

Analisis Persepsi Tamu Terhadap Fasilitas Eco-Friendly di Kamar Novotel Manado

**Kristania Pretty Maniking¹, Jemmy R. Pangemanan²,
Merryany T. Bawole³**

^{1,2,3} Program Studi Manajemen Perhotelan Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Manado
Penulis Korespondensi: ¹ kristaniamaniking29@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi tamu terhadap fasilitas eco-friendly yang tersedia di kamar Hotel Novotel Manado Golf Resort and Convention Center. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh tren keberlanjutan yang semakin meningkat di industri perhotelan global, yang mendorong hotel untuk mengadopsi praktik ramah lingkungan, serta kebutuhan untuk memahami respons tamu terhadap inisiatif tersebut. Pendekatan deskriptif kualitatif digunakan dengan mengumpulkan data primer melalui kuesioner online yang diisi oleh 30 responden tamu hotel dan observasi langsung selama magang pada periode 2024-2025. Analisis dilakukan berdasarkan lima indikator utama: kenyamanan, kemudahan penggunaan, pemahaman, kepedulian lingkungan, dan kesediaan mendukung praktik berkelanjutan. Selain itu, analisis SWOT diterapkan untuk memetakan kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman terkait implementasi fasilitas eco-friendly. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 83% tamu merasa nyaman dan 77% menyatakan fasilitas tersebut mudah digunakan, namun hanya 60% memahami tujuan fasilitas tersebut karena kurangnya sosialisasi. Kesimpulan penelitian menegaskan bahwa strategi komunikasi yang lebih efektif dan edukasi tamu yang lebih intensif diperlukan untuk memastikan program keberlanjutan hotel diterima dan dimaknai dengan baik oleh tamu.

Kata Kunci – Fasilitas Eco-Friendly, Hotel, Keberlanjutan, Persepsi Tamu, SWOT

Analysis of Guest Perceptions of Eco-Friendly Facilities in Novotel Manado Rooms

Abstract

This study aims to analyze guests' perceptions of eco-friendly facilities available in rooms at the Novotel Manado Golf Resort and Convention Center. The research is motivated by the growing trend of sustainability in the global hospitality industry, which encourages hotels to adopt environmentally friendly practices, and the need to understand guest responses to such initiatives. A qualitative descriptive approach was employed, with primary data collected through an online questionnaire completed by 30 hotel guests and direct observations during an internship in 2023-2024. The analysis was based on five key indicators: comfort, ease of use, understanding, environmental awareness, and willingness to support sustainable practices. Additionally, a SWOT analysis was used to map the strengths, weaknesses, opportunities, and threats related to the implementation of eco-friendly facilities. Findings indicate that 83% of guests felt comfortable and 77% found the facilities easy to use, but only 60% understood their purpose due to inadequate socialization. The study concludes that more effective communication strategies and

enhanced guest education are essential for ensuring the hotel's sustainability programs are well-received and understood.

Keywords – Eco-Friendly Facilities, Guest Perception, Hotel, Sustainability, SWOT

PENDAHULUAN

Industri perhotelan global saat ini berada pada titik krusial, di mana tuntutan kenyamanan maksimal bagi tamu harus berjalan seiring dengan kewajiban moral untuk menjaga kelestarian lingkungan. Tidak cukup lagi bagi hotel hanya berfokus pada kualitas layanan, melainkan juga dituntut untuk menjadi pelaku aktif dalam mendukung praktik keberlanjutan. Fenomena perubahan iklim, meningkatnya kesadaran publik terhadap krisis lingkungan, serta tekanan regulasi menjadikan konsep ramah lingkungan (eco-friendly hotel) bukan sekadar tren, tetapi kebutuhan strategis jangka panjang dalam industri hospitality. United Nations World Tourism Organization (UNWTO, 2018) menegaskan bahwa pengembangan pariwisata berkelanjutan merupakan pilar utama untuk menjaga daya saing sekaligus keberlangsungan destinasi wisata.

Sebagai bagian integral dari industri pariwisata, hotel memiliki peran penting dalam mengimplementasikan praktik ramah lingkungan. Salah satu bentuk konkret penerapannya adalah melalui fasilitas eco-friendly di kamar, misalnya penyediaan dispenser isi ulang, amenities bebas plastik, dan pengurangan kemasan sekali pakai. Novotel Manado Golf Resort and Convention Center, yang merupakan bagian dari jaringan internasional Accor Group, telah mengadopsi berbagai fasilitas ramah lingkungan sebagai komitmen terhadap kebijakan sustainability global sekaligus menyesuaikan diri dengan ekspektasi tamu yang semakin peduli terhadap isu lingkungan.

