



Preferensi Tamu Terhadap Pelayanan Tata Graha Pada Masa Pandemi Covid-19 di Hotel X Nusa Dua, Bali

Putu Erik Sutrisna Putra¹, Ida Ayu Sri Puspa Adi^{2*}, I Wayan Sunarsa³
Politeknik Pariwisata Bali (Program Studi Manajemen Divisi Kamar)

E-mail: ¹sripuspaadi@ppb.ac.id

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine guest preferences for housekeeping services during the covid-19 pandemic at X Hotel Nusa Dua, Bali. This research was conducted on guest reviews on online travel agents and online interviews with the Training Manager. The type of data used is qualitative data, namely reviews of guest preferences for housekeeping services during the covid-19 pandemic. The data source used is secondary data, namely guest reviews of housekeeping services during the covid-19 pandemic at online travel agents such as TripAdvisor and Booking.com. The data analysis technique used in this study is descriptive qualitative, namely grouping guest reviews on online travel agents with details according to time of stay, range of score, score classification, aspects of reviews based on CHSE, interpreting guest preferences according to data available on online travel agents, analysing preferences in the form of the most preferred and the least preferred reviews. The results of this study will show the housekeeping services that are liked by guests and which are not liked by guests during the covid-19 pandemic at X Hotel Nusa Dua, Bali.

Keywords: *preferences, guest reviews, housekeeping services, the covid-19 pandemic*

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui preferensi tamu terhadap pelayanan tata graha pada masa pandemi covid-19 di Hotel X Nusa Dua, Bali. Penelitian ini dilakukan pada ulasan tamu di online travel agent dan wawancara online bersama Training Manager. Jenis data yang digunakan adalah data kualitatif, yaitu ulasan mengenai preferensi tamu terhadap pelayanan tata graha pada masa pandemi covid-19. Sumber data yang digunakan adalah data sekunder, yaitu ulasan tamu terhadap pelayanan tata graha pada masa pandemi covid-19 di online travel agent seperti TripAdvisor dan Booking.com. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, yaitu mengelompokkan ulasan tamu di online travel agent dengan rincian sesuai waktu menginap, range of score, klasifikasi score, aspek ulasan berdasarkan CHSE, menginterpretasi preferensi tamu sesuai dengan data yang ada di online travel agent, menganalisis preferensi dalam bentuk ulasan yang paling banyak muncul (the most preferred) dan yang paling sedikit muncul (the least preferred). Hasil penelitian ini akan menunjukkan pelayanan tata graha yang disukai oleh tamu dan yang tidak disukai oleh tamu pada masa pandemi covid-19 di Hotel X Nusa Dua, Bali.

Kata kunci: preferensi tamu, ulasan tamu, pelayanan tata graha, pandemi covid-19.

PENDAHULUAN

Hotel menurut Sulastiyono (2011:5) adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus.

Departemen tata graha adalah salah satu departemen yang ada di hotel yang mempunyai peranan dan fungsi yang cukup vital dalam memberikan pelayanan kepada tamu, terutama yang menyangkut pelayanan kenyamanan dan kebersihan kamar hotel, dalam melaksanakan tugas-tugas dibidang pelayanan kenyamanan dan kebersihan kamar hotel, maka departemen tata graha juga harus melakukan kerja sama dengan departemen lainnya yang terdapat di hotel, seperti bagian kantor depan, *food & beverage*, *engineering*, akunting, dan bagian personel.

Preferensi menurut Simamora (dalam Arisandi 2020) adalah suatu pilihan seseorang apakah suka atau tidak terhadap suatu produk barang atau jasa. Sedangkan menurut Mappiare (2008:62), 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. Dari beberapa definisi diatas dapat diketahui bahwa preferensi adalah suatu perasaan, harapan, atau suatu pilihan seseorang apakah suka atau tidak suka terhadap suatu produk barang atau jasa. Preferensi adalah sikap tingkah laku dalam memilih produk dan penggunaan barang tertentu dari seseorang sehingga dapat dinikmati agar mencapai kepuasan, hal tersebut dapat menumbuhkan seseorang loyal terhadap

merek atau brand tertentu dari berbagai macam produk sejenis.

