



## **Preferensi Tamu Terhadap Pelayanan Room Attendant di Doubletree by Hilton Johor Bahru Pada Masa Covid -19**

**Ni Luh Somawati<sup>1</sup>, Ni Nyoman Suci Arthini<sup>2\*</sup>, I Made Sucipta Adnyana<sup>3</sup>, Ni Ketut Iswarini<sup>4</sup>**

<sup>1,2,3,4</sup>Program Studi Manajemen Divisi Kamar, Politeknik Pariwisata Bali  
Jalan Dharmawangsa, Kampial, Nusa Dua, Kabupaten Badung, Bali

\*Corresponding author

E-mail: [suciarthini@ppb.ac.id](mailto:suciarthini@ppb.ac.id)

### **ABSTRACT**

Guest preferences for Room Attendant services at Doubletree by Hilton Johor Bahru during the COVID-19 pandemic need to be detailed because of guest complaints that have been submitted via OTA. This complaint will have an impact on the hotel's image. This study aims to provide ideas and insights for decision makers in order to improve Room Attendant by understanding the preferences of guests staying at Doubletree Hotel. The type of data used by the writer is qualitative descriptive data and data collection techniques used were documentation study and interviews. Data analysis techniques used to describe guest preference lists and guest reviews on the OTA for room attendant services with reference to hospitality, attraction, cleanliness, comfort, and safety at this hotel. Then analyzes preferences in the form of the most preferred reviews and the least preferred preference. In the research, it can be concluded that the reviews that appear the most are guests who like the room to be cleaned at breakfast, expect extra water and towels and the least preferred appears: does not like strong smells, guests prefer turn down service when guests are outside the room, and don't like the consistency of housekeeping and don't like the worn bed sheets.

### **Keywords:**

guest preferences, guest reviews, room attendant service

### **ABSTRAK**

Preferensi tamu terhadap pelayanan Room Attendant di Doubletree by Hilton Johor Bahru pada masa pandemic covid -19 perlu diteliti karena adanya keluhan tamu yang sudah disampaikan melalui OTA (Online Travel Agent). Keluhan ini akan berimbas pada image hotel. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan sumbangan pemikiran dan gambaran bagi pihak pengambil keputusan dalam rangka mengupayakan peningkatan pelayanan Housekeeping khususnya Room Attendant dengan memahami preferensi tamu yang menginap di Doubletree by Hilton Johor Bahru. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu studi dokumentasi dan wawancara. Teknik analisi yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, yaitu dengan mendeskripsikan guest preference list dan ulasan tamu di OTA untuk pelayanan room attendant dengan

acuan hospitality, attraction, cleanliness, comfort, dan safety yang ada di Hotel ini , kemudian menganalisis preferensi yang paling banyak muncul (the most preferred) dan preferensi yang tidak banyak muncul (the least preferred) Dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa dalam ulasan the most preferred adalah tamu menyukai kamar dibersihkan pada saat sarapan, mengharapkan adanya extra water dan towel dan the least preferred muncul adalah tamu tidak menyukai bau yang menyengat, tamu lebih menyukai turn down service saat tamu sdg diluar kamar, dan tidak menyukai konsistensi Housekeeping dan tidak menyukai bed sheet yang usang.

**Kata kunci:**

preferensi tamu, review tamu, pelayanan room attendant

## 1. PENDAHULUAN

Pandemi Covid-19 meluluhlantakan seluruh aktivitas pariwisata hingga mati suri. Sekalipun semua orang ingin *travelling*, kesehatan diri dan keluarga jadi prioritas tertinggi saat pandemic. Maka dari itu banyak yang memilih sebaiknya tinggal di rumah.. Hal ini berdampak pada penurunan pendapatan sektor pariwisata secara global, termasuk Johor Bahru, Malaysia. Penerbangan dibatasi, hotel-hotel tidak terisi, hingga berbagai tempat wisata sepi pengunjung. Begitu juga daerah lain yang mengandalkan pariwisata sebagai sumber pendapatan daerah.