Namun demikian, keberhasilan inisiatif eco-friendly tidak hanya ditentukan oleh kebijakan hotel, tetapi juga sangat bergantung pada persepsi dan respons tamu. Han, Hsu, dan Lee (2009) menyatakan bahwa dukungan konsumen terhadap praktik ramah lingkungan dipengaruhi oleh sikap, cara pandang, serta tingkat pemahaman mereka. Artinya, strategi ramah lingkungan yang dirancang dengan baik berpotensi tidak efektif apabila tamu tidak memahami tujuan dari fasilitas tersebut, merasa terganggu, atau bahkan tidak menyadari keberadaannya. Observasi lapangan menunjukkan bahwa sebagian tamu masih membawa limbah plastik sekali pakai, seperti botol air mineral dan kemasan makanan dari luar hotel (Enar & Priskila, 2023). Hal ini menandakan bahwa masih terdapat kesenjangan pemahaman dan partisipasi tamu dalam mendukung program keberlanjutan.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis persepsi tamu terhadap fasilitas eco-friendly di kamar Novotel Manado Golf Resort and Convention Center. Analisis ini mencakup aspek kenyamanan, kemudahan penggunaan, pemahaman, serta kesadaran tamu terhadap isu lingkungan. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran bagi manajemen mengenai penerimaan tamu terhadap strategi eco-friendly yang telah diterapkan, sekaligus menjadi dasar dalam merumuskan strategi komunikasi dan edukasi yang lebih efektif guna meningkatkan partisipasi tamu dalam mendukung keberlanjutan.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk menggambarkan persepsi tamu terhadap fasilitas eco-friendly di kamar Hotel Novotel Manado Golf Resort and Convention Center. Pendekatan ini dipilih untuk memberikan gambaran mendalam tentang fenomena berdasarkan data kualitatif (Leong, 2012).

Sumber data primer diperoleh melalui kuesioner online yang disebarluaskan kepada 30 tamu hotel melalui Google Form dan observasi langsung selama magang di hotel pada periode 2023-2024. Data sekunder bersumber dari literatur seperti jurnal ilmiah, buku, dan laporan terkait keberlanjutan di industri perhotelan.

Metode pengumpulan data mencakup observasi partisipan di kamar hotel untuk memahami penggunaan fasilitas eco-friendly dan distribusi kuesioner dengan pertanyaan terbuka dan tertutup berdasarkan lima indikator: kenyamanan, kemudahan penggunaan, pemahaman, kepedulian lingkungan, dan kesediaan mendukung praktik berkelanjutan. Pengolahan data dilakukan secara manual melalui klasifikasi tematik dan tabulasi respons, diikuti analisis deskriptif kualitatif untuk mengidentifikasi pola persepsi tamu. Analisis SWOT digunakan untuk memetakan faktor internal (kekuatan dan kelemahan) serta eksternal (peluang dan ancaman) berdasarkan data kuesioner. Validitas data dicapai melalui triangulasi sumber (kombinasi kuesioner dan observasi) serta review oleh dosen pembimbing untuk memastikan akurasi dan relevansi temuan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Hasil analisis kuesioner menunjukkan bahwa 83% responden merasa nyaman dengan fasilitas eco-friendly, seperti dispenser air isi ulang dan sabun cair bebas plastik, serta 77% menyatakan fasilitas tersebut mudah digunakan. Namun, hanya 60% responden memahami tujuan fasilitas eco-friendly, dan 70% menunjukkan kepedulian lingkungan serta kesediaan untuk mendukung praktik keberlanjutan. Observasi selama magang mengonfirmasi bahwa kurangnya informasi visual, seperti poster atau infografik di kamar, menyebabkan tamu sering mengabaikan fasilitas tersebut. Analisis SWOT mengidentifikasi:

- *Kelemahan*: Kurangnya sosialisasi dan informasi tentang fasilitas eco-friendly
- *Peluang*: Tren global keberlanjutan yang meningkatkan permintaan akan layanan ramah lingkungan.
- *Ancaman*: Persepsi negatif bahwa fasilitas eco-friendly dianggap sebagai pengurangan layanan.

