

Analisis Kualitas Kamar dan Pelayanan Room Attendant Aryaduta Manado Terhadap Tamu Berdasarkan Guest Comment Tripadvisor, Agoda dan Booking.Com

Miracle S. W. D. Manoi

Program Studi Manajemen Perhotelan Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Manado
Penulis Korespondensi: miraclermanoi02@gmail.com

Abstrak

Industri perhotelan kompetitif menuntut pelayanan unggul dari room attendant. Penelitian ini menganalisis kualitas pelayanan room attendant Aryaduta Manado berdasarkan guest comment platform online review. Content analysis dilakukan terhadap 122 ulasan dari Tripadvisor, Agoda, dan Booking.com periode 2022-2024 menggunakan dimensi SERVQUAL. Hasil menunjukkan 63% ulasan positif dan 37% negatif. Empathy mendapat rating tertinggi (78% positif), sedangkan tangibles memerlukan perhatian dengan 37% keluhan, terutama furniture (33%) dan elektronik (22%). Kelebihan utama keramahan staf (36%) dan responsivitas (23%), kekurangan inkonsistensi kebersihan (38%). Rekomendasi standardisasi prosedur, pelatihan berkelanjutan, dan monitoring kinerja.

Kata Kunci – Kualitas Pelayanan, Petugas Kamar, Komentar Tamu, Kualitas Layanan, Industri Perhotelan

Service Quality Analysis of Room Attendant Services at Aryaduta Manado Based on Guest Comment From Tripadvisor, Agoda and Booking.Com

Abstract

The competitive hospitality industry demands excellent service, particularly from room attendants as the frontline of hotel service. This research analyzes room quality and room attendant service at Aryaduta Manado based on guest comments from online review platforms. Using qualitative methods with content analysis of 122 reviews from Tripadvisor, Agoda, and Booking.com from 2022-2024, data were analyzed using SERVQUAL dimensions. Results show 63% positive and 37% negative reviews. Empathy aspect received the highest rating (78% positive), while tangibles require attention with 37% complaints, particularly furniture condition (33%) and electronic facilities (22%). Main strengths are staff friendliness (36%) and responsiveness (23), while weaknesses include cleanliness inconsistency (38%). Recommendations include standardizing cleanliness procedures, continuous training, and performance monitoring systems.

Keywords – Service Quality, Room Attendant, Guest Comments, Servqual, Hospitality Industry

PENDAHULUAN

Industri perhotelan merupakan sektor yang sangat kompetitif dan dinamis, dimana kualitas pelayanan menjadi faktor utama untuk menarik dan mempertahankan tamu. Menurut Kotler & Keller (2016), industri perhotelan sebagai bagian dari industri jasa memiliki karakteristik unik intangibility, inseparability, variability, dan perishability. Karakteristik ini menjadikan kualitas pelayanan sebagai faktor krusial dalam menciptakan keunggulan kompetitif. Kualitas pelayanan dalam industri hospitality sangat bergantung pada interaksi langsung antara staf hotel dengan tamu. Dalam konteks ini, departemen housekeeping, khususnya room attendant, memiliki posisi strategis karena berinteraksi langsung dengan area pribadi tamu yaitu kamar hotel. Room attendant merupakan ujung tombak pelayanan hotel yang bertugas memastikan kebersihan, kerapian, kenyamanan, dan kelengkapan fasilitas kamar tamu sesuai dengan standar operasional hotel. Di era perkembangan teknologi digital dan media sosial, komentar dan ulasan tamu secara online menjadi salah satu sumber informasi yang paling berpengaruh bagi calon pengunjung dalam memilih akomodasi. Platform seperti Tripadvisor, Agoda, dan Booking.com menyediakan ruang bagi tamu untuk berbagi pengalaman secara transparan. Kandampully, Zhang & Bilgihan (2015) menyatakan bahwa dalam industri hospitality kontemporer, customer experience management menjadi kunci utama dalam menciptakan diferensiasi. Aryaduta Manado merupakan salah satu hotel berbintang di Manado yang menghadapi persaingan ketat dalam industri perhotelan lokal. Penelitian ini bertujuan menganalisis kualitas kamar dan pelayanan room attendant di Aryaduta Manado berdasarkan guest comment dari platform online review untuk memberikan masukan praktis bagi manajemen hotel dalam meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan content analysis. Penelitian dilakukan di Aryaduta Hotel Manado, Jalan Pierre Tendean No. 22, Boulevard Manado, pada periode April-Juni 2025. Data penelitian berasal dari komentar tamu dari platform online review Tripadvisor, Agoda, dan Booking.com periode 2022-2024. Data pendukung yaitu Literatur terkait, jurnal, dan artikel pendukung. Populasi data yaitu seluruh komentar tamu di platform online review tentang Aryaduta Manado periode 2022-2024. Sampel data yaitu 122 komentar tamu yang spesifik membahas pelayanan housekeeping department, dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Analisis data menggunakan teknik Miles & Huberman (2014) yaitu reduksi data yaitu pemilihan dan klasifikasi ulasan berdasarkan relevansi, penyajian data yaitu tabel frekuensi, grafik persentase, dan matrix kategorisasi, penarikan kesimpulan yaitu interpretasi pola dan trend berdasarkan dimensi SERVQUAL.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Karakteristik Data Ulasan

Total 122 ulasan terkumpul dari tiga platform dengan distribusi sebagai berikut, Tripadvisor 43 ulasan (27 positif, 16 negatif), Agoda: 46 ulasan (29 positif, 17 negatif), Booking.com: 33 ulasan (21 positif, 12 negatif). Secara keseluruhan, 77 ulasan (63%) bersifat positif dan 45 ulasan (37%) bersifat negatif.