Doubletree By Hilton Johor Bahru adalah salah satu hotel yang di bawah merek Hilton dan merupakan jaringan hotel Amerika yang terkenal di Johor Bahru. Doubletree merupakan hotel berbintang 4 yang terletak di pusat kota Johor bahru dan pusat perbelanjaan Johor Bahru. Secara keseluruhan, sebagai hotel nomor satu paling menguntungkan di kota Johor Bahru. Doubletree

Setelah pandemi surut Doubletree By Hilton hotel mulai beroperasi kembali pada bulan Januari 2021 dengan menerapkan protokol kesehatan. Dengan beroperasinya Doubletree by Hilton hotel tentu akan membuat preferensi tamu tersebut cukup tinggi dan datang kembali ke hotel ini.

Menurut Simamora (dalam Fathurrahman dan Azizah, 2019) preferensi adalah suatu pilihan seseorang apakah suka atau tidak terhadap suatu produk barang atau jasa. Menurut Mappiare (dalam Wicaksono, 2018) preferensi adalah suatu perangkat mental yang terdiri dari suatu campuran dari perasaan, harapan, pendirian, prasangka, rasa takut atau kecenderungan lain yang mengarahkan individu kepada suatu pilihan tertentu. Menurut Assauri (2014:132) dalam Siska Agustini dkk menyatakan bahwa preferensi seseorang berhubungan dengan perilaku konsumen atau pembeli dalam proses pemilihan produk yang akan dibeli, yang terdapat dalam proses pembelian

Dari beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa preferensi merupakan suatu perasaan, harapan atau suatu pilihan seseorang apakah suka atau tidak suka terhadap suatu produk barang atau jasa. Sangat penting bagi *staff housekeeping* untuk mengetahui apa yang menjadi preferensi tamu yang akan menginap serta memahami apa yang disukai atau tidak disukai oleh tamu sehingga memberikan kepuasan tersendiri bagi tamu yang menginap. Jika apa yang disukai oleh tamu dapat dipenuhi oleh hotel maka tamu akan merasa senang dan puas terhadap layanan yang diberikan oleh hotel. Sehingga akan mengurangi komplain dari tamunya.

Adapun pengertian *online travel agent* menurut Malla (2016), agen perjalanan yang berperan sebagai media promosi dan penjualan secara *online* melalui *website*. Untuk mengetahui preferensi tamu maka bisa kita lihat pada review tamu disitus OTA (Online Travel Agent). Dalam review tersebut kita bisa mengetahui apakah layanan yang sudah diberikan hotel sudah terpenuhi atau belum dan kita juga mengetahui trend yang sedang berkembang sehingga kita bisa gunakan sebagai acuan untuk mengantisipasi keluhan tamu. Di dalam review di OTA (Online Travel Agent) tersebut terdapat jenis klasifikasi hotel yang bisa membuat preferensi tamu menjadi tinggi atau rendah terhadap hotel yang dipilihnya untuk menginap. Dari klasifikasi ini juga tamu bisa mengetahui fasilitas dan layanan yang disiapkan di hotel tersebut.

Untuk mengetahui apakah fasilitas dan pelayanan yang ditawarkan oleh DoubleTree By Hilton Johor Bahru sesuai ekspektasi atau belum, diperlukan referensi tamu dari review wisatawan yang pernah menginap disana. Preferensi tamu bisa kita lihat dari review *website* OTA (*Online Travel Agent*). Review tamu terdiri dari aspek *attraction, safety, cleanliness, comfort, dan hospitality*.

Dalam artikel ini akan mengkaji lebih dalam tentang preferensi tamu terkait dengan penilaian tamu pada Department Housekeeping khususnya room attendant. Menurut Rumeksone (2001:6), *housekeeping* (tata graha) merupakan perpaduan dari dua buah kata, yaitu *house* dan *keeping (to keep)*. *House* artinya rumah dan *keeping (to keep)* yang artinya memelihara, merawat, menjaga. *Housekeeping* dapat diartikan secara lengkap sebagai salah satu departemen yang terdapat pada hotel yang bertanggung jawab terhadap hal – hal yang berkaitan dengan keindahan, berbersihan, kerapian dan seluruh kamar beserta area – area lainnya yang didalam maupun di luar hotel sehingga, para tamu dan karyawan merasa aman dan nyaman berada di hotel. Adapun pengertian *room attendant* menurut Agustinus Darsono dalam buku Tata Graha Hotel (1995:53), adalah petugas kamar yang berpenampilan baik dan rapi, meliputi tingkah laku, kejujuran, sopan santun pada tamu, atasan maupun teman sejawat. Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu staf untuk memberikan tanggapan yang tepat sesuai dengan preferensi masing-masing tamu, karena setiap tamu memiliki preferensi yang berbeda dan tentunya penanganan dan tindak lanjut yang dilakukan untuk setiap individu juga akan berbeda, sehingga pelayanan yang diberikan dapat memenuhi kepuasan tamu. Layanan Room Attendant yang berkualitas pada tamu merupakan hal mutlak yang harus dilakukan apabila hotel tersebut ingin mencapai tujuannya. *Room attendant* ialah bagian dari *Housekeeping* yang bertugas menjaga kebersihan, kerapian, kenyamanan, dan kelengkapan kamar-kamar hotel (Dewantara, 2019:118-145) dalam (Prani, Widiasturi, Ariestawa)

