

KUALITAS KEBERSIHAN KAMAR TAMU TERHADAP KEPUASAN TAMU PADA RUDANG HOTEL & RESORT BERASTAGI DI KABUPATEN KARO

Booni Tauhid ¹⁾, Robert Deffie ²⁾, Kiki Maulani ³⁾

Prodi Divisi Kamar Politeknik Pariwisata, Medan, Indonesia ^{1,2,3)}

Corresponding Author:

booni.tauhidd@gmail.com ¹⁾, deffierobert@gmail.com ²⁾, kiki_gaz@yahoo.co.id ³⁾

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki hubungan antara kualitas kebersihan kamar tamu dan kepuasan tamu di Rudang Hotel & Resort Berastagi, Kabupaten Karo. Dengan metode kualitatif, penelitian ini akan mengeksplorasi persepsi, pengalaman, dan harapan tamu terkait kebersihan kamar serta dampaknya terhadap kepuasan. Data akan dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan tamu yang menginap, fokus pada pengalaman mereka dan elemen penting yang memengaruhi kepuasan. Observasi partisipatif juga akan dilakukan untuk memahami kondisi kebersihan kamar secara langsung. Analisis tematik akan digunakan untuk mengidentifikasi pola dari wawancara dan observasi. Hasil penelitian diharapkan memberikan wawasan tentang aspek kebersihan yang paling berpengaruh pada kepuasan tamu, serta menjadi sumber informasi bagi manajemen hotel untuk meningkatkan layanan dan praktik kebersihan. Penelitian ini juga diharapkan dapat memperkaya pemahaman tentang hubungan antara kebersihan kamar dan kepuasan tamu di industri perhotelan.

Kata Kunci: Kualitas Kebersihan Kamar, Kepuasan Tamu

Abstract

This study aims to investigate the relationship between guest room cleanliness quality and guest satisfaction at Rudang Hotel & Resort Berastagi, Karo Regency. Using qualitative methods, this study will explore guest perceptions, experiences, and expectations regarding room cleanliness and its impact on satisfaction. Data will be collected through in-depth interviews with guests who stayed, focusing on their experiences and important elements that influence satisfaction. Participatory observation will also be conducted to understand the condition of room cleanliness directly. Thematic analysis will be used to identify patterns from interviews and observations. The results of the study are expected to provide insight into the aspects of cleanliness that most influence guest satisfaction, as well as being a source of information for hotel management to improve services and cleanliness practices. This study is also expected to enrich the understanding of the relationship between room cleanliness and guest satisfaction in the hospitality industry.

Keywords: Room Cleanliness Quality, Guest Satisfaction

PENDAHULUAN

Kamar tamu adalah fasilitas penting yang ditawarkan oleh hotel dan resort, di mana kebersihan dan kenyamanan sangat mempengaruhi pengalaman tamu. Kualitas kebersihan diukur dari berbagai aspek, seperti kebersihan kamar mandi, lantai, furnitur, dan perlengkapan. Tingkat kepuasan tamu bukan hanya tujuan bisnis, tetapi juga indikator keberhasilan hotel, karena tamu yang puas cenderung kembali dan merekomendasikan hotel kepada orang lain. Kabupaten Karo, sebagai tujuan wisata di Sumatera Utara, telah melihat pertumbuhan industri perhotelan, termasuk Rudang Hotel & Resort Berastagi, yang harus fokus pada kebersihan untuk menarik dan mempertahankan tamu. Di era digital, ulasan online sangat mempengaruhi reputasi hotel, sehingga menjaga kebersihan menjadi krusial, terutama pascapandemi COVID-19. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi pengaruh kualitas kebersihan kamar tamu terhadap kepuasan tamu di hotel dan resort di Berastagi.

Rumusan masalah mengenai "Pengaruh Kualitas Kebersihan Kamar Tamu terhadap Kepuasan Tamu di Hotel dan Resort Berastagi, Kabupaten Karo" dapat dirumuskan sebagai berikut:

History:

Received : 25 Februari 2024

Revised : 10 Mei 2024

Accepted : 23 Juni 2024

Published : 16 Oktober 2024

Publisher: LPPM Universitas Darma Agung

Licensed: This work is licensed under

Attribution-NonCommercial-No

Derivatives 4.0 International (CC BY-NC-ND 4.0)



1. Bagaimana hubungan antara kualitas kebersihan kamar tamu dan kepuasan tamu di hotel dan resort di Berastagi, Kabupaten Karo?
2. Faktor-faktor apa saja yang memengaruhi kualitas kebersihan kamar tamu di hotel dan resort di Berastagi, Kabupaten Karo?
3. Sejauh mana kualitas kebersihan kamar tamu berdampak pada citra dan reputasi hotel dan resort di Berastagi, Kabupaten Karo?
4. Apakah terdapat perbedaan dalam persepsi mengenai kualitas kebersihan kamar tamu dan kepuasan tamu antara hotel dan resort di Berastagi, Kabupaten Karo?