Memahami preferensi tamu yang akan menginap sangatlah penting bagi hotel, pramugraha harus mengerti apa yang tamu sukai atau yang menjadi favorit tamu, mengetahui kebiasaan tamu tersebut akan membuat hotel menciptakan kepuasan tersendiri kepada tamu yang menginap. Ketika kepuasan tamu tercapai akan timbul loyalitas dari tamu tersebut karena mereka tahu bahwa hotel tersebut mengetahui bagaimana kebiasaan dan kesukaan mereka para tamu saat menginap di hotel. Disaat semua pramugraha mengetahui preferensi tamu yang menginap disaat itulah juga keluhan yang tercipta akan berkurang karena kebanyakan para tamu sudah mendapatkan apa yang mereka harapkan melalui preferensi yang sudah dimengerti oleh para pramugraha.

Berbagai cara untuk mengetahui apakah tamu merasa puas atau tidak dengan pelayanan di hotel, karena kepuasan atau ketidakpuasan tamu tidak serta merta ditunjukkan dalam keluhan secara langsung tetapi bisa juga dengan menulis ulasan di suatu wadah seperti online travel agent. Ketika seorang tamu tidak menyukai sesuatu misalkan makanan ataupun fasilitas yang ada di hotel, dari sana bisa dilihat bahwa tamu tersebut belum atau tidak puas. Dari ulasan tamu di *online travel agent* pramugraha bisa mengetahui preferensi tamu, apa yang tamu sukai atau tidak suka terlebih lagi pada masa pandemi covid-19.

Menurut Wikipedia Indonesia pandemi covid-19 adalah peristiwa menyebarnya penyakit corona virus 2019 atau disingkat covid-19 di seluruh dunia untuk semua Negara. Penyakit ini disebabkan oleh corona virus jenis baru yang diberi nama SARS-CoV-2. Wabah covid-19 pertama kali dideteksi di Kota

Wuhan, Provinsi Hubei, Tiongkok pada 1 Desember 2019, dan ditetapkan sebagai pandemi oleh Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) pada 11 Maret 2020.

Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif mengeluarkan aturan penerapan protokol kesehatan berbasis CHSE pada usaha-usaha wisata dan ekonomi kreatif untuk menurunkan penyebaran covid-19. CHSE adalah singkatan dari *Cleanliness* (kebersihan), *Health* (kesehatan), *Safety* (keamanan), dan *Environment Sustainability* (kelestarian lingkungan). CHSE mulai

diterapkan di sektor pariwisata dan ekonomi kreatif di Indonesia sejak September 2020.

Pada penelitian ini akan mengkaji tentang preferensi tamu terhadap pelayanan tata graha pada masa pandemi covid-19 di *Hotel X Nusa Dua*, Bali melalui *online travel agent* Booking.com dan TripAdvisor sebagai bahan acuan penelitian ulasan tamu yang menginap di *Hotel X Nusa Dua*, Bali. Data ulasan tamu terhadap pelayanan tata graha pada masa pandemi covid-19 dapat dilihat pada Tabel 1 berikut:

Tabel 1. Ulasan Tamu Terhadap Pelayanan Tata Graha Pada Masa Pandemi Covid-19 Periode Maret 2020 sampai Januari 2021

Nama Tamu	Waktu Menginap	Aspek	Ulasan	OTA
Guest 1	Januari 2021	<i>Cleanliness</i>	Kamar kurang nyaman, kamar cenderung kuno dan kotor, kasur kurang empuk dan kotor, bau kamar lembab, <i>bathtub</i> kotor.	Trip Advisor
Guest 2	April 2020	<i>Cleanliness</i>	Dekorasi kamar bergaya Eropa klasik dengan lantai kayu, fasilitas kamar relatif tua dan ketinggalan zaman, kamar kurang bersih.	Trip Advisor
Guest 3	Maret 2020	<i>Cleanliness</i>	Kamarnya besar, nyaman, kebersihannya luar biasa. Tempat tidurdan handuk diganti setiap hari.	Booking.com
Guest 4	Maret 2020	<i>Cleanliness</i>	Kamar selalu dibersihkan dengan <i>sheet</i> dan handuk selalu diganti baru.	Trip Advisor
Guest 5	April 2020	<i>Cleanliness</i>	Kamar dibersihkan setiap hari, linen dan handuk diganti setiap hari, serta kamar mandi yang bersih sepanjang waktu.	Booking.com
Guest 6	Maret 2020	<i>Cleanliness</i>	Kamar tidak bersih, tempat tidur kotor, bernoda dan bau jamur, banyak debu, <i>shower</i> rusak.	Booking.com