## 2. METODE PENELITIAN

Teknik analisis data yang digunakan dalam proses penelitian ini adalah deskriptif – kualitatif. Menurut Nawawi dan Martini (1996: 73) dalam Azahari bahwa penelitian deskriptif kualitatif adalah yang menggambarkan atau melukiskan objek penelitian berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya. Teknik pengumpulan data diperoleh dari proses studi dokumentasi, dan wawancara. Data tersebut nantinya akan diolah dan dikaji ulang berdasarkan rumusan masalah secara kualitatif. Data yang akan dipakai

yaitu *guest preference* yang didapat dari hasil wawancara serta *review* tamu yang dilihat dari *website online travel agent* pada pelayanan *housekeeping* khususnya *room attendant* di DoubleTree By Hilton Johor Bahru. Berikut cara pengumpulannya : (1) Menentukan *Online Travel Agent*.(2) Menentukan periode ulasan yang diteliti (3) Menentukan jenis ulasan/komentar yang digunakan, (4) Mengumpulkan ulasan dan mengelompokkan ulasan tamu berdasarkan poin, kategori, dan kriteria ulasan, (5) Mengelompokkan jenis ulasan tamu yang preferensinya muncul paling banyak dan yang muncul paling sedikit di DoubleTree By Hilton Johor Bahru Malaysia.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1. Deskripsi Data

Penulis memilah data yang berasal dari *guest preference list* dimana memilih 20 preferensi tamu dari total 24 preferensi tamu yang ada di *guest preference list*. Dimana dari *guest preference list* terdapat berbagai macam preferensi tamu. Dari mulai tamu lebih menyukai *make up room* saat tamu sedang tidak ada di dalam kamar, tamu menyukai ekstra *mineral water*, *aminities minibar* dan *bathroom*, menyukai *view city heart of Johor*, dan yang lain. Preferensi ini sangat membantu ketika *repeater guest stay* di hotel ini lagi. Tamu akan merasa dirinya mendapatkan perhatian dan *service* yang sangat memuaskan, karena kita mengetahui apa yang dia sukai dan tidak disukai. Dengan *guest preference list*, *housekeeping khususnya Room Attendant* juga bisa mengetahui apa yang disukai dan tidak disukai tamu sehingga hal tersebut akan mempengaruhi kinerja *room attendant* menjadi lebih baik dan tentunya mengurangi *complaint* dari tamu. Hal tersebut juga akan berpengaruh terhadap *image* hotel menjadi lebih bagus serta tamu akan menulis *review* yang bagus pada OTA (*online travel agent*) dan sosial media lainnya itu akan membuat rating dan *image* hotel menjadi naik.

Tabel 1: Review Tamu Terhadap Pelayanan *Room Attendant* di DoubleTree By Hotel Johor Bahru  
[Sumber: TripAdvisor periode Desember 2020 – Mei2021]