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mendeskripsikan hubungan antara kualitas kebersihan kamar tamu dan tingkat kepuasan tamu di hotel dan resort di Berastagi, Kabupaten Karo.
2. Menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kualitas kebersihan kamar tamu di hotel dan resort di Berastagi, Kabupaten Karo.
3. Menganalisis sejauh mana kualitas kebersihan kamar tamu berdampak pada citra dan reputasi hotel dan resort di Berastagi, Kabupaten Karo.
4. Menganalisis perbedaan persepsi mengenai kualitas kebersihan kamar tamu dan kepuasan tamu antara hotel dan resort di Berastagi, Kabupaten Karo.

Manfaat penelitian tentang "Kualitas Kebersihan Kamar Tamu terhadap Kepuasan Tamu di Hotel dan Resort Berastagi, Kabupaten Karo" meliputi:

1. Membantu hotel dan resort di Berastagi memahami pentingnya kualitas kebersihan kamar dalam meningkatkan kepuasan tamu, sehingga dapat memperbaiki pelayanan mereka.
2. Menjadi dasar untuk pengembangan fasilitas dan layanan yang lebih sesuai dengan harapan tamu, sehingga meningkatkan kepuasan dan loyalitas.
3. Memahami hubungan antara kualitas kebersihan dan kepuasan tamu dapat membantu hotel dan resort dalam memperbaiki citra dan reputasi mereka di daerah Berastagi, Kabupaten Karo.

A. Kualitas Kebersihan Tamu

Industri perhotelan modern menjadikan kualitas kebersihan sebagai faktor penting yang memengaruhi pengalaman tamu serta citra hotel. Kebersihan tidak hanya berkaitan dengan aspek visual, tetapi juga menciptakan lingkungan yang sehat dan nyaman. Artikel ini membahas signifikansi kualitas kebersihan dalam perhotelan, dampaknya terhadap kepuasan tamu, dan pengaruhnya terhadap citra hotel. Kualitas kebersihan kamar tamu dapat dinilai melalui beberapa aspek, seperti kebersihan kamar mandi, lantai, furnitur, dan perlengkapan. Semua aspek ini perlu terpenuhi agar kamar tamu dianggap bersih dan nyaman. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kebersihan adalah kondisi bebas dari kotoran, termasuk debu, sampah, dan bau tidak sedap. Menjaga kebersihan lingkungan dan diri sendiri penting untuk kesehatan, agar tidak menyebarkan kotoran atau kuman penyakit.

Kebersihan hotel sangat berpengaruh terhadap kepuasan tamu dan perilaku konsumsi di industri ini. Pengelola hotel perlu memastikan bahwa fasilitasnya bersih dan tidak memberikan dampak negatif kepada tamu. Mereka juga harus memperhatikan persepsi dan kenyataan tentang kebersihan hotel (Park et al., 2019).

B. Kepuasan Tamu

Kepuasan tamu adalah kondisi di mana tamu merasa senang dan puas dengan layanan yang diterimanya. Hal ini dapat diukur melalui beberapa aspek, seperti kualitas layanan, harga, dan fasilitas. Menurut Kotler & Caslione (2009), kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan yang muncul setelah membandingkan kinerja produk atau jasa dengan harapan mereka. Berry et al. (1990) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai reaksi yang dirasakan terhadap produk atau jasa yang diterima. Dari definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan tamu mencerminkan perasaan

positif yang muncul setelah membandingkan layanan yang diterima dengan ekspektasi. Kepuasan tamu juga menjadi indikator penting keberhasilan bisnis perhotelan, karena tamu yang puas cenderung kembali dan memberikan rekomendasi kepada orang lain.

C. Klasifikasi Hotel

Secara etimologis, kata "hotel" berasal dari "hospitium," yang berarti ruang tamu. Istilah ini berkembang untuk membedakan antara guest house dan mansion house (Giri et al., 2016). Menurut Prianka & Par (2023), berdasarkan SK Menparpostel no.KM 37/PW.340/MPPT-86, hotel adalah akomodasi yang menyediakan layanan penginapan, makanan, dan jasa lainnya secara komersial. Hotel termasuk dalam industri perhotelan, yang juga meliputi restoran, perencanaan acara, dan jasa transportasi.