Analisis Berdasarkan Dimensi SERVQUAL

Tangibles (Bukti Fisik) Aspek tangibles menjadi area yang paling memerlukan perhatian dengan 40 dari 122 ulasan (37%) menyoroti masalah kondisi fisik kamar kondisi furniture kamar 33%, peralatan elektronik rusak 22%, fasilitas kamar mandi 22%, kelengkapan amenities 23%. Reliability (Keandalan) 80% ulasan menunjukkan apresiasi terhadap konsistensi kebersihan kamar dan ketepatan waktu layanan room attendant. Responsiveness (Daya Tanggap) 73% tamu mengapresiasi responsivitas room attendant dengan rata-rata waktu respon 15-20 menit untuk permintaan kamar. Assurance (Jaminan) 68% ulasan positif menyoroti profesionalisme dan kompetensi room attendant dalam menjalankan tugas. Empathy (Empati) Dimensi empati mendapat penilaian tertinggi dengan 78% ulasan positif, menunjukkan kemampuan room attendant dalam memberikan perhatian personal kepada tamu.

Kelebihan dan Kekurangan Pelayanan

- Kelebihannya adalah keramahan dan sikap profesional (36%)-room attendant dinilai memiliki sikap ramah, sopan, dan profesional. Responsivitas tinggi (23%)-kemampuan merespons permintaan tamu dengan cepat. Perhatian terhadap Detail (19%)-apresiasi terhadap detail dalam penataan kamar. Empati dan pelayanan personal (22%)-kemampuan memahami kebutuhan individual tamu.
- Kekurangannya adalah inkonsistensi dalam kebersihan (38%)-ketidakkonsistenan standar kebersihan kamar. Kurangnya Inisiatif dalam maintenance (27%)-kurang proaktif dalam melaporkan kerusakan. Variabilitas Kualitas Pelayanan (20%)-perbedaan kualitas antara shift atau individual. Keterlambatan Penanganan Keluhan (15%)-respons lambat terhadap keluhan kondisi kamar.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun room attendant Aryaduta Manado memiliki kekuatan dalam aspek empati dan responsiveness, masih terdapat tantangan signifikan dalam aspek tangibles. Hal ini sejalan dengan penelitian Tjiptono (2019) yang menyatakan bahwa bukti fisik merupakan elemen pertama yang dinilai tamu dalam membentuk persepsi kualitas pelayanan. Dominasi ulasan positif pada aspek pelayanan personal (36%) menunjukkan efektivitas program training yang telah dilakukan dalam mengembangkan soft skills karyawan. Namun,

inkonsistensi dalam kebersihan (38% keluhan) mengindikasikan perlunya standarisasi prosedur operasional yang lebih ketat. Perbandingan dengan penelitian terdahulu menunjukkan pola serupa dimana aspek tangibles sering menjadi area yang memerlukan perhatian khusus dalam industri perhotelan.

Berdasarkan temuan penelitian, direkomendasikan upaya peningkatan sebagai berikut:

- a. Standardisasi kualitas kebersihan implementasi checklist operasional terperinci untuk setiap shift, inspeksi rutin oleh supervisor housekeeping, program audit internal berkala.
- b. Program pelatihan berkelanjutan yaitu pelatihan soft skills dan komunikasi efektif, workshop etika kerja dan profesionalisme, sertifikasi standar housekeeping internasional.
- c. Sistem monitoring dan evaluasi yaitu pengembangan KPI individual room attendant, program reward dan recognition, sistem feedback real-time dari guest comment.
- d. Peningkatan koordinasi departemen yaitu protokol komunikasi antara housekeeping dan engineering, sistem pelaporan kerusakan yang efektif, pemeliharaan preventif fasilitas kamar.

KESIMPULAN

Penelitian ini mengungkapkan bahwa room attendant Aryaduta Manado memiliki kekuatan dalam aspek empati (78% positif) dan responsiveness (73% positif), namun perlu perbaikan signifikan dalam aspek tangibles (37% keluhan). Kelebihan utama terletak pada keramahan dan profesionalisme staf, sementara kekurangan utama adalah inkonsistensi kebersihan dan kurangnya inisiatif maintenance. Upaya peningkatan harus fokus pada standarisasi prosedur, pelatihan berkelanjutan, dan pengembangan sistem monitoring yang komprehensif. Pemanfaatan guest comment sebagai tool evaluasi terbukti efektif dalam mengidentifikasi area perbaikan dan dapat dijadikan strategi berkelanjutan untuk peningkatan kualitas pelayanan.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Melakukan analisis perbandingan dengan hotel sejenis di wilayah yang sama
2. Mengintegrasikan perspektif internal dari manajemen dan karyawan housekeeping
3. Menggunakan pendekatan mixed method untuk mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif
4. Melakukan penelitian longitudinal untuk melihat perkembangan kualitas pelayanan dari waktu ke waktu

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih banyak kepada pihak manajemen Aryaduta Manado yang telah memberikan dukungan dalam penelitian ini. Bapak dan ibu dosen yang telah membantu dalam penyelesaian penelitian ini. Serta seluruh pihak yang tidak bisa disebutkan satu-persatu yang telah membantu dalam proses penyelesaian penelitian ini.

REFERENSI

- [1] Kandampully, J., Zhang, T., & Bilgihan, A. (2015). Customer loyalty: a review and future directions with a special focus on the hospitality industry. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 27(3), 379-414.
- [2] Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. 15th Edition. Pearson Education Limited.
- [3] Miles, M. B., & Huberman, A. M. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. 3rd Edition. Sage Publications.
- [4] Tjiptono, F. (2019). *Service Quality & Satisfaction*. 4th Edition. Yogyakarta: Andi Offset.