Pembahasan

Komunikasi efektif sangat penting untuk mengubah persepsi tamu, sejalan dengan teori Schiffman dan Kanuk (2007) yang menekankan peran edukasi dalam membentuk sikap konsumen. Aktor pendukung, seperti manajemen hotel, staf

operasional, dan tamu yang sadar lingkungan, berperan besar dalam keberhasilan implementasi. Sebaliknya, aktor penghambat, seperti tamu dengan kesadaran rendah dan minimnya sosialisasi, menjadi tantangan utama.

Implikasi praktis di lapangan mencakup perlunya strategi komunikasi yang lebih intensif, seperti penyediaan informasi visual di kamar dan pelatihan staf untuk menjelaskan manfaat fasilitas eco-friendly. Program reward, seperti diskon bagi tamu yang menggunakan botol minum pribadi, dapat meningkatkan partisipasi dan mengurangi limbah plastik hingga 30% berdasarkan estimasi observasi. Selain itu, kolaborasi dengan pemerintah daerah untuk mendorong regulasi ramah lingkungan, seperti imbauan membawa tumbler, dapat memperkuat inisiatif hotel

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa persepsi tamu terhadap fasilitas eco-friendly di kamar Hotel Novotel Manado secara keseluruhan positif, dengan mayoritas (83%) merasa nyaman dan 77% menganggapnya mudah digunakan. Namun, penerimaan terhambat oleh rendahnya pemahaman (60% responden) akibat minimnya informasi dan sosialisasi. Kesadaran tamu dapat ditingkatkan melalui intervensi sederhana, seperti edukasi visual dan narasi emosional. Aktor pendukung, seperti manajemen, staf, dan tamu sadar lingkungan, memainkan peran kunci, sementara aktor penghambat, seperti tamu dengan kesadaran rendah dan kurangnya komunikasi, perlu diatasi melalui strategi yang lebih terarah. Keberhasilan program keberlanjutan bergantung pada komunikasi efektif, edukasi intensif, dan keterlibatan aktif semua pemangku kepentingan.

SARAN

Secara umum, hotel perlu meningkatkan komunikasi edukatif kepada tamu, memberdayakan karyawan sebagai agen perubahan, membangun citra premium pada fasilitas ramah lingkungan, serta mengembangkan program partisipatif yang melibatkan tamu. Selain itu, penelitian lanjutan disarankan untuk memperluas fokus pada berbagai jenis hotel dan variabel lain yang memengaruhi penerimaan fasilitas eco-friendly.

UCAPAN TERIMA KASIH

Kami menyampaikan terima kasih kepada seluruh partisipan yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik. Ucapan terima kasih juga diberikan kepada pihak-pihak yang telah membantu, baik secara langsung maupun tidak langsung, serta kepada Politeknik Negeri Manado yang telah memberikan dukungan dalam pelaksanaan penelitian ini.

REFERENSI

- [1] Djamhur, A., Andriani, H., & Fakultas K. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas tamu hotel (Studi tentang persepsi tamu Hotel Mahkota Plengkung Kabupaten Banyuwangi). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 50(5).
- [2] Fuadah, L. L., Yuliani, & Safitri, R. H. (2018). *Pengungkapan sustainability reporting di Indonesia*. Palembang: Citrabooks Indonesia.
- [3] Pertiwi, N. (2017). *Implementasi sustainable development di Indonesia*. Bandung: Pustaka Ramadhan.
- [4] Pertiwi, N. (2019). *The age of sustainable development*. Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Makassar.
- [5] Prawira, Y. (2019). Pengaruh citra merek, persepsi harga dan kualitas produk terhadap minat belipelanggan. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*, 3(6), 71.
- [6] Septiani, Y., Aribbe, E., & Diansyah, R. (2020). Analisis kualitas layanan sistem infor- masi akademik Universitas Abdurrah terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode Servqual (Studi kasus: Mahasiswa Universitas Abdurrah Pekanbaru). *Jurnal Teknologi dan Open Source*, 3(1), 131–143.
- [7] Soewarno, E., Hudiyani, A., & Fitriana, F. S. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan, fasili- tas, dan lokasi terhadap keputusan menginap pada Hotel Abadi di Pangkalan Bun. *Magenta*, 9(2), 93–100.
- [8] Tseng, M.-L., Chang, C.-H., Lin, C.-W. R., Wu, K.-J., Chen, Q., Xia, L., & Xue, B. (2020).
- [9] World Tourism Organization (UNWTO). (2018). *Tourism for development – Volume I: Key areas for action*.