Dengan perkembangan zaman, fungsi hotel kini tidak hanya sebagai tempat menginap, tetapi juga sebagai lokasi untuk pertemuan bisnis, seminar, pernikahan, dan pameran. Hal ini menciptakan dampak positif bagi industri lain, sehingga investasi hotel sebaiknya difokuskan di daerah dengan potensi pariwisata. Prianka & Par (2023) mengelompokkan hotel berdasarkan kebutuhan dan karakteristik tamu sebagai berikut:

1. City Hotel: Berlokasi di pusat kota, ideal untuk wisatawan sementara dan pelaku bisnis.
2. Residential Hotel: Terletak di pinggiran kota, cocok untuk wisatawan yang ingin tinggal lama.
3. Resort Hotel: Berada di daerah wisata seperti pegunungan atau pantai, dirancang untuk rekreasi keluarga.
4. Motel (Motor Hotel): Terletak di jalur utama, ditujukan bagi wisatawan yang lelah dalam perjalanan.

Berdasarkan Ukuran (Prianka & Par, 2023):

1. Small Hotel : Di bawah 150 kamar
2. Medium Hotel:
 - Average: 150-299 kamar.
 - Above Average: 300-600 kamar.
3. Large Hotel: Lebih dari 600 kamar.

Berdasarkan Lokasi: Wisatawan cenderung memilih lokasi strategis yang dekat dengan transportasi dan atraksi.

Prianka & Par (2023) juga mengidentifikasi berbagai kriteria tamu:

- 1) Family Hotel: Tamu menginap bersama keluarga.
- 2) Walk-in Guest: Tamu tanpa reservasi.
- 3) Group (GIT): Minimal 20 orang.
- 4) Corporate: Tamu dari perusahaan dengan kontrak harga.
- 5) Embassy: Tamu dari kedutaan.
- 6) Airline Crew: Awak penerbangan.
- 7) Airline Passenger: Penumpang pesawat.
- 8) Stranded Passenger: Tamu akibat gangguan penerbangan.
- 9) Membership Card: Tamu dengan kartu member.
- 10) Hotelier: Karyawan hotel dengan harga khusus.
- 11) Press: Wartawan.
- 12) Government: Tamu dari pemerintah.
- 13) Long Stay: Menginap lebih dari 8 minggu.

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Rudang Hotel dan Resort Berastagi, Kabupaten Karo, khususnya di departemen Housekeeping pada bagian kamar. Metode yang digunakan adalah penelitian lapangan (field research), di mana peneliti terlibat langsung dalam pengumpulan data. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dokumentasi, dan checklist di departemen housekeeping. Jenis penelitian ini adalah kualitatif deskriptif,

yang bertujuan mengumpulkan informasi sebanyak mungkin tentang faktor-faktor yang diteliti untuk menganalisis peranannya (Arikunto, 2006). Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif, yang fokus pada pemahaman mendalam tentang fenomena sosial melalui data deskriptif. Metode penelitian kualitatif berfokus pada objek alami, di mana peneliti bertindak sebagai instrumen utama (Sugiyono, 2015). Berbeda dengan penelitian kuantitatif, penelitian ini berangkat dari data, memanfaatkan teori yang ada untuk menjelaskan, dan menghasilkan teori baru. Moleong (2013) mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai upaya untuk memahami fenomena yang dialami subjek penelitian, seperti perilaku dan motivasi, secara holistik melalui deskripsi dengan kata-kata dalam konteks alami dan menggunakan berbagai metode.