No.	Aspek	Review Tamu	Jumlah Review (Orang)	Persentase (%)
		Staf yang ramah.	9	18,7%
		Staf yang penuh perhatian.	6	12,5%
		Staf yang baik.	2	4,1%
		Staf yang ringan tangan.	3	6,2%
1.	<i>Hospitality</i>	Staf yang personal.	1	2,1%
		Perilaku staf yang tidak sopan dan arogan.	1	2,1%
		Tidak menyukai konsistensi dari <i>housekeeping</i> terkait tisu yang tidak diganti, kopi yang tidak diisi ulang, dan jumlah air mineral yang	1	2,1%

	berubah.		
	<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>47,8%</b>
2.	<i>Attraction</i>		
	Kamar yang indah dan nyaman.	1	2,1%
	Menyukai dekorasi kamar.	1	2,1%
	Memiliki fasilitas yang lengkap.	3	6,2%
	<i>Amenities</i> yang kurang lengkap.	1	2,1%
	Tidak ada yang special dari <i>turndown service</i> .	1	2,1%
	<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>14,6%</b>
3.	<i>Comfort</i>		
	Kamar nyaman dan luas.	5	10,4%
	Kasur yang nyaman.	2	4,1%
	tidak ada <i>pool towel</i> dalam kamar.	1	2,1%
	Bantal terlalu empuk.	1	2,1%
	Suara vacuum berisik.	1	2,1%
	Ac tidak berfungsi.	1	2,1%
	<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>22,9%</b>
4.	<i>Cleanliness</i>		
	Kamar sangat bersih.	3	6,2%
	<i>Bed sheet</i> dan <i>pillow sheet</i> ada noda.	1	2,1%
	Bau asap rokok.	1	2,1%
	<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>10,4%</b>
5.	<i>Safety</i>		
	Merasa aman dan percaya terhadap staf.	1	2,1%
	Terdapat serangga dikamar.	1	2,1%
	<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>4,2%</b>
	<b>Total keseluruhan</b>	<b>48</b>	<b>99,9%</b>

### 3.2. Pembahasan

Berdasarkan paparan data mengenai pengumpulan data berupa *guest preference list* dan ulasan tamu pada OTA (*online travel agent*) Tripadvisor, dengan demikian bisa dilihat ada beberapa preferensi dengan topik yang sama sering muncul dan ada juga preferensi dengan beberapa hal yang khusus mengenai apa yang lebih disukai tamu saat menginap. Berikut adalah hasil analisis yang akan dijabarkan terkait dengan preferensi tamu yaitu menjadi dua yakni yang paling sering muncul di *comment section (the most preferred)* dan yang paling sedikit muncul di *comment section (the least preferred)*. *The most preferred* artinya paling disukai atau istimewa dari pelayanan *room attendant* dan *the least preferred* artinya tidak disukai tamu atau sedikit muncul di *comment section* dimana biasanya berupa keluhan, kritik, dan saran dari pelayanan yang diberikan oleh *room attendant*. Adapun preferensi tamu tersebut adalah:

#### 3.2.1 The Most Preferred

*The Most Preferred* adalah preferensi tamu yang paling banyak muncul baik pada *guest preference list* maupun ulasan di *online travel agent*. Berikut adalah penjabaran *guest preference list* serta ulasan yang paling banyak muncul antara lain:

Pada guest preference list, dari 80 jumlah preferensi tamu yang ada di tabel data *guest preference list*, terdapat 13 tamu (16,25%) yang menyukai kamar dibersihkan pada saat sedang sarapan di *restaurant*. Yang mana dalam hal ini tamu tersebut menginginkan kondisi kamar sudah dalam keadaan bersih dan rapi sesuai standar ketika ia kembali ke kamar. Dengan demikian apabila kamar sudah dibersihkan tamu dapat beristirahat kembali dan terkadang tamu tidak ingin diganggu ketika mereka sedang beristirahat maka dari itu sebaiknya pihak *room attendant* diharapkan dapat membersihkan kamar tamu pada saat tamu tersebut sedang berada diluar kamar.

Dari 80 jumlah preferensi tamu yang ada di tabel data *guest preference list*, terdapat 12 tamu (15%) yang memiliki preferensi menginginkan handuk ekstra (7,50%) dan air mineral ekstra (7,50%). Dalam hal ini tamu menginginkan handuk yang ekstra ataupun air mineral ekstra disebabkan jumlah handuk ataupun air mineral yang ada didalam kamar tidak mencukupi kebutuhan tamu tersebut, sehingga tamu kerap menghubungi *Front Office (Careline)* untuk meminta handuk/air mineral lebih. Berdasarkan pengalaman training 6 bulan pada tahun 2019, handuk ekstra yang paling diinginkan oleh tamu adalah *bath towel* yang mana kerap dijadikan alas duduk pada *sundeck* atau *ottoman* dalam kamar. Pihak *room attendant* harus mengerti jenis *towel* apa yang diinginkan oleh tamu sehingga apabila tamu menginginkan *towel* untuk berjemur atau dipakai berenang maka *room attendant* harus memberikan *pool towel* kepada tamu, sama halnya seperti ketika tamu meminta ekstra *mineral water*, bahkan ada tamu meminta ekstra *mineral water* lebih dari 2 botol karena memang ada seseorang yang perlu minum lebih banyak atau memiliki riwayat dehidrasi.