Sumber: Booking.com dan TripAdvisor (data diolah 2021)

Dari Tabel 1 dapat dilihat bahwa melalui ulasan tamu berdasarkan pelayanan pramugraha pada masa pandemi covid-19 ternyata masih

terdapat keluhan yang ada, seperti keluhan kebersihan kamar yang masih kurang dan bau kamar yang lembab sehingga dapat menjadi pemicu

kenyamanan tamu berkurang, namun ternyata terdapat juga tamu yang menyukai pelayanan pramugraha yaitu rutin mengganti linen dan handuk yang dimana pada masa pandemi covid-19 ini kebersihan adalah hal utama yang sangat diharapkan oleh tamu. Melihat permasalahan dari hal-hal tersebut, dapat diketahui bahwa para pramugraha maupun manajemen hotel belum begitu maksimal akan pemahaman preferensi tamu. Dapat dilihat selama masa pandemi covid-19 ini preferensi tamu belum bisa sepenuhnya sesuai dengan yang diharapkan. Harapan tamu sangat mereferensikan tentang kondisi kamar yang tidak terlalu tua serta kondisi kamar yang bersih, nyaman dan pelayanan pramugraha tentang kebersihan di masa pandemi covid-19 harus lebih maksimal.

Preferensi konsumen terhadap hotel syariah dapat mempengaruhi beberapa faktor antara lain; pengetahuan hotel, image hotel, layanan terhadap pelanggan, lokasi, proses, fasilitas, dan religiusitas (Rahardi & Wiliasih, 2016). Persepsi dan preferensi dapat berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan menginap wisatawan. Persepsi dan preferensi yang tidak positif memberikan dampak terhadap rendahnya keputusan wisatawan untuk menginap (Karnita & Rosdiana Aprilia, 2021).

Penelitian tentang Preferensi Tamu Terhadap Pelayanan *Room Attendant* yang dilakukan oleh (Somawati et al., 2022) tentang *guest preference list* dan ulasan tamu secara *online* pada *online travel agent*. Dalam penelitian ini preferensi (kesukaan) tamu dibagi menjadi dua bagian. *The Most Preferred*, disini preferensi yang banyak muncul diulasan OTA, seperti halnya tamu lebih menyukai kamar dibersihkan pada sedang tidak di kamar (sarapan). Tamu menyukai adanya *extra*

water dan *towel*. Tamu menyukai pelayanan dari *room attendant* yang ramah, penuh perhatian dan menyukai kamar yang nyaman dan luas. Ulasan *the least preferred* seperti halnya, tamu tidak menyukai bau yang menyengat (apek), tamu lebih menyukai *turn down service* saat tamu sedang di luar kamar, dan tidak menyukai *bed sheet* yang usang (Somawati et al., 2022).

Preferensi wisawatan terhadap pemilihan kamar hotel sudah banyak dilakukan, namun penelitian tentang preferensi wisatawan terhadap pelayanan tata graha belum banyak dilakukan dan oleh sebab itu perlu dilakukan kajian lebih lanjut pada waktu dan tempat yang berbeda. Penelitian memahami preferensi tamu terhadap pelayanan tata graha pada masa pandemi covid-19 sangatlah penting, maka perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui lebih dalam apa yang disukai dan yang tidak disukai oleh tamu sehingga pramugraha dapat memahami preferensi tamu lebih baik sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih baik pula.

METODE PENELITIAN

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan studi dokumentasi dan wawancara. Penelitian ini menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif. Menurut Mukhtar (2013:10) penelitian deskriptif kualitatif berusaha mendeskripsikan seluruh gejala atau keadaan yang ada, yaitu keadaan gejala menurut apa adanya pada saat penelitian dilakukan. Data akan diperoleh dari proses studi dokumentasi, data tersebut nantinya akan dikaji ulang berdasarkan rumusan masalah secara kualitatif. Data yang akan dipakai yaitu ulasan tamu yang dilihat dari *online travel agent* TripAdvisor dan Booking.com serta *guest preference* yang didapat dari hasil wawancara secara tidak langsung

(online) melalui *WhatsApp Call* dengan *Training Manager (HRD)* Ibu Elisa Soesilo di *Hotel X Nusa Dua, Bali*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Data

Berdasarkan latar belakang masalah, maka dapat dipaparkan data yang berkaitan dengan preferensi tamu terhadap pelayanan tata graha pada masa pandemi covid-19 di *Hotel X Nusa Dua, Bali*. Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data ulasan tamu yang dilihat dari *online travel agent* *TripAdvisor* dan *Booking.com* serta *guest preference* yang didapat dari hasil wawancara secara tidak langsung (online) melalui *WhatsApp Call* dengan *Training Manager* di *Hotel X Nusa Dua, Bali*.