B. Sumber Data Penelitian

- 1) Survei Kepuasan Tamu: Pengumpulan data dapat dimulai dengan merancang kuesioner untuk survei kepuasan tamu, yang mencakup pertanyaan tentang persepsi tamu terhadap kebersihan kamar, kenyamanan tempat tidur, kebersihan fasilitas kamar mandi, dan kepuasan keseluruhan selama menginap di Rudang Hotel & Resort.
- 2) Wawancara dengan Manajemen Hotel: Melakukan wawancara dengan manajemen atau staf hotel dapat memberikan wawasan mendalam mengenai praktik kebersihan yang diterapkan. Pertanyaan dapat berfokus pada kebijakan kebersihan, pelatihan staf, dan langkah-langkah khusus yang diambil untuk mempertahankan standar kebersihan yang tinggi.
- 3) Observasi Langsung: Melakukan observasi langsung di Rudang Hotel & Resort dapat membantu memahami praktik kebersihan di lapangan. Peneliti dapat mengamati proses pembersihan kamar, inspeksi fasilitas umum, dan konsistensi penerapan standar kebersihan.
- 4) Data Historis dan Kinerja Hotel: Menganalisis data historis seperti tingkat hunian, umpan balik tamu sebelumnya, dan tren kebersihan dapat memberikan konteks tambahan untuk penelitian ini. Data ini bisa diperoleh dari catatan hotel, laporan kepuasan tamu, atau dokumen kinerja internal.
- 5) Studi Komparatif dengan Hotel Lain: Melibatkan hotel-hotel lain di sekitar Rudang Hotel & Resort dalam penelitian dapat memberikan perbandingan yang berharga. Data ini dapat membantu mengidentifikasi keunggulan atau kelemahan dalam kebersihan kamar tamu.
- 6) Pendekatan Kualitatif melalui Focus Group Discussion (FGD): Mengadakan FGD dengan tamu yang telah menginap di Rudang Hotel & Resort dapat memberikan wawasan mendalam tentang persepsi dan pengalaman mereka terkait kebersihan kamar dan dampaknya terhadap kepuasan.

C. Teknik Pengumpulan Data

Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

- 1) Angket: Angket merupakan sekumpulan pertanyaan yang diajukan kepada individu yang bersedia memberikan jawaban (responden) sesuai permintaan peneliti (Riduwan, 2003:25). Peneliti akan meminta pelanggan untuk mengisi angket dengan jujur dan akurat. Setelah diisi, peneliti akan memeriksa kelengkapan jawaban. Jika terdapat bagian yang belum diisi dengan lengkap, peneliti akan meminta pelanggan untuk melengkapinya. Terdapat dua jenis angket yang digunakan: satu untuk mengukur harapan pelanggan dan satu lagi untuk mengevaluasi kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi kualitas. Pedoman Angket dalam penelitian ini di adopsi dari buku tjiptono (2001:27) dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1. Butir-Butir Dimensi Kualitas Kebersihan Kamar Tamu

No.	Indikator	Pertanyaan	Jumlah
1.	Bukti langsung (<i>Tangibles</i>)	1 – 4	4
2.	Keandalan (<i>Reliability</i>)	5 – 8	4
3.	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	9 – 12	4
4.	Jaminan (<i>Assurance</i>)	13 – 16	4
5.	<i>Empathy</i>	17 – 20	4
Jumlah Total			20

Angket ini bertujuan untuk memperoleh data-data yang diperlukan untuk mengetahui kepuasan konsumen terhadap kualitas kebersihan kamar.

D. Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode pengumpulan data yang melibatkan pencarian informasi dari catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda, dan sejenisnya (Arikunto, 2010:201). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mempelajari catatan atau dokumen terkait yang relevan dengan data yang dibutuhkan.

E. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data kualitatif untuk penelitian "Kualitas Kebersihan Kamar Tamu terhadap Kepuasan Tamu pada Rudang Hotel & Resort Berastagi di Kabupaten Karo" melibatkan langkah-langkah sistematis untuk memahami persepsi dan pengalaman tamu mengenai kebersihan. Berikut adalah beberapa teknik yang dapat diterapkan:

1. Transkripsi Wawancara: Melakukan transkripsi lengkap wawancara dengan tamu, mencatat setiap kata yang diucapkan, termasuk ekspresi verbal dan non-verbal.
2. Kategorisasi Tema: Mengidentifikasi tema utama dari wawancara dan observasi yang berhubungan dengan kebersihan kamar dan faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan.
3. Analisis Kualitatif Tematik: Mengorganisir data ke dalam tema-tema relevan dengan mencari pola dan makna yang muncul dari data kualitatif.
4. Matriks Analisis: Membuat matriks untuk memahami hubungan antara variabel yang teridentifikasi, membantu mengidentifikasi pola atau tren.
5. Analisis Kontrasif: Menganalisis perbedaan dan kesamaan dari berbagai wawancara dan data observasional untuk mengenali variasi dalam persepsi tamu.
6. Pengembangan Kategori Sub: Mengembangkan kategori sub di bawah tema utama untuk mengeksplorasi nuansa yang lebih dalam.
7. Analisis Naratif: Menyusun narasi berdasarkan data kualitatif untuk mencerminkan temuan dengan cara yang holistik.
8. Triangulasi Data: Membandingkan temuan dari wawancara, observasi, dan sumber lain seperti survei atau dokumen internal untuk meningkatkan validitas dan keandalan.
9. Pengujian Kesesuaian Tema: Memastikan temuan yang dihasilkan relevan dengan pertanyaan dan tujuan penelitian.