Dari 80 jumlah preferensi tamu yang ada di tabel *guest preference list*, terdapat 5 tamu (6,25%) yang memiliki preferensi kebersihan yang detail, yang mana dalam hal ini tamu tersebut memiliki tingkat kebersihan yang tinggi dan menginginkan kamar yang bersih secara mendetail baik dari luar kamar sampai kedalam kamar. Tak jarang pihak *room attendant* harus bekerja lebih teliti guna menghindari terjadinya *complaint* dari tamu, dan juga diperlukan waktu yang cukup lama untuk memastikan kamar dalam keadaan yang benar benar bersih dan rapi.

### **3.2.2 Pada Review OTA (Online Travel Agent)**

Dari 48 jumlah *review* tamu yang ada di tabel data *Online Travel Agent*, terdapat 9 *review* tamu (18,7%) yang memiliki preferensi pelayanan staf yang ramah dan juga terdapat 6 *review* tamu (12,5%) yang memiliki preferensi pelayanan staf yang penuh perhatian. Dalam hal ini para staf *housekeeping* khususnya *room attendant* selalu ditekankan untuk menerapkan HILTON dan HEARTS *standard* karakteristik DoubleTree By Hilton. Tidak hanya staf *housekeeping* saja, melainkan seluruh staf dari departemen lain pun harus menerapkan HILTON dan HEARTS *standard* baik itu staf tetap maupun *trainee* atau *part time(daily worker)*. HILTON dan HEARTS *standard* karakteristik pelayanan yang diberikan kepada tamu guna mencapai kepuasan tamu tersebut, HILTON dan HEARTS *standard* juga merupakan identitas yang sangat melekat pada DoubleTree By Hilton Johor Bahru. Maka dari itu tidak heran pelayanan dari staf merupakan hal yang paling disukai oleh tamu selain dari produk yang

dijual hotel, pelayanan (*hospitality*) dari staf merupakan hal yang sangat penting bagi hotel guna menciptakan suasana yang nyaman bagi tamu seperti berada dirumah sendiri. Selain itu, pelayanan dari staf merupakan suatu *intangible product* yang belum tentu dimiliki oleh hotel lain.

Dari 48 jumlah *review* tamu yang ada di tabel data *online travel agent*, terdapat 5 *review* tamu (10,4) yang memiliki preferensi kamar yang nyaman dan luas. Dalam hal ini kenyamanan tamu merupakan hal yang penting untuk dijaga guna memberikan pengalaman menginap yang terbaik bagi tamu ketika ia menginap di DoubleTree By Hilton Johor Bahru, sehingga tamu tersebut akan memberikan respon yang positif terhadap hotel dan mungkin saja akan mempromosikan hotel lewat pengalaman yang ia alami di hotel kepada teman atau keluarganya.

### **3.2.3. The Least Preferred**

*The least preferred* adalah preferensi tamu yang paling sedikit muncul. Berikut adalah penjabaran dari preferensi tamu yang paling sedikit muncul baik pada *guest preference list* maupun ulasan *online travel agent* sebagai berikut.

Dari 80 jumlah preferensi tamu yang ada di tabel data *guest preference list*, terdapat 1 preferensi tamu (1,25%) yang tidak menyukai bau yang menyengat. Dalam hal ini terkadang ada beberapa tamu yang memiliki tingkat sensitivitas yang tinggi terhadap kenyamanan di dalam DoubleTree By Hilton Johor Bahru, tak jarang hal-hal kecil seperti bau-bau yang menyengat menjadi masalah bagi kenyamanan tamu selama menginap di hotel. Maka dari itu *room attendant* selalu ditekankan untuk menggunakan *air refreshner* secukupnya agar tidak merusak penciuman tamu pada saat tinggal di dalam kamar.