Alasan memilih *online travel agent* *TripAdvisor* dan *Booking.com* dalam penelitian ini karena kedua *online travel agent* tersebut merupakan *online travel agent* yang digunakan oleh *Hotel X Nusa Dua, Bali*. Kedua *online travel agent* tersebut juga memiliki data jumlah ulasan tamu yang cukup banyak pada masa pandemi covid-19 sesuai yang dibutuhkan dalam periode penelitian ini.

Hasil paparan data dalam bentuk tabel mengenai preferensi tamu terhadap pelayanan tata graha pada masa pandemi covid-19 di *Hotel X Nusa Dua, Bali* periode Maret 2020 sampai Maret 2021 di *online travel agent* *TripAdvisor* dan *Booking.com* dapat dilihat pada Tabel 3 dan Tabel 2 berikut:

Tabel 2. Preferensi Tamu Terhadap Pelayanan Tata Graha
Ulasan Pada Masa Pandemi Covid-19 di *TripAdvisor* Periode Maret 2020 - Maret 2021

No	Nama Tamu	Waktu Menginap	Range of Score	Klasifikasi Score	Aspek Ulasan	Ulasan
1	Guest 1	Maret 2020	5,0/10	Normal	Cleanliness	Kamar tidak bersih, tempat tidur kotor, bernoda dan bau lembab, banyak debu, shower rusak.
2	Guest 2	April 2020	10/10	Wonderful	Cleanliness	Kamar dibersihkan setiap hari, linen dan handuk diganti setiap hari, serta kamar mandi yang bersih sepanjang waktu.
3	Guest 3	September 2020	9,2/10	Wonderful	Safety	Kamar kurang bagus, atap kamar ada yang mau lepas, tidak aman, dekorasi gelap
4	Guest 4	Oktober 2020	7,9/10	Good	Environment Sustainability	Kamar sedikit tua, kuno, dan layak perbaikan
5	Guest 5	Oktober 2020	9,6/10	Wonderful	Environment Sustainability	Kamar terlalu tua, kuno, tetapi masih terawat dengan baik.
6	Guest 6	November 2020	5,0/10	Normal	Environment Sustainability	Interior kamar sangat ketinggalan jaman, kasur juga sangat tua.

7	Guest 7	November 2020	10/10	Wonderful	Cleanliness	Kamar terasa berjamur dan berbau sangat lembab.
8	Guest 8	Desember 2020	8,3/10	Good	Environment Sustainability	Kondisi kamar agak tua, berbau lembab dan berjamur, termasuk di <i>corridor</i> .
9	Guest 9	Desember 2020	10/10	Wonderful	Environment Sustainability	Dekorasi kamar sedikit ketinggalan jaman, kondisi kamar tua.
10	Guest 10	Desember 2020	4,6/10	Bad	Environment Sustainability	Kamarnya sudah tua, tempat tidur tidak nyaman.

Sumber: TripAdvisor (data diolah 2021)

Tabel 3. Preferensi Tamu Terhadap Pelayanan Tata Graha
 Ulasan Pada Masa Pandemi Covid-19 di Booking.com Periode Maret 2020 sampai
 Maret 2021

No	Nama Tamu	Waktu Menginap	Range of Score	Klasifikasi Score	Aspek Ulasan	Ulasan
1	Guest 1	Maret 2020	5,0/10	Normal	Cleanliness	Kamar tidak bersih, tempat tidur kotor, bernoda dan bau lembab, banyak debu, <i>shower</i> rusak.
2	Guest 2	April 2020	10/10	Wonderful	Cleanliness	Kamar dibersihkan setiap hari, linen dan handuk diganti setiap hari, serta kamar mandi yang bersih sepanjang waktu.
3	Guest 3	September 2020	9,2/10	Wonderful	Safety	Kamar kurang bagus, atap kamar ada yang mau lepas, tidak aman, dekorasi gelap
4	Guest 4	Oktober 2020	7,9/10	Good	Environment Sustainability	Kamar sedikit tua, kuno, dan layak perbaikan
5	Guest 5	Oktober 2020	9,6/10	Wonderful	Environment Sustainability	Kamar terlalu tua, kuno, tetapi masih terawat dengan baik.
6	Guest 6	November 2020	5,0/10	Normal	Environment Sustainability	Interior kamar sangat ketinggalan jaman, kasur juga sangat tua.

