikasi, berbagi informasi, mengikuti kegiatan politik, dan merespons hasil pemilu. Evaluasi berbasis portofolio, rubrik argumentasi, jurnal reflektif, dan observasi proyek lebih sesuai dibandingkan tes hafalan semata.

Tabel 2. Desain Pembelajaran Integratif untuk Pemilih Muda

Komponen	Materi inti	Strategi belajar	Produk belajar	Indikator capaian
Fondasi etik	Tawassuth, tasamuh, tawazun, i'tidal, ukhuwah	Refleksi nilai dan studi dilema	Esai etika politik	Mampu memberi alasan etis
Pengetahuan demokrasi	Pemilu, lembaga, hak dan kewajiban	Peta konsep dan simulasi	Peta institusi dan prosedur	Memahami proses dan hak politik

Komponen	Materi inti	Strategi belajar	Produk belajar	Indikator capaian
Literasi informasi	Sumber, bukti, framing, misinformasi	Analisis media dan cek fakta	Laporan verifikasi	Membedakan fakta, opini, dan manipulasi
Kemampuan deliberatif	Argumentasi dan dialog	Debat terstruktur dan forum	Notula deliberasi	Menghormati lawan dan merevisi pendapat
Praksis kewargaan	Partisipasi damai dan nonpartisan	Proyek pendidikan pemilih	Kampanye publik	Berpartisipasi tanpa diskriminasi

Sumber: Dikembangkan penulis berdasarkan sintesis hasil kajian, 2025.

4. Kebaruan dan Implikasi Ilmiah

Kebaruan penelitian ini terletak pada pergeseran posisi pendidikan keaswajaan dari kerangka moderasi keagamaan menuju kerangka etika kewargaan demokratis. Penelitian sebelumnya telah menunjukkan hubungan keaswajaan dengan toleransi, moderasi, dan karakter, tetapi belum secara sistematis menghubungkannya dengan kompetensi evaluasi informasi, deliberasi, keputusan elektoral, dan penerimaan hasil politik. Sintesis ini menawarkan konsep bahwa sikap politik inklusif terbentuk melalui interaksi antara nilai etik dan kecakapan demokratis. Nilai tanpa kecakapan dapat menghasilkan sikap normatif yang tidak mampu menghadapi manipulasi informasi. Sebaliknya, kecakapan tanpa nilai dapat menghasilkan warga yang terampil tetapi tidak berkomitmen pada kesetaraan dan kemanusiaan.

Secara teoretis, model ini memperluas kajian pendidikan Islam, pendidikan kewarganegaraan, dan komunikasi politik. Pendidikan Islam memperoleh ruang analisis baru untuk menjelaskan perilaku warga dalam kontestasi demokratis. Pendidikan kewarganegaraan memperoleh basis nilai yang berakar pada tradisi sosial-keagamaan Indonesia. Komunikasi politik memperoleh kerangka pedagogis yang menghubungkan literasi media dengan etika dialog. Secara praktis, model dapat digunakan oleh perguruan tinggi, pesantren, madrasah, KPU, organisasi keagamaan, dan organisasi pemuda untuk menyusun pendidikan pemilih yang

tidak mengarahkan pilihan kepada kandidat tertentu.

Implementasi model memerlukan kehati-hatian agar pendidikan keaswajaan tidak berubah menjadi legitimasi politik partisan. Materi harus berfokus pada nilai, prosedur, hak warga, evaluasi informasi, dan kemampuan dialog. Pengajar perlu menghadirkan kasus dari berbagai posisi politik, menggunakan sumber yang dapat diverifikasi, dan memberi ruang aman untuk perbedaan. Institusi juga perlu menyusun indikator keberhasilan yang dapat diukur, termasuk penurunan kecenderungan menyebarkan informasi yang belum terverifikasi, peningkatan kesediaan berinteraksi dengan kelompok berbeda, dan penguatan partisipasi damai.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa upaya manajemen Somerset Sudirman Jakarta dalam menjaga standar kebersihan kamar telah dirancang secara sistematis mengikuti standar brand internasional, namun implementasinya di lapangan masih menunjukkan service delivery gap yang signifikan karena sistem kendali mutu yang ada baru berfungsi sebagai alat deteksi, bukan alat pencegahan. Pelaksanaan program pelatihan room attendant secara kebijakan sudah didukung infrastruktur yang memadai, tetapi mengalami kesenjangan implementasi yang kritis akibat degradasi durasi OJT, ketiadaan distribusi modul tertulis ke pelaksana lapangan, serta kesenjangan kompetensi senior-junior yang berdampak langsung pada peningkatan keluhan tamu.

Akar permasalahan inkonsistensi standar kebersihan kamar bukan terletak pada individu room attendant, melainkan pada kegagalan sistem yang mencakup model pelatihan yang tidak terstruktur, distribusi modul yang tidak menjangkau pelaksana, serta alokasi waktu dan fasilitas kerja yang belum disesuaikan dengan kompleksitas teknis unit serviced apartment. Optimalisasi pelatihan dan kompetensi room attendant yang terstruktur, berbasis kompetensi, dan didukung modul visual yang terdistribusi dengan baik terbukti menjadi strategi pemeliharaan standar kebersihan kamar yang paling efektif untuk meminimalkan keluhan tamu. Penelitian selanjutnya disarankan menggunakan pendekatan kuantitatif atau mixed-methods untuk mengukur secara statistik korelasi antara durasi pelatihan, ketersediaan modul tertulis, dan skor inspeksi kamar, serta mengembangkan instrumen penilaian kompetensi room attendant yang terstandarisasi lintas properti serviced apartment di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Arjona-Granados, M. del P., López-Pérez, M. V., & Ortiz-Gómez, M. (2025). Competency-based training in the hotel industry: A systematic review and future research agenda. *International Journal of Hospitality Management*, 118, 103891.
- Braun, V., & Clarke, V. (2022). *Thematic analysis: A practical guide*. SAGE Publications.
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2024). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (5th ed.). SAGE Publications.
- Hidajat, H., & Mansur, M. (2024). Evaluation of competency-based training effectiveness using Kirkpatrick Model in hospitality sector. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 10(1), 45–58.
- Kirkpatrick, J. D., & Kirkpatrick, W. K. (2022). *Kirkpatrick's four levels of training evaluation* (3rd ed.). ATD Press.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2020). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (4th ed.). SAGE Publications.
- Noe, R. A., Hollenbeck, J. R., Gerhart, B., & Wright, P. M. (2023). *Human resource management: Gaining a competitive advantage* (13th ed.). McGraw-Hill.
- Tavitiyaman, P., Qu, H., & Zhang, H. Q. (2022). The impact of hotel room cleanliness on customer satisfaction and loyalty. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 31(3), 345–367.
- Wijoyo, S. H., Santoso, S., & Pratiwi, R. (2024). Service quality dimensions in extended-stay hotels: Tangibles as key driver for long-stay guests. *Jurnal Ilmiah Pariwisata*, 29(2), 112–125.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2022). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (8th ed.). McGraw-Hill Education