Teknik-teknik ini membantu peneliti mengeksplorasi kompleksitas persepsi tamu mengenai kualitas kebersihan di Rudang Hotel & Resort Berastagi, memberikan wawasan mendalam tentang pengaruh kebersihan terhadap kepuasan tamu dan dasar untuk rekomendasi perbaikan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil

1. Gambaran Umum Objek Penelitian

Rudang Hotel and Resort adalah destinasi wisata yang menakjubkan di Kabupaten Karo, tepatnya di Berastagi. Dikenal karena keindahan alamnya, Berastagi menawarkan

lokasi ideal untuk penginapan yang nyaman dan fasilitas lengkap. Rudang Hotel and Resort hadir untuk memenuhi kebutuhan pengunjung yang menginginkan pengalaman liburan yang tak terlupakan di tengah udara segar dan pemandangan yang menawan. Resort ini menonjolkan arsitektur yang elegan, menggabungkan gaya modern dan tradisional Karo untuk menciptakan atmosfer yang unik. Fasad yang indah dan detail arsitektural mencerminkan komitmen resort dalam memberikan pengalaman menginap yang istimewa. Setibanya di Rudang Hotel and Resort, tamu disambut oleh taman yang hijau dan bersih. Keindahan taman ini tidak hanya menyegarkan, tetapi juga menciptakan suasana damai. Pohon-pohon rindang dan bunga berwarna-warni menambah keindahan area resort yang dikelilingi oleh gunung-gunung yang menawan.

Resort ini menawarkan berbagai pilihan akomodasi, dari kamar yang nyaman hingga vila mewah, semua dirancang dengan perhatian pada detail dan kenyamanan. Setiap kamar dilengkapi dengan fasilitas modern seperti televisi layar datar, Wi-Fi, dan kamar mandi pribadi dengan perlengkapan berkualitas. Selain akomodasi, Rudang Hotel and Resort menyediakan beragam fasilitas untuk memenuhi kebutuhan tamu. Kolam renang yang luas menjadi pusat perhatian bagi pengunjung yang ingin bersantai. Fasilitas olahraga seperti lapangan tenis dan pusat kebugaran juga tersedia bagi yang ingin tetap aktif. Restoran di resort ini menawarkan menu yang menggabungkan cita rasa lokal dengan sentuhan internasional, memberikan pengalaman kuliner yang tak terlupakan. Para koki menggunakan bahan-bahan segar dan lokal untuk menyajikan hidangan yang menggugah selera. Rudang Hotel and Resort juga merupakan tempat ideal untuk acara seperti konferensi, pertemuan bisnis, atau perayaan pribadi, dengan fasilitas yang lengkap dan pelayanan profesional. Keistimewaan utama Rudang Hotel and Resort adalah lokasinya yang strategis, memudahkan tamu mengakses berbagai destinasi wisata terkenal seperti Gunung Sibayak, Taman Alam Lumbini, dan Pasar Buah Berastagi. Aktivitas ekowisata dan petualangan alam dapat diatur melalui layanan resort.

Secara keseluruhan, Rudang Hotel and Resort di Berastagi menawarkan pengalaman menginap yang tak terlupakan. Dengan fasilitas modern, pelayanan unggul, dan keindahan alam, resort ini menjadi pilihan sempurna bagi mereka yang mencari ketenangan dan petualangan. Rudang Hotel and Resort bukan hanya tempat bermalam, tetapi juga destinasi liburan yang menawarkan pengalaman yang memuaskan dan kenangan abadi.

Gambar 1. Rudang Hotel dan Resort Berastagi



2) Kualitas Kebersihan Kamar Tamu Rudang Hotel dan Resort Berastagi

Kualitas kebersihan kamar tamu di Rudang Hotel and Resort, Berastagi, Kabupaten Karo, sangat penting untuk menciptakan pengalaman menginap yang memuaskan. Kebersihan berperan sebagai faktor utama yang mempengaruhi persepsi dan kepuasan tamu, menciptakan lingkungan yang nyaman dan aman. Di Rudang, menjaga

kebersihan kamar bukan hanya tugas rutin, tetapi juga mencakup pemahaman mendalam terhadap kebutuhan tamu. Rudang Hotel and Resort menekankan komitmen mereka terhadap kebersihan dengan tim pembersih profesional yang terlatih, bertugas membersihkan setiap sudut kamar dengan seksama. Mereka menggunakan produk pembersih ramah lingkungan, menunjukkan perhatian terhadap keberlanjutan. Selain itu, pemeriksaan mendalam dan perawatan berkala pada fasilitas di dalam kamar juga dilakukan untuk memastikan semuanya berfungsi dengan baik.