7	Guest 7	November 2020	10/10	Wonderful	Cleanliness	Kamar terasa berjamur dan berbau sangat lembab.
8	Guest 8	Desember 2020	8,3/10	Good	Environment Sustainability	Kondisi kamar agak tua, berbau lembab dan berjamur, termasuk di <i>corridor</i> .
9	Guest 9	Desember 2020	10/10	Wonderful	Environment Sustainability	Dekorasi kamar sedikit ketinggalan jaman, kondisi kamar tua.
10	Guest 10	Desember 2020	4,6/10	Bad	Environment Sustainability	Kamarnya sudah tua, tempat tidur tidak nyaman.

Sumber: Booking.com (data diolah 2021)

Pembahasan

Berikut adalah hasil analisis yang akan dijabarkan terkait dengan preferensi tamu dalam bentuk ulasan di *online travel agent* TripAdvisor dan Booking.com serta *guest preference* yang didapat dari hasil wawancara secara tidak langsung (*online*) melalui *WhatsApp Call* dengan *Training Manager Hotel X Nusa Dua, Bali*.

Pertanyaan pertama adalah menurut anda bagaimana preferensi tamu terhadap pelayanan pramugraha pada masa pandemi covid-19 yang mengacu pada aspek CHSE?

Jawaban:

“*Cleanliness*: Kamar bersih, rapi, nyaman. Tapi ada juga keluhan tamu yang mengatakan kamar mandi tidak bersih, kamar bau lembab, handuk tidak bersih, tembok kamar berjamur, masih banyak debu di bawah tempat tidur, di jendela kamar dan terdapat serangga kecil dikamar tamu”.

“*Health*: Pramugraha selalu menyemprotkan disinfektan dikamar, pramugraha menerapkan protokol kesehatan saat membersihkan kamar, *guest amenities* selalu diganti setiap hari dengan yang baru.”

“*Safety*: Pramugraha menggunakan bahan *chemical* terlalu banyak, membuat bau suasana kamar

menyengat tidak hilang selama seharian, ada tangga didalam kamar yang membuat tamu lanjut usia membuat kurang nyaman”.

“*Environment Sustainability*: Banyak pepohonan didepan kamar *pool access* yang mengganggu kenyamanan dan daun dari pepohonan tersebut mengotori balkoni kamar tamu”.

Pertanyaan kedua adalah bagaimana pendapat anda tentang ulasan *online travel agent* terhadap ulasan beberapa tamu yang mengeluh tentang kebersihan kamar, kondisi kamar sudah tua, serta bau kamar yang lembab pada masa pandemic covid-19, bagaimana tanggapan Ibu soal itu?

Jawaban:

“Mungkin karena hotel kami bisa dibilang hotel yang sudah cukup tua, makanya dekorasi kamarnya juga sudah kelihatan tua atau tidak modern, karena belum ada perbaikan secara general untuk seluruh kamar di hotel. Untuk soal bau lembab itu karena hotel kami juga baru buka kembali pada saat new normal, karena sempat tutup akibat pandemi covid-19 selama empat bulan, mungkin karena itu jadinya bau dikamar menjadi lembab”.

Pertanyaan ketiga adalah menurut ibu apakah saran Ibu supaya

pramugraha lebih memahami preferensi tamu dengan baik pada masa pandemi covid-19?

Jawaban:

“Caranya harus melihat dari kejadian-kejadian yang sudah terjadi terhadap pelayanan kepada tamu, apakah ada keluhan atau tidak, jika ada berarti preferensi tamu tersebut belum terpenuhi dengan baik, jika tidak ada berarti preferensi tamu tersebut sudah bisa dipahami oleh pramugraha karena tamu tidak ada mengeluh tentang pelayanan yang diberikan”.

Hasil wawancara dapat dipilah menjadi dua yaitu yang paling banyak muncul (*the most preferred*) dan yang paling sedikit muncul (*the least preferred*).

The Most Preferred

The Most Preferred adalah jumlah preferensi tamu yang paling banyak muncul diatas tiga kali. Berikut adalah penjabaran ulasan yang paling banyak muncul sesuai dengan data yang dipaparkan diatas:

Kamar tidak bersih dan kurang nyaman

Dari periode di *online travel agent* Maret 2020 sampai Maret 2021 dan dari hasil wawancara tidak langsung (*online*) periode Mei 2020 sampai Mei 2021, jumlah kemunculan ulasan ini sebanyak enam kali. Dari hasil wawancara yang telah dilakukan diketahui penyebabnya yaitu karena pramugraha belum maksimal saat membersihkan kamar tamu akibatnya banyak tamu yang masih mengeluhkan tentang kebersihan kamar dan kenyamanan kamar saat menginap apalagi pada masa pandemi covid-19. Sebaiknya pramugraha lebih teliti dan profesional dalam melaksanakan tugasnya saat membersihkan kamar tamu sehingga keluhan yang terjadi akan lebih sedikit.

Bau kamar lembab dan berjamur pada dinding kamar

Dari periode di *online travel agent* Maret 2020 sampai Maret 2021 dan dari hasil wawancara tidak langsung (*online*) periode Mei 2020 sampai Mei 2021, jumlah kemunculan ulasan ini sebanyak lima kali. Dari hasil wawancara yang telah dilakukan diketahui penyebabnya yaitu karena hotel baru kembali buka setelah tutup selama tiga bulan karena pandemi covid-19 akibatnya bagi para tamu yang menginap di kamar dengan bau yang lembab akan sangat mengurangi kenyamanannya, terlebih lagi terdapat beberapa jamur pada dinding kamar, yang akan sangat merusak pemandangan suasana di kamar tersebut. Sebaiknya pramugraha melakukan *general cleaning* setiap satu bulan sekali terhadap kamar-kamar yang sudah berjamur untuk membersihkan jamur dan juga membuat kamar tersebut layak untuk ditempati lagi oleh para tamu. Dengan begitu tamu akan merasa puas karena kamar yang ditempati bersih, nyaman dan tidak ada jamur apalagi pada masa pandemi covid-19.

Pramugraha menerapkan protokol kesehatan

Dari periode di *online travel agent* Maret 2020 sampai Maret 2021 dan dari hasil wawancara tidak langsung (*online*) periode Mei 2020 sampai Mei 2021, jumlah kemunculan ulasan ini sebanyak empat kali, dengan begitu artinya pramugraha sudah menerapkan protokol kesehatan dengan baik dan maksimal untuk melayani para tamu yang menginap, selain itu pramugraha juga wajib mengingatkan para tamu agar selalu mematuhi protokol kesehatan pada saat berada di area hotel karena dengan mengikuti dan melaksanakan protokol kesehatan dengan baik pada masa pandemi covid-

19 ini akan bisa lebih mengurasi rantai penyebaran corona virus.

Kamar bersih, rapi, dan nyaman

Dari periode di *online travel agent* Maret 2020 sampai Maret 2021 dan dari hasil wawancara tidak langsung (*online*) periode Mei 2020 sampai Mei 2021, jumlah kemunculan ulasan ini sebanyak delapan kali. Para tamu yang menginap sudah pasti menyukai kamar yang bersih, rapi, dan nyaman untuk ditempati, apalagi pada masa pandemi covid-19 kebersihan kamar adalah salah satu utama harapan tamu yang diinginkan pada saat menginap di hotel, dengan begitu para tamu sudah pasti akan puas terhadap pelayanan pramugraha karena sudah memahami apa yang diinginkan tamu saat menginap di hotel.

Kondisi kamar dan dekorasi kamar sudah tua

Dari periode di *online travel agent* Maret 2020 sampai Maret 2021 dan dari hasil wawancara tidak langsung (*online*) periode Mei 2020 sampai Mei 2021, jumlah kemunculan ulasan ini sebanyak delapan kali. Dari hasil wawancara yang telah dilakukan diketahui penyebabnya yaitu karena hotel X Nusa Dua, Bali termasuk hotel yang sudah berumur dan tua yang sudah saatnya direnovasi beberapa kamarnya. Hal itu yang mengakibatkan para tamu merasa kurang nyaman dengan kondisi kamar dan dekorasi yang sudah tua. Solusi yang bisa dilakukan oleh pramugraha dan departemen tata graha yaitu melakukan sedikit perbaikan dan pembaruan dalam segi hal mengecat tembok, mengecat dinding kamar dan mengganti dekorasi yang sudah ketinggalan jaman dengan dekorasi yang lebih modern. Dengan begitu para tamu yang menginap akan lebih menyukai suasana di kamar yang tidak terkesan tua dan ketinggalan jaman.

The Least Preferred

The Least Preferred adalah jumlah preferensi tamu yang paling sedikit muncul di bawah tiga kali. Berikut adalah penjabaran ulasan yang paling sedikit muncul sesuai dengan data yang dipaparkan diatas:

Ada serangga dan tokek di dalam kamar

Dari periode di *online travel agent* Maret 2020 sampai Maret 2021 dan dari hasil wawancara tidak langsung (*online*) periode Mei 2020 sampai Mei 2021, jumlah kemunculan ulasan ini sebanyak dua kali. Dari hasil wawancara yang telah dilakukan diketahui penyebabnya yaitu karena tergantung dimana lokasi kamar dan lingkungan kamar tersebut berada, jika lingkungan sekitar kamar terdapat pepohonan dan lebih bernuansa alam, sudah dipastikan bisa saja ada tokek yang masuk ke dalam kamar, akibatnya tamu pasti akan tidak nyaman ketika di dalam kamarnya terdapat serangga maupun tokek karena serangga tersebut bisa menyebabkan ancaman yang serius bagi para tamu, karena jika tamu yang menginap berasal dari luar Indonesia sudah dipastikan tidak tau dengan binatang tokek, yang mereka bilang biasanya dengan sebutan cicak raksasa, terkadang masalah seperti ini sering kali dijadikan alasan oleh para tamu ingin meminta pindah dari kamar tersebut ke kamar yang lain, dengan demikian pramugraha seharusnya bisa untuk lebih maksimal lagi dalam membersihkan kamar supaya tidak ada serangga di dalam kamar, selepas dari tanggung jawab pramugraha, para tamu juga harus mengetahui ketika menaruh sisa makanan yang telah dikonsumsi secara tidak benar, maka akan menyebabkan datangnya serangga seperti semut. Jadi ketika ada serangga maupun tokek di dalam kamar, segeralah menghubungi pramugraha untuk bisa ditangani.

Kamar besar dan luas

Dari periode di *online travel agent* Maret 2020 sampai Maret 2021, jumlah kemunculan ulasan ini sebanyak dua kali. Sedikit tamu yang mengulas topik ini, karena setiap tipe kamar di *Hotel X* Nusa Dua, Bali mempunyai ukurannya masing-masing, jika dibandingkan kamar tipe standar dengan kamar tipe suite pasti akan jauh perbedaan besar dan luas kamarnya, tetapi mungkin para tamu membandingkan tipe kamar yang sama dengan kamar yang ada di hotel lainnya, dengan demikian para tamu sudah sangat menyukai dan puas dengan fasilitas yang telah diberikan.

Handuk diganti setiap hari

Dari periode di *online travel agent* Maret 2020 sampai Maret 2021 dan dari hasil wawancara tidak langsung (*online*) periode Mei 2020 sampai Mei 2021, jumlah kemunculan ulasan ini sebanyak dua kali. Tamu pasti akan sangat menyukai pelayanan seperti ini, apalagi pada masa pandemi covid-19 seperti sekarang ini *sanitation* dan *hygiene* sangat diperhatikan oleh para tamu yang menginap, dengan mengganti handuk setiap hari para tamu akan merasa lebih aman dan nyaman, dengan demikian pramugraha harus bisa lebih meningkatkan pelayanan *sanitation* dan *hygiene* pada masa pandemi covid-19.

Pepohonan di dekat kamar *pool access* yang mengganggu kenyamanan

Dari hasil wawancara tidak langsung (*online*) periode Mei 2020 sampai Mei 2021, terdapat muncul ulasan ini sebanyak satu kali. Penyebabnya karena pramugraha tidak berkoordinasi secara maksimal dengan gardener mengenai kondisi disetiap kamar tamu akibatnya para tamu merasa kurang nyaman dengan banyaknya

pepohonan yang mengganggu tepat di dekat kamar *pool access*, selain mengganggu ketika lewat, karena daun-daun yang beterbangan dari pepohonan itu mengotori balkoni dari kamar para tamu dan mengotori kolam renang, sehingga para tamu mengharapkan agar pepohonan itu bisa dihilangkan atau dibersihkan agar daun-daun yang beterbangan tidak mengotori kamar dan area sekitar.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan dapat disimpulkan bahwa preferensi tamu terhadap pelayanan tata graha pada masa pandemi covid-19 di *Hotel X* Nusa Dua, Bali. Pelayanan yang disukai tamu yaitu kamar yang bersih, rapi dan nyaman, pramugraha yang menerapkan protokol kesehatan, kamar yang besar, luas dan handuk yang diganti setiap hari. Adapun Pelayanan yang tidak disukai tamu yaitu kondisi dekorasi kamar yang sudah tua, kamar yang tidak bersih dan kurang nyaman, bau kamar lembab dan berjamur pada dinding kamar, ada serangga tokek di dalam kamar dan pepohonan di dekat kamar *pool access* yang mengganggu kenyamanan.

Dari simpulan dapat disarankan bahwa pelayanan yang disukai tamu sebaiknya pramugraha bisa untuk mempertahankan pelayanannya dan bisa ditingkatkan agar lebih maksimal lagi dalam upaya membersihkan kamar agar tamu terus bisa merasa puas dan nyaman, karena pada masa pandemi covid-19 *sanitation* dan *hygiene* sangat diperhatikan oleh para tamu yang menginap serta pramugraha juga harus selalu menerapkan protokol kesehatan dengan lebih maksimal lagi supaya para tamu merasa aman saat menginap. pelayanan yang tidak disukai tamu sebaiknya pramugraha lebih teliti dan profesional dalam melaksanakan

tugasnya saat membersihkan kamar tamu sehingga tidak ada keluhan yang datang dari para tamu. Pramugraha juga bisa melakukan *general cleaning* setiap satu bulan sekali dan perbaikan terhadap kamar-kamar yang sudah berjamur dan tua untuk membuat kamar tersebut layak untuk ditempati lagi oleh para tamu, dengan begitu para tamu yang menginap akan merasa lebih senang dan puas, karena apa yang mereka harapkan bisa mereka dapatkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Booking.com. (2021, Januari 29). Ulasan tamu. Diakses dari <https://www.booking.com/>.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas pelayanan publik*. Yogyakarta: Gaya Media
- Karnita, I., & Rosdiana Aprilia, L. (2021). *Pengaruh Persepsi dan Preferensi Tamu Terhadap Keputusan Menginap di Hotel Syariah Kota Bandung*. *Tourism Scientific Journal*, 6(2), 167–186. <https://doi.org/10.32659/tsj.v6i2.108>
- Kotler. (2008). *Hubungan kualitas layanan dengan kepuasan pelanggan*. Diakses dari <https://jurnal.unpand.ac.id/>.
- Mappiare, A. (2008). *Pengertian preferensi menurut para ahli*. Diakses dari <http://repository.radenintan.ac.id/1115/3/BAB-II.pdf>.
- Mardira, S. (2020). *Apa itu CHSE pariwisata dan ekonomi kreatif?*. Diakses dari <http://www.okezone.com>.
- Moenir. (2015). *Pengertian pelayanan*. Diakses dari <http://repository.uin-suska.ac.id/>.
- Mukhtar. (2013). *Metode penelitian deskriptif kualitatif*. Jakarta: GP Press Group. Diakses dari <http://www.repository.upi.edu/>.
- Rahardi, N., & Wiliasih, R. (2016). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Preferensi Konsumen Terhadap Hotel Syariah*. *Jurnal Syarikah : Jurnal Ekonomi Islam*, 2(1), 180–192. <https://doi.org/10.30997/jsei.v2i1.293>
- Rumekso. (2001). *Housekeeping hotel*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Simamora. (2003). *Definisi preferensi*. Yogyakarta: Universitas Muhammadiyah. Diakses dari <http://www.repository.umy.ac.id>.
- Somawati, N. L., Arhini, N. N. S., Adnyana, I. made S., & Iswarini, N. K. (2022). *Preferensi Tamu Terhadap Pelayanan Room Attendant di Doubletree by Hilton Johor Bahru Pada Masa Covid - 19*. 1(1), 34–42. <https://doi.org/10.52352/jham.v1i1.715>
- Sulastiyono, A. (2011). *Pengertian hotel menurut para ahli*. <https://www.kumpulanpengertian.com/2015/11/pengertian-hotel-menurut-para-ahli.html>.
- Tripadvisor. (2021, Januari 27). *Ulasan tamu*. Diakses dari <https://tripadvisor.com/>