Dari 80 jumlah preferensi tamu yang ada ditabel data *guest preference list*, terdapat 1 tamu (1,25%) yang lebih menyukai *turn down service* dilakukan pada saat tamu tersebut sedang makan malam. Sama halnya dengan kamar yang dibersihkan ketika tamu sedang keluar untuk sarapan, dalam ini tamu menginginkan kamar dibersihkan ketika tamu sedang tidak berada di dalam kamar yang mana hal ini menunjukkan tamu menginginkan kamar sudah dalam keadaan yang bersih ketika ia balik dari luar dan kasur sudah siap dipakai untuk tidur, sehingga apabila tamu sudah berada di dalam kamar, tamu tidak perlu merasa terganggu ketika kamarnya sudah *diturndown service* oleh *room attendant*.

### **3.2.4 Pada Review OTA (Online Travel Agent)**

Dari 48 jumlah *review* tamu yang ada di tabel data *online travel agent*, terdapat 1 *review* tamu (2,1%) yang merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh *room attendant* yang mencakup aspek *hospitality*, yaitu tamu tidak menyukai konsistensi dari *housekeeping*, terkait tisu yang tidak diganti, kopi yang tidak diisi ulang, dan jumlah air mineral yang berubah-ubah. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu team *leader room attendant* serta observasi pada saat training selama 6 bulan pada tahun 2020, para staf selalu ditekankan agar bekerja sesuai standar yang telah ditetapkan. Namun tak jarang para staf *room attendant* menurunkan tingkat konsistensi mereka didalam melengkapi amenities kamar, hal tersebut disebabkan oleh tidak tersedianya stok dari amenities di *store* sehingga membuat para staf *room*

*attendant* harus membersihkan kamar tanpa mengisi ulang amenities di dalam kamar. Hal ini biasa terjadi ketika *high season* atau *occupancy tinggi* yang mana pada saat-saat tertentu stok *amenities* menipis dan terjadi kelangkaan stok *amenities* di setiap *pantry* sehingga berdampak pada tidak maksimalnya pekerjaan *room attendant* dalam mengisi ulang *amenities* yang ada di dalam kamar.

Dari 48 jumlah *review* tamu yang ada di tabel data *online travel agent*, terdapat 1 *review* tamu yang (2,1%) yang tidak menyukai kebersihan di dalam kamar terutama pada *bed sheet*, dalam hal ini tamu menemukan adanya *bed sheet* yang sudah usang dan robek dan juga *pillow case* yang ada rambut namun masih tetap dipasang pada *bed* yang mana hal tersebut membuat ekspektasi tamu menurun terhadap kebersihan yang ditawarkan hotel. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu *team leader room attendant* serta observasi pada saat training selama 6 bulan pada tahun 2020, dalam aspek *cleanliness* para staf selalu bekerja dengan standar yang ditentukan. Namun tak jarang para staf juga harus bekerja secara cepat akan tetapi hasilnya kurang maksimal dikarenakan harus membersihkan banyak kamar saat *high season*, hal tersebut dikarenakan kurangnya meaning atau tenaga *room attendant* saat *high season* dan musim korona sehingga membuat pekerjaan staf menjadi lebih banyak dari biasanya dan hasilnya tidak sesuai dengan standar kebersihan yang telah ditetapkan. Dengan demikian hal tersebut dapat menyebabkan *complain* dari tamu yang menginap, tak jarang para tamu mengeluhkan kebersihan kamar seperti *bed sheet* yang robek, masih ada helai rambut di dalam kamar. Dalam menanggapi hal tersebut *team leader* akan melakukan permintaan maaf terkait *complain* tersebut dan tak jarang hotel memberikan *complimentary* seperti *voucher* makan di *restaurant* hotel agar tamu merasa senang dan bisa memaafkan kekurangan dalam pelayanan yang diberikan. Dan keesokan harinya akan dilakukan *briefing* dan penyampaian *complain* dari tamu, serta selalu menekankan agar *room attendant* selalu bekerja dengan detail dan mengecek kembali atau *double check*.