Perlengkapan berkualitas tinggi, seperti linen dan perlengkapan mandi, menambah kenyamanan tamu. Resort ini juga memanfaatkan teknologi modern dalam proses kebersihan, menggunakan sistem otomatis dan peralatan canggih untuk efisiensi maksimal. Selain aspek fisik, Rudang memahami pentingnya menciptakan suasana yang menyenangkan melalui desain interior yang harmonis. Kebersihan juga melibatkan partisipasi tamu, dengan edukasi tentang penggunaan fasilitas dan menjaga kebersihan selama menginap. Umpan balik dari tamu menjadi sumber informasi berharga untuk perbaikan kualitas kebersihan. Dengan sistem ini, Rudang berupaya menciptakan lingkungan yang bersih dan nyaman. Secara keseluruhan, Rudang Hotel and Resort berkomitmen untuk menawarkan kualitas kebersihan kamar yang tinggi melalui pelatihan tim pembersih, teknologi modern, perawatan menyeluruh, dan partisipasi tamu. Dengan responsif terhadap umpan balik, resort ini terus menjadi pilihan utama bagi tamu yang mencari pengalaman menginap yang bersih dan nyaman di Berastagi.

Klasifikasi kebersihan kamar menurut Fernando Saragih (2019) meliputi:

1. Cleanliness: kebersihan kamar.
2. Comfortable: kenyamanan dan keselarasan fasilitas.
3. Attractive: daya tarik desain dan warna.
4. Safety: privasi dan jaminan keamanan.

Proses pembersihan kamar hotel meliputi:

- a. Pembersihan harian: vakum, mengepel, dan membersihkan debu.
- b. Pembersihan periodik: mencuci karpet, perawatan lantai, dan pemeliharaan furniture.

3) Kualitas kebersihan kamar di Rudang Hotel dan Resort Berastagi

Kamar merupakan salah satu fasilitas yang disediakan oleh hotel, sehingga penting bagi room boy untuk menjaga kebersihan kamar demi menjamin kenyamanan tamu selama menginap. Namun, kenyataannya seringkali berbeda, dan hal ini dapat dibuktikan melalui daftar cek yang disusun oleh peneliti berikut ini:

Tabel 2. Guest room cleaning checklist housekeeper/inspected by Guest Room Checklist

No	Item	Yes	No
----	------	-----	----

1	Lemari pakaian bebas debu	√	√
2	Rak barang bebas debu dan sampah	Tempat	√
3	Sampah bersih dan tidak berbau	Meja rias	Tidak ada
4	sampah dan debu	Kaca rias	tidak berdebu
5	Kaca dan bingkai jendela tidak berdebu	Kepala	tempat tidur
6	tempat tidur tidak berdebu	Meja lampu tidur	bebas debu
7	Sheet dan duvet tidak bernoda	Pillow case	tidak bernoda
8	Gagang pintu kamar tidak berkarat dan berdebu	Telephone	bebas debu
9	Di bawah kasur tidak ada sampah	Kursi santai	bebas debu
10	Karpet dan lantai keramik tidak berdebu	Tirai	tidak bernoda
11	Ruangan bebas bau	Ruangan	bebas serangga
12	Lemari pendingin kecil bebas kotor	sisa makanan	tanpa tamu
13	Tempat tidur tidak berdebu dan matras	bebas dari	noda
14			
15			

Sumber: Olahan data peneliti, 2024

Berdasarkan pernyataan dalam daftar cek kamar tamu di atas, terdapat beberapa fasilitas yang kurang dibersihkan atau jarang terjamah, yang dapat mengakibatkan ketidaknyamanan bagi tamu saat menginap. Hal ini berpotensi menimbulkan keluhan dan dapat berdampak serius pada reputasi hotel serta penjualan kamar, yang tentunya merugikan hotel. Menurut Fadhli Aulia (2017:54-57), berikut adalah prosedur pembersihan kamar yang benar:

1. Stripping Sampah: Mulailah dengan mengumpulkan sampah dari permukaan karpet hingga area tersembunyi seperti di bawah tempat tidur dan sofa.
2. Proses Dusting: Lakukan pembersihan debu secara sistematis (searah jarum jam) untuk memastikan semua perabot, termasuk pintu, dinding, meja, kursi, dan lainnya, tidak terlewat.
3. Proses Vacuuming: Vakum lantai dari area terjauh dari pintu dengan bergerak mundur, memastikan seluruh permukaan lantai dibersihkan dengan baik.

4) Kualitas Kebersihan Kamar Mandi di Rudang Hotel dan Resort Berastagi

Selain kualitas kebersihan kamar yang perlu ditinjau kembali, kebersihan kamar mandipun dirasa sangat penting untuk diperbaiki lagi. Hal ini ditunjukkan pada table berikut:

Tabel 3. Guest Room Cleaning Checklist Housekeeper/Inspected By Bath Room Checklist

No	Item	Yes	No
1	Kamar mandi bebas bau		√
2	Cermin kamar mandi tidak ada bintik- bintik air	√	
3	Kran wastafel kamar mandi tidak berkarat	√	
4	Wastafel tidak basah	√	
5	Toilet cover tidak kotor	√	
6	Toilet bowl tidak bau dan tidak kotor		√
7	Saringan pembuangan air	√	
8	kamar mandi bebas bau dan kotoran		√
9	Wadah amenities tidak terdapat genangan air		√
9	Dinding kamar mandi bebas dari noda kuning	√	

10	Lantai kamar mandi bersih dan tidak basah	√
11	Handuk mandi tidak bau dan tidak bernoda	√
12	Handuk tangan tidak bau dan tidak bernoda	√
13	Kesetkaki tidak bernoda	√
14	Amenities yang bersih	√

Sumber: Olahan data peneliti, 2024

Dari tabel daftar cek yang disajikan, terlihat bahwa kualitas kebersihan kamar dan kamar mandi di Rudang Hotel dan Resort belum memenuhi standar yang diharapkan, sehingga sering kali menimbulkan keluhan dari tamu. Beberapa prosedur pembersihan, terutama terkait dengan vacuuming karpet, belum dilaksanakan dengan baik, mengakibatkan debu tidak terangkat secara menyeluruh. Hal ini juga dipengaruhi oleh terbatasnya alat vacuum yang tersedia di hotel. Selain itu, dinding kamar mandi jarang dibersihkan, sehingga muncul noda kuning, dan saat dibersihkan, room boy menggunakan bahan kimia yang tidak sesuai untuk objek yang dibersihkan.

B. Pembahasan

1. Hubungan antara kualitas Kebersihan Kamar Tamu dan Tingkat Kepuasan Tamu di Rudang Hotel dan Resort Berastagi

Hubungan antara kebersihan kamar tamu dan tingkat kepuasan tamu di Rudang Hotel dan Resort Berastagi sangat berpengaruh terhadap pengalaman menginap dan reputasi hotel secara keseluruhan. Beberapa poin penting terkait hubungan ini meliputi:

1. Kebersihan kamar adalah elemen kunci yang memengaruhi pengalaman menginap, di mana tamu mengaitkan kebersihan dengan kenyamanan dan keselamatan mereka.
2. Kualitas linen dan perlengkapan mandi berkontribusi pada tingkat kebersihan kamar, dengan pilihan yang bersih dan berkualitas tinggi meningkatkan kepuasan tamu.
3. Kebersihan fasilitas umum, seperti restoran dan kolam renang, juga berpengaruh besar terhadap citra hotel secara keseluruhan.
4. Tingkat kepuasan tamu sangat tergantung pada seberapa baik hotel memenuhi harapan mereka terkait kebersihan. Kejutan positif dalam hal kebersihan dapat meningkatkan kepuasan.
5. Kualitas kebersihan berpengaruh langsung pada reputasi hotel. Tanggapan positif terkait kebersihan dapat membentuk citra yang baik dan menarik calon tamu.
6. Umpan balik dari tamu mengenai kebersihan sangat berharga untuk mengevaluasi kualitas layanan. Respons cepat terhadap masukan tersebut dapat meningkatkan kepuasan tamu.

Dengan memahami hubungan ini, Rudang Hotel dan Resort dapat mengambil langkah-langkah konkret untuk meningkatkan standar kebersihan demi meningkatkan kepuasan tamu dan menjaga reputasi yang baik.

Kualitas kamar tamu memiliki dampak signifikan pada citra dan reputasi Rudang Hotel dan Resort Berastagi. Kualitas ini mencerminkan standar layanan hotel dan memainkan peran utama dalam membentuk persepsi tamu. Beberapa poin yang perlu diperhatikan meliputi:

1. Kualitas kamar tamu adalah tolak ukur utama dalam menilai pelayanan hotel dan memengaruhi keseluruhan citra hotel.
2. Ulasan positif dari tamu tentang kualitas kamar dapat meningkatkan reputasi hotel di mata calon tamu.
3. Kualitas kamar yang tinggi menjadi pembeda yang dapat menarik lebih banyak tamu dan meningkatkan daya saing hotel.
4. Kepuasan tamu yang tinggi cenderung menghasilkan rekomendasi positif, yang pada gilirannya memperkuat citra hotel.

Dari penelitian ini, terlihat jelas bahwa kualitas kebersihan kamar sangat penting dalam meningkatkan kepuasan tamu serta citra dan reputasi hotel. Faktor-faktor lain, seperti keamanan dan keramahan staf, juga berkontribusi signifikan terhadap pengalaman tamu secara keseluruhan.

SIMPULAN

A. Simpulan

Berdasarkan penelitian tentang hubungan antara kebersihan kamar tamu dan kepuasan tamu di Rudang Hotel & Resort Berastagi, Kabupaten Karo, ditemukan bahwa kualitas kebersihan kamar berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu. Hasil menunjukkan bahwa semakin baik kebersihan kamar, semakin tinggi tingkat kepuasan tamu. Namun, proses pembersihan yang dilakukan oleh roomboy di hotel ini tidak sepenuhnya efektif. Misalnya, vacuum cleaner yang kurang memadai menyebabkan debu masih tertinggal di karpet. Selain itu, penggunaan bahan pembersih yang tidak sesuai di kamar mandi menyebabkan noda tidak hilang.

Penelitian juga mengidentifikasi faktor lain seperti keramahan staf, kenyamanan kamar, dan fasilitas hotel yang turut mempengaruhi kepuasan tamu. Meski demikian, kebersihan kamar tetap menjadi faktor utama dalam meningkatkan kepuasan. Oleh karena itu, Rudang Hotel & Resort Berastagi perlu fokus pada peningkatan kebersihan kamar sebagai strategi untuk meningkatkan kepuasan dan citra hotel. Langkah-langkah yang bisa diambil termasuk memberikan pelatihan dan pengawasan yang baik kepada staf pembersih, serta menggunakan peralatan dan bahan pembersih berkualitas tinggi.

B. Saran

Room boy harus lebih memperhatikan mengenai kebersihan kamar seperti mengganti *sheet* setiap ada pergantian tamu yang mau *check-in*, memperhatikan kebersihan lantai baik lantai karpet dan lantai keramik hal ini untuk menghindari *complain* tamu. Manajemen Rudang Hotel dan Resort Berastagi menambah fasilitas alat penghisap debu sehingga setiap *room boy* yang membersihkan lantai berkarpet tetap melakukan *vaccum* agar tidak ada debu yang tersisa di karpet tersebut dan memberikan *dustcloth* kepada *roomboy* yang akan membersihkan kamar.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian: Surat Pendekatan Praktis*, Jakarta: Rineka Cipta, 1991. Assisi, Abbas. *Biografi Dakwah Hasan Al-Banna*. Bandung: Harakatuna Publishing.
- Berry, L. L., Zeithaml, V. A., & Parasuraman, A. (1990). Five imperatives for improving service quality. *MIT Sloan Management Review*, 31(4), 29.
- Giri, E. E., Nimran, U., Hamid, D., Musadieg, M. A., & Al Musadieg, M. (2016). The effect of organizational culture and organizational commitment to job involvement, knowledge sharing, and employee performance: A study on regional telecommunications employees of PT Telkom East Nusa Tenggara Province, Indonesia. *International Journal of Management and Administrative Sciences*, 3(4), 20–33.

- Kotler, P., & Caslione, J. A. (2009). *Chaotics: The business of managing and marketing in the age of turbulence*. Amacom.
- Moleong, J. (2013). Lexy. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*.
- Park, H., Kline, S. F., Kim, J., Almanza, B., & Ma, J. (2019). Does hotel cleanliness correlate with surfaces guests contact? *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 31(7), 2933–2950.
- Prianka, W. G., & Par, M. M. (2023). *INDUSTRI PERHOTELAN. PENGANTAR BISNIS PARIWISATA: Perhotelan, Food and Beverage Service, Dan Pengembangan Destinasi Wisata*, 59.
- Sugiyono, P. D. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan* (22nd ed.). Alfabeta.