Dari 48 jumlah *review* tamu yang ada di tabel *data online travel agent*, terdapat 1 *review* tamu (2,1%) yang tidak menyukai adanya serangga didalam kamar yang mana hal tersebut menandakan bahwa kamar tersebut kurang aman bagi tamu disebabkan karena serangga masih bisa masuk kedalam kamar. Terkadang pada saat tertentu, kamar bisa saja kemasukan serangga kapan saja walaupun kamar sudah ditutup & dikunci. Contohnya pada saat musim hujan serangga laron sedang mencari cahaya lampu di dalam kamar. Maka dari itu para staf selalu ditekankan agar menutup rapat-rapat pintu kamar pada saat malam hari agar laron atau serangga lainnya tidak masuk ke dalam kamar yang menyebabkan para tamu *complain*.

## KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan di atas bahwa preferensi tamu terhadap pelayanan *room attendant* berdasarkan *guest preference list* dan ulasan tamu dari *online travel agent* yang dipakai peneliti terdapat beberapa ulasan terhadap pelayanan Departemen *Housekeeping* yaitu sebagai berikut: (1) *The Most Preferred*. Preferensi yang paling banyak muncul adalah tamu menyukai kamar

dibersihkan pada saat tamu sedang sarapan, tamu menginginkan towel ekstra dan air mineral ekstra, tamu khawatir terhadap kebersihan yang ada di kamar, tamu menyukai pelayanan dari staf yang ramah dan penuh perhatian serta tamu menyukai kamar yang nyaman dan luas. (2) *The Least Preferred*. Ada beberapa preferensi tamu yang muncul, bisa dijadikan preferensi oleh departemen housekeeping guna meningkatkan pelayanan kepada tamu, yaitu tamu tidak menyukai bau yang menyengat, tamu lebih menyukai *turn down service* ketika tamu sedang keluar untuk *dinner*, tamu tidak menyukai konsistensi dari *housekeeping*, tamu tidak menyukai bed sheet yang usang & robek, serta tamu tidak menyukai adanya serangga di dalam kamar.

## DAFTAR PUSTAKA

- Andi Mappiare, Psikologi Orang Dewasa Bagi Penyesuaian Dan Pendidikan, Surabaya, Usana Offsetprinting, 1994, p. 62.
- Assauri (2014) Preferensi Wisatawan Terhadap Pemilihan Akomodasi di Kabupaten Bangli Bali. JURNAL KEPARIWISATAAN DAN HOSPITALITAS 2, (1) April 2018.
- Darsono, A. (1995). *Tata Graha Hotel*. Surabaya: PT Grasindo.
- Dewantara (2021) Pengaruh Standar Operasional Prosedur terhadap Kualitas Pelayanan Room Attendant Pada Alam Boutique Resort Umalas Seminyak” e-ISSN 2716-294X (media online) *Journal of Applied Management Studies (JAMMS)* 2 (2) Juni 2021: 107-120
- Idrus, M. (2010). Peranan Kualitas Pelayanan Di Room Section Guna Meningkatkan Tingkat Hunian Kamar Hotel X. <http://repository.nscpolteksby.ac.id/138/> (Diakses tanggal 17 Mei 2020)
- Kasmir. (2006) *Etika Customer Service*. (hlm. 81-83) Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- LN. (2019). Perkembangan Pariwisata Johor Bahru Malaysia. <https://www.azwisata.com>(diakses tanggal 14 februari 2019
- Malla (2019). Dampak Online Travel Agent (OTA) Dalam Meningkatkan Pengunjung di Pardede International Hotel Medan *Journal for Business and Entrepreneur* 3 (1) January – June 2019
- Martin, D., Adi, I.A.S.P., & Ariasih, P. A. (2021) Efektivitas Pemberian Alokasi Kamar pada Biro Perjalanan Wisata: Kasus di Hotel The Kuta Beach Heritage Bali. *Jurnal Bisnis Hospitaliti* 10 (2). 115-125. DOI: <https://doi.org/10.52352/jbh.v10i2.678>
- Nawawi dan Martini (1996) dalam Munir Azahari “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Matahari Departement Store Pejaten Village, *Jurnal Manajemen & Bisnis Aliansi*
- Rumekso. 2001. *Housekeeping Hotels*. Jakarta: Kencana.
- Simamora, Henry. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Bagian Penerbitan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN.