

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS KAMAR HOTEL UNTUK MENINGKATKAN KENYAMANAN TAMU DALAM ASIALINK HOTEL BATAM BY PRASANTHY

Naomi Lasro Cahyani Sitanggang¹, Devid Trinaldo Simatupang², Nensi Lapotulo³, Okki Kurnia⁴

Politeknik Pariwisata Batam

ARTICLE INFO

Article history:
Received 25 August 2024
Received in revised form
26 August 2024
Accepted 27 September
2024
Available online 30
September 2024

Kata Kunci:
Kenyaamanan, Tenram,
Kualitas, Pelayanan,
Komunikasi

ABSTRAK

Perkembangan industri perhotelan yang pesat di Batam mendorong peningkatan kualitas kamar hotel untuk menjamin kenyamanan tamu. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas kamar di Asialink Hotel by Prasanthy serta dampaknya terhadap kepuasan tamu. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan 10 tamu, observasi selama 2 minggu, dan analisis dokumentasi yang relevan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas fisik, layanan staf yang ramah, kebersihan, kenyamanan kamar, dan lokasi hotel merupakan faktor utama yang berperan dalam meningkatkan kepuasan tamu. Dengan memperbaiki faktor-faktor tersebut, Asialink Hotel by Prasanthy dapat meningkatkan pengalaman menginap tamu dan mempertahankan daya saingnya di industri perhotelan Batam.

ABSTRAK

The rapid growth of the hospitality industry in Batam demands improvements in hotel room quality to ensure guest comfort. This study aims to identify the factors influencing room quality at Asialink Hotel by Prasanthy and their impact on guest satisfaction. The research employed a qualitative method with a descriptive approach. Data were collected through in-depth interviews with 10 hotel guests, two weeks of observation, and relevant documentation analysis. The results show that physical facilities, friendly staff service, cleanliness, room comfort, and the hotel's strategic location are the main factors contributing to guest satisfaction. By improving these factors, Asialink Hotel by Prasanthy can enhance the guest experience and maintain its competitiveness in Batam's hospitality industry.

Keyword: Communication, Service, Comfort, Peace, Quality

Pendahuluan

Industri pariwisata telah menjadi salah satu pilar utama dalam perekonomian global, dengan kontribusi yang signifikan terhadap pendapatan nasional dan penciptaan lapangan kerja (Simatupang, 2024). Pertumbuhan sektor ini sangat pesat, didorong oleh globalisasi, aksesibilitas yang meningkat, serta kesadaran masyarakat yang semakin tinggi akan pentingnya traveling. Hal ini telah membuka peluang bagi banyak destinasi wisata untuk mempromosikan keindahan dan daya tariknya, sehingga memudahkan wisatawan dalam memilih tujuan perjalanan.

Asialink Hotel by Prasanthy, sebagai salah satu hotel bintang empat yang berlokasi di Batam, menjadi salah satu penyedia akomodasi yang bersaing di industri perhotelan lokal. Terletak di lokasi strategis dekat pusat perbelanjaan seperti Nagoya Hill Shopping Mall dan Grand Batam Mall, Asialink Hotel menawarkan berbagai fasilitas yang dirancang untuk memberikan kenyamanan bagi tamu, baik yang datang untuk keperluan bisnis maupun rekreasi. Hotel ini telah melengkapi fasilitasnya dengan

¹ Corresponding author.

E-mail : naomilasrocahyani@gmail.com (Naomi Lasro Cahyani Sitanggang¹), devid.simatupang@gmail.com (Devid Trinaldo Simatupang²), in.nen104@gmail.com (Nensi Lapotulo³), okki.kurnia@yahoo.com (Okki Kurnia⁴)

layanan seperti ruang rapat, restoran, kolam renang, dan layanan antar-jemput gratis, yang menjadikannya pilihan yang menarik bagi wisatawan.

Namun, meskipun Asialink Hotel telah berinvestasi dalam fasilitas modern dan menawarkan berbagai kemudahan, terdapat tantangan dalam memastikan bahwa kualitas kamar memenuhi harapan tamu secara konsisten. Beberapa tamu mungkin memiliki harapan yang lebih tinggi terkait kebersihan, kenyamanan, serta pelayanan yang diberikan oleh hotel. Hal ini menjadi masalah yang perlu diselesaikan, terutama dalam lingkungan persaingan yang semakin ketat di mana hotel harus bersaing dengan berbagai jenis akomodasi lain seperti hostel, villa, dan Airbnb (Tyas & Supriyanto, 2022).

Oleh karena itu, penelitian ini berfokus pada identifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas kamar di Asialink Hotel by Prasanthy serta dampaknya terhadap kepuasan tamu. Dengan mengidentifikasi faktor-faktor ini, Asialink Hotel dapat merancang strategi peningkatan kualitas kamar guna memperbaiki pengalaman tamu, meningkatkan kepuasan mereka, dan menjaga daya saingnya di industri perhotelan yang kompetitif.

Landasan Teori

Housekeeping adalah departemen dalam hotel yang bertanggung jawab atas kebersihan, perawatan, dan pengelolaan fasilitas. Teori ini menekankan pentingnya menjaga standar kebersihan dan kenyamanan untuk meningkatkan kepuasan tamu. *Housekeeping* tidak hanya melibatkan pembersihan fisik, tetapi juga menciptakan suasana yang menyenangkan dan aman bagi tamu. Standar operasional prosedur (SOP) yang jelas dan pelatihan karyawan yang baik sangat penting untuk mencapai tujuan ini (Minarti & Ginoga, 2022). Pemerintah dan masyarakat harus bersama-sama mengembangkan kegiatan pariwisata untuk meningkatkan perekonomian (Simatupang, 2024).

Kamar hotel adalah tempat di mana tamu menginap dan mengalami layanan yang ditawarkan oleh hotel. Teori mengenai kamar mencakup aspek desain, ukuran, tata letak, dan fungsionalitas ruang. Kamar yang dirancang dengan baik dan memenuhi kebutuhan tamu akan meningkatkan kepuasan dan kenyamanan. Penataan yang efektif dan penggunaan warna serta pencahayaan yang tepat juga berkontribusi pada pengalaman menginap yang positif (Harwindito et al, 2022).

Kualitas kamar mencakup berbagai elemen, termasuk kebersihan, perabotan, dan fasilitas yang disediakan. Teori kualitas kamar berfokus pada persepsi tamu terhadap nilai yang diterima dibandingkan dengan harga yang dibayarkan. Penilaian kualitas dapat dipengaruhi oleh kondisi fisik kamar, layanan yang diberikan, serta pengalaman keseluruhan saat menginap. Menjaga dan meningkatkan kualitas kamar secara terus-menerus merupakan kunci untuk menjaga loyalitas tamu. Kualitas kamar hotel memainkan peran penting dalam menentukan tingkat kepuasan tamu. Menurut penelitian, kualitas kamar hotel tidak hanya dilihat dari aspek fisik seperti kebersihan, kenyamanan tempat tidur, dan kelengkapan fasilitas, tetapi juga melibatkan aspek non-fisik seperti pelayanan yang diberikan oleh staf hotel, suasana yang dihadirkan, dan perasaan aman serta privasi yang dirasakan tamu (Huda, 2020). Faktor-faktor ini memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan tamu untuk kembali menginap di hotel tersebut atau merekomendasikannya kepada orang lain. Jika kualitas kamar hotel memenuhi atau melebihi harapan tamu, maka mereka akan merasa puas, yang pada gilirannya dapat meningkatkan loyalitas tamu dan peluang rekomendasi kepada orang lain. Oleh karena itu, teori ini relevan untuk mengkaji bagaimana kualitas kamar di Asialink Hotel by Prasanthy dapat ditingkatkan untuk mencapai kepuasan tamu.

Kenyamanan adalah elemen penting dalam pengalaman menginap di hotel. Teori mengenai kenyamanan mencakup aspek fisik, seperti kenyamanan tempat tidur dan suhu ruangan, serta aspek psikologis, seperti suasana yang tenang dan pelayanan yang ramah (Hardani, 2020). Hotel yang mampu menciptakan lingkungan yang nyaman akan meningkatkan kepuasan tamu dan mengurangi tingkat stres, sehingga tamu merasa lebih betah selama menginap. Kenyamanan tamu merupakan hasil dari kombinasi berbagai faktor, termasuk kualitas layanan, fasilitas yang disediakan, dan suasana keseluruhan hotel. Teori ini menekankan pentingnya mendengarkan umpan balik tamu untuk memahami kebutuhan dan harapan mereka. Dengan menerapkan prinsip customer-centric, hotel dapat meningkatkan pengalaman tamu dan menciptakan loyalitas jangka panjang.

Hotel sebagai entitas bisnis berfungsi untuk menyediakan akomodasi dan layanan bagi tamu. Teori mengenai hotel mencakup model operasional, segmentasi pasar, dan strategi pemasaran. Hotel harus memahami segmen pasar yang ingin dilayani dan menyesuaikan layanan serta fasilitasnya untuk memenuhi ekspektasi tamu. Dalam konteks kompetitif, inovasi dan diferensiasi layanan juga menjadi kunci untuk menarik pelanggan baru (Abdou et al, 2020).

Fasilitas fisik hotel mencakup semua aspek yang dapat dilihat dan dirasakan oleh tamu, seperti kebersihan kamar, perabotan, dan infrastruktur. Teori tentang fasilitas fisik menekankan bahwa kualitas dan kondisi fisik fasilitas sangat memengaruhi kepuasan tamu. Pemeliharaan yang baik dan peremajaan fasilitas secara berkala sangat penting untuk menjaga standar kualitas yang diharapkan oleh tamu. Fasilitas non-fisik mencakup layanan, pengalaman, dan interaksi yang dirasakan tamu selama menginap. Teori ini menekankan pentingnya pelayanan pelanggan yang baik, komunikasi yang efektif, dan suasana yang hangat dalam menciptakan pengalaman yang memuaskan. Fasilitas non-fisik juga mencakup elemen seperti keamanan, privasi, dan kenyamanan emosional, yang semuanya berkontribusi pada keseluruhan pengalaman tamu (Abiola, 2020).

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan atau superioritas dari suatu layanan yang dirasakan oleh pelanggan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan mereka. Kualitas pelayanan mencakup berbagai aspek, termasuk ketepatan waktu, kehandalan, responsivitas, empati, serta kemampuan dan keahlian penyedia layanan dalam memberikan pelayanan. Dalam konteks industri jasa seperti perhotelan, kualitas pelayanan yang baik berarti memberikan pengalaman yang memuaskan dan melebihi ekspektasi pelanggan, sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan terhadap layanan yang diberikan (Brusiltseva & Akhmedova, 2019).

Kualitas pelayanan sebagai konsep yang sering digunakan untuk mengukur kepuasan konsumen terhadap layanan yang diberikan oleh suatu perusahaan, termasuk hotel. Menurut Syed et al (2019) kualitas pelayanan dapat dievaluasi berdasarkan lima dimensi utama: tangibles (keberadaan fasilitas fisik), reliability (keandalan layanan), responsiveness (daya tanggap staf), assurance (jaminan dan keamanan yang diberikan), dan empathy (perhatian dan kepedulian terhadap tamu). Dalam konteks Asialink Hotel by Prasanthy, teori ini dapat digunakan untuk mengevaluasi bagaimana aspek-aspek tersebut berkontribusi terhadap kenyamanan tamu dan bagaimana hotel dapat meningkatkan kualitas kamar untuk memenuhi ekspektasi tamu.

Dalam industri perhotelan, fasilitas dan layanan yang disediakan menjadi komponen utama dalam menentukan kualitas sebuah hotel. Chen (2020) mengungkapkan bahwa fasilitas seperti ruang rapat, restoran, kolam renang, dan layanan tambahan seperti antar-jemput, merupakan faktor penting yang mempengaruhi kenyamanan dan kepuasan tamu. Fasilitas yang lengkap dan layanan yang profesional dapat meningkatkan pengalaman tamu dan menambah nilai bagi hotel tersebut.

Hotel yang mampu menyediakan fasilitas yang lengkap dan memberikan pelayanan yang unggul cenderung memiliki tingkat kepuasan tamu yang lebih tinggi, yang pada akhirnya dapat meningkatkan tingkat hunian, reputasi, dan keuntungan jangka panjang. Oleh karena itu, manajemen hotel harus terus berupaya untuk memperbarui dan meningkatkan fasilitas serta kualitas layanan yang mereka tawarkan agar dapat bersaing di pasar yang semakin kompetitif (Becker & Jaakkola, 2020).

Kepuasan pelanggan adalah aspek yang sangat penting dalam industri perhotelan, karena langsung mempengaruhi loyalitas tamu dan reputasi hotel. Dalam konteks ini, pelanggan akan mengevaluasi kualitas layanan dan fasilitas yang mereka terima dibandingkan dengan harapan mereka. Dengan memahami definisi ini, manajer hotel dapat lebih baik dalam merancang strategi untuk meningkatkan pengalaman tamu, seperti melalui pelatihan staf, perbaikan fasilitas, dan pengelolaan umpan balik dari tamu.

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan atau kepuasan yang dirasakan pelanggan setelah membandingkan harapan mereka terhadap suatu produk atau layanan dengan pengalaman nyata yang mereka dapatkan (Kim, 2019). Dalam konteks ini, kepuasan pelanggan terjadi ketika produk atau layanan memenuhi atau bahkan melebihi harapan mereka. Kepuasan ini penting karena berkaitan langsung dengan loyalitas pelanggan, niat untuk kembali, dan rekomendasi positif kepada orang lain.

Nasution et al (2020) mengemukakan bahwa pengalaman pelanggan merupakan interaksi keseluruhan antara konsumen dengan perusahaan, termasuk semua aspek yang dialami oleh pelanggan saat berinteraksi dengan produk atau layanan. Dalam industri perhotelan, pengalaman pelanggan mencakup berbagai elemen, mulai dari proses check-in, interaksi dengan staf, hingga

kenyamanan kamar dan fasilitas yang disediakan. Teori ini memberikan kerangka kerja untuk menganalisis bagaimana setiap aspek pengalaman tamu di Asialink Hotel by Prasanthy, khususnya terkait dengan kualitas kamar, mempengaruhi persepsi mereka tentang hotel dan keinginan untuk kembali menginap.

Industri perhotelan adalah bagian integral dari industri pariwisata yang berkembang pesat. Dengan semakin banyaknya wisatawan domestik maupun internasional yang datang ke Indonesia, kebutuhan akan akomodasi yang berkualitas juga meningkat. Hal ini mendorong para pengusaha hotel untuk terus meningkatkan standar pelayanan dan fasilitas yang mereka tawarkan. Hotel-hotel seperti Asialink Hotel by Prasanthy, dengan kombinasi antara kualitas layanan, fasilitas, lokasi strategis, dan harga yang kompetitif, menjadi contoh bagaimana sebuah hotel dapat berkontribusi terhadap perkembangan pariwisata di suatu daerah (Redata et al, 2021).

Globalisasi telah membawa standar baru dalam industri perhotelan. Tamu tidak lagi membandingkan kualitas hotel hanya dengan hotel lokal, tetapi juga dengan hotel-hotel internasional yang pernah mereka kunjungi. Oleh karena itu, hotel-hotel di Indonesia, termasuk Asialink Hotel by Prasanthy, harus terus berinovasi dan meningkatkan kualitas layanan mereka untuk tetap kompetitif di pasar global.

Metode

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif untuk mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas kamar hotel dalam meningkatkan kenyamanan tamu di Asialink Hotel by Prasanthy, Batam. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan eksplorasi mendalam terhadap persepsi subyektif tamu dan staf hotel mengenai kualitas kamar, yang tidak dapat diukur secara kuantitatif. Pendekatan deskriptif digunakan untuk menggambarkan faktor-faktor tersebut secara rinci, memberikan gambaran yang lebih jelas tentang konteks dan nuansa pengalaman tamu.

Jenis penelitian ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman mendalam tentang persepsi dan pengalaman tamu terhadap kualitas kamar hotel, serta bagaimana hal tersebut mempengaruhi kenyamanan mereka selama menginap. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dengan 5 staf hotel yang terlibat dalam pengelolaan kualitas kamar, yang dipilih secara purposive berdasarkan pengalaman dan pengetahuan mereka. Observasi langsung dilakukan selama dua minggu untuk menilai kondisi dan fasilitas kamar hotel, serta interaksi antara staf dan tamu. Selain itu, dokumentasi terkait ulasan tamu di platform online dan laporan internal hotel juga digunakan sebagai sumber data tambahan untuk memberikan konteks yang lebih luas.

Data yang terkumpul dianalisis menggunakan teknik analisis tematik. Proses analisis ini melibatkan pengkodean data, di mana langkah-langkah yang diambil dalam pengkodean data meliputi open coding, axial coding, dan selective coding. Dalam open coding, peneliti menandai potongan-potongan data yang relevan dan memberikan label awal. Kemudian, dalam axial coding, peneliti mengelompokkan label-label tersebut ke dalam kategori yang lebih besar berdasarkan kesamaan dan hubungan di antara mereka. Akhirnya, dalam selective coding, tema-tema utama diidentifikasi untuk membentuk narasi yang lebih komprehensif tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas kamar hotel. Proses ini dilakukan secara manual, meskipun perangkat lunak analisis kualitatif seperti NVivo dapat digunakan untuk membantu dalam mengorganisir data.

Meskipun hanya 5 informan yang terlibat dalam wawancara, yang mungkin kurang mewakili berbagai sudut pandang yang lebih luas, jumlah ini dipilih dengan pertimbangan kedalaman informasi yang dapat diperoleh. Keterbatasan ini akan dijadikan bahan pertimbangan dalam pembahasan keterbatasan penelitian. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi untuk peningkatan kualitas kamar hotel dalam rangka meningkatkan kenyamanan dan kepuasan tamu.

Hasil Penelitian

Penelitian ini mengidentifikasi beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas kamar di Asialink Hotel by Prasanthy, serta bagaimana faktor-faktor tersebut berkontribusi terhadap kepuasan tamu. Berdasarkan wawancara mendalam dengan lima staf departemen housekeeping dan hasil observasi, ditemukan bahwa terdapat lima faktor utama yang berpengaruh:

1. **Kebersihan Kamar:** Hasil wawancara menunjukkan bahwa 80% staf berpendapat bahwa kebersihan kamar adalah aspek yang paling krusial dalam menciptakan pengalaman menginap yang positif. Salah satu staf mengatakan, "Kami selalu berusaha memastikan setiap sudut kamar bersih, karena kami tahu itu adalah yang pertama kali dilihat tamu saat masuk."
2. **Fasilitas Kamar:** Staf mengungkapkan bahwa kelengkapan fasilitas, seperti peralatan mandi, minibar, dan akses Wi-Fi yang cepat, sangat penting. "Ketika tamu merasa semua kebutuhan mereka terpenuhi, mereka akan merasa lebih nyaman," ungkap salah satu informan.
3. **Kenyamanan Tempat Tidur:** Penelitian menunjukkan bahwa kenyamanan tempat tidur, termasuk jenis kasur dan bantal, menjadi faktor penentu. Seorang staf menyatakan, "Kualitas tempat tidur adalah salah satu yang sering diulas oleh tamu. Kami berupaya menggunakan bahan terbaik untuk memastikan tidur yang nyaman."
4. **Pelayanan Staf:** Interaksi positif dengan staf juga menjadi faktor penting. Salah satu hasil wawancara menekankan, "Staf yang ramah dan siap membantu membuat tamu merasa lebih dihargai dan nyaman."
5. **Desain dan Tata Letak Kamar:** Observasi menunjukkan bahwa penataan kamar yang baik dan desain interior yang menarik dapat meningkatkan persepsi kualitas kamar. Salah satu staf menyebutkan, "Kami berusaha agar desain kamar tidak hanya fungsional, tetapi juga estetik, karena itu menciptakan suasana yang menyenangkan."

Pembahasan

Faktor-faktor di atas mencerminkan teori kualitas pelayanan yang menyatakan bahwa pengalaman tamu sangat dipengaruhi oleh elemen-elemen fisik dan interaksi manusia (Kotler & Keller, 2016). Dalam konteks Asialink Hotel, peningkatan kualitas kamar tidak hanya bergantung pada aspek fisik, tetapi juga pada interaksi antara tamu dan staf. Hal ini sejalan dengan penelitian oleh Huda (2020), yang menyatakan bahwa pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan meskipun ada kekurangan dalam aspek fisik.

Hambatan yang dihadapi dalam interaksi dengan tamu dan antar-departemen juga menjadi fokus penting. Dari wawancara, terungkap bahwa komunikasi yang kurang efektif antara staf housekeeping dan front office seringkali mengakibatkan keterlambatan dalam memenuhi permintaan tamu. Salah satu staf front office mengungkapkan, "Terkadang, kami tidak mendapatkan informasi yang tepat dari housekeeping mengenai status kebersihan kamar, yang bisa membuat tamu kecewa." Hal ini menunjukkan perlunya pelatihan komunikasi yang lebih baik di semua level departemen untuk meminimalisir kesalahan dan meningkatkan pengalaman tamu.

Selain itu, pembahasan ini menunjukkan pentingnya analisis berkelanjutan terhadap umpan balik tamu, baik dari survei langsung maupun ulasan online. Mengingat bahwa kualitas kamar adalah salah satu faktor yang paling sering dibahas oleh tamu dalam ulasan, pemahaman terhadap aspek-aspek yang mereka hargai dapat membantu hotel untuk terus beradaptasi dan meningkatkan layanan.

Secara keseluruhan, penelitian ini memperkuat argumen bahwa untuk mencapai kepuasan tamu yang tinggi, Asialink Hotel by Prasanthy harus fokus pada peningkatan kualitas kamar melalui kebersihan, fasilitas yang memadai, kenyamanan, pelayanan yang baik, dan desain yang menarik. Inisiatif yang diambil untuk memperbaiki komunikasi antar-departemen juga menjadi langkah penting dalam menciptakan pengalaman menginap yang memuaskan bagi setiap tamu.

1. Keunggulan

Asialink Hotel by Prasanthy telah berhasil memenuhi standar operasional prosedur (SOP) dalam hal kebersihan, memastikan bahwa setiap kamar terjaga dari debu dan selalu wangi. Hal ini menjadi prioritas utama, karena kebersihan adalah salah satu faktor kunci yang sangat dihargai

oleh tamu. Untuk memastikan bahwa semua standar kebersihan dilaksanakan dengan baik, supervisor melakukan double check secara berkala. Ini tidak hanya memastikan bahwa ruang tamu dalam kondisi optimal, tetapi juga meningkatkan rasa percaya diri staf dalam melaksanakan tugas mereka.

Desain kamar di Asialink Hotel mengusung konsep minimalis dan modern, yang menciptakan suasana nyaman dan menarik bagi tamu. Penggunaan warna netral, pencahayaan yang tepat, serta penataan furnitur yang efisien memberikan kesan luas dan rapi. Hal ini berkontribusi pada pengalaman menginap yang lebih menyenangkan, karena tamu merasa betah dan nyaman selama berada di dalam kamar.

Hotel ini juga menyediakan platform review di Online Travel Agents (OTA), yang memungkinkan tamu untuk memberikan ulasan dan umpan balik setelah menginap. Fasilitas ini tidak hanya memberikan kesempatan bagi tamu untuk berbagi pengalaman mereka, tetapi juga menjadi sumber informasi berharga bagi manajemen hotel. Ulasan positif yang diterima akan berfungsi sebagai promosi gratis dan meningkatkan reputasi hotel di mata calon tamu. Selain itu, umpan balik yang diperoleh dari tamu memungkinkan pihak hotel untuk terus memperbaiki layanan dan fasilitas yang ada, memastikan bahwa SOP yang diterapkan selalu relevan dan sesuai dengan harapan tamu. Dengan mengedepankan aspek kebersihan, desain kamar yang menarik, dan platform umpan balik, Asialink Hotel by Prasanthy menunjukkan komitmennya untuk memberikan pengalaman menginap yang berkualitas tinggi. Keunggulan ini tidak hanya meningkatkan kepuasan tamu tetapi juga berpotensi meningkatkan loyalitas dan merekomendasikan hotel kepada orang lain.

2. Kenyamanan

Memberikan fasilitas yang lengkap adalah salah satu hal terpenting untuk memastikan kenyamanan tamu di Asialink Hotel by Prasanthy. Terdapat berbagai faktor fisik dan non-fisik yang berkontribusi terhadap kenyamanan tamu, yang saling melengkapi untuk menciptakan pengalaman menginap yang memuaskan.

Faktor fisik mencakup aspek-aspek seperti kenyamanan kamar, kebersihan, dan fasilitas yang tersedia. Kamar yang nyaman dan bersih menjadi prioritas utama, dengan perabotan yang ergonomis dan desain yang memikat. Setiap kamar dilengkapi dengan fasilitas lengkap, seperti tempat tidur berkualitas tinggi, linens yang bersih dan segar, serta pencahayaan yang dapat disesuaikan. Selain itu, fasilitas seperti TV, kettle listrik, dan Guest Amenities dirancang untuk memenuhi kebutuhan tamu. Semua elemen ini diatur sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, sehingga setiap fasilitas berfungsi dengan baik dan siap digunakan oleh tamu.

Sementara itu, faktor non-fisik berfokus pada interaksi dan komunikasi antara staf hotel dan tamu. Perilaku sopan dan ramah staf, seperti menyapa tamu dengan nama mereka, memberikan kesan bahwa tamu diperhatikan dan dihargai. Pendekatan personalisasi dalam pelayanan sangat penting; dengan cara ini, tamu akan merasa seperti bagian dari keluarga besar hotel. Hal ini tidak hanya menciptakan rasa nyaman, tetapi juga meningkatkan hubungan emosional antara tamu dan staf hotel.

Hotel juga berusaha untuk menciptakan suasana yang hangat dan menyenangkan. Suara latar yang tenang, pencahayaan lembut, dan dekorasi yang harmonis menambah kenyamanan selama tamu berada di hotel. Dengan menyediakan lingkungan yang ramah dan bersahabat, tamu akan merasa betah dan rileks, seolah-olah mereka berada di rumah sendiri.

Secara keseluruhan, kombinasi antara fasilitas fisik yang lengkap dan interaksi non-fisik yang personal menciptakan pengalaman menginap yang nyaman dan menyenangkan di Asialink Hotel by Prasanthy. Hal ini tidak hanya meningkatkan kepuasan tamu, tetapi juga mendorong mereka untuk kembali dan merekomendasikan hotel kepada orang lain.

3. Kebersihan

Kebersihan adalah salah satu aspek paling krusial yang menentukan kualitas pelayanan di Asialink Hotel by Prasanthy. Manajer dan supervisor secara rutin melakukan double check pada kebersihan hotel, terutama pada kamar, karena kamar adalah faktor utama yang memengaruhi keputusan tamu untuk memilih hotel ini sebagai tempat menginap. Upaya menjaga kebersihan yang konsisten dan berkualitas tinggi sangat penting untuk menciptakan pengalaman positif bagi tamu.

Para staf kebersihan menerima pelatihan intensif mengenai standar operasional prosedur (SOP) kebersihan yang ketat dan berkesinambungan. Pelatihan ini mencakup teknik pembersihan yang efektif, penggunaan bahan pembersih yang aman, serta pemahaman tentang pentingnya kebersihan dalam menciptakan lingkungan yang sehat dan nyaman. Dengan adanya pelatihan yang baik, staf dapat memastikan bahwa setiap sudut kamar dan area publik hotel terjaga kebersihannya sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Dalam hal penanganan masalah kebersihan, staf kebersihan berkoordinasi dengan departemen lain jika ada keluhan atau masalah yang berkaitan dengan fasilitas hotel. Misalnya, jika ada laporan tentang kebersihan kamar mandi yang tidak memadai, staf *housekeeping* akan segera berkomunikasi dengan departemen pemeliharaan untuk menangani masalah tersebut. Proses koordinasi ini memastikan bahwa keluhan tamu ditangani dengan cepat dan efisien oleh pihak yang tepat, sehingga tidak berkembang menjadi isu yang lebih besar.

Asialink Hotel juga menerapkan pendekatan proaktif dalam menjaga kebersihan. Selain pemeriksaan rutin, manajemen hotel melakukan audit kebersihan secara berkala untuk menilai kepatuhan terhadap SOP. Umpan balik dari tamu mengenai kebersihan kamar dan area umum selalu dipertimbangkan sebagai bagian dari evaluasi. Dengan mendengarkan suara tamu, hotel dapat melakukan perbaikan yang diperlukan untuk memenuhi harapan mereka.

4. Komunikasi dan Pelayanan

Berdasarkan gambaran jawaban dari manager, supervisor dan staf *housekeeping* sebagai responden dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal memainkan peran krusial dalam meningkatkan pengalaman tamu dengan kerjasama bersama pihak front office. Staf front office tidak hanya mengenali pentingnya memiliki kemampuan komunikasi yang baik untuk membangun hubungan positif dengan tamu dan memahami kebutuhan mereka, tetapi juga mampu mengatasi situasi sulit dengan empati dan profesionalisme. Staf front office menunjukkan kemampuan yang luar biasa dalam membangun rapport dengan tamu dari berbagai latar belakang budaya, menekankan pentingnya sikap ramah, sopan, dan personal dalam interaksi mereka. Kemampuan untuk menangani keluhan dengan tenang dan mencari solusi yang memuaskan menunjukkan komitmen mereka terhadap kepuasan tamu, sementara penggunaan komunikasi nonverbal seperti senyum dan bahasa tubuh terbuka menambahkan dimensi positif dalam pengalaman tamu. Selain itu, mereka juga terampil dalam memberikan pelayanan yang luar biasa dengan memberikan kejutan kecil yang personal kepada tamu. Dalam situasi stres, staf menunjukkan kemampuan untuk tetap profesional dan fokus pada penyelesaian masalah, sambil terus memprioritaskan kebutuhan tamu. Dukungan terhadap pembelajaran dan pengembangan diri juga terlihat kuat, menunjukkan komitmen terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Pengukuran keberhasilan melalui umpan balik tamu dan ulasan online memungkinkan mereka untuk terus memperbaiki kinerja mereka dan mempromosikan budaya layanan pelanggan yang unggul di seluruh hotel. Secara keseluruhan, hasil wawancara ini menggambarkan komitmen Asialink Hotel Batam by Prasanthy dalam menyediakan pengalaman menginap yang istimewa bagi setiap tamu, didukung oleh staf *housekeeping* yang tidak hanya profesional tetapi juga berorientasi pada pelayanan yang memuaskan dan personal. Upaya untuk Mengatasi Hambatan Komunikasi di Front Office Department Komunikasi yang efektif dibutuhkan untuk efektivitas operasional sebuah hotel, komunikasi yang terbuka dan efektif tidak selalu berjalan dengan baik

dikarenakan adanya hambatan-hambatan yang mempengaruhi efektivitas dan kinerja seorang karyawan hotel khususnya front office department.

Simpulan dan Saran

Penelitian ini berhasil mengidentifikasi bahwa kualitas kamar hotel di Asialink Hotel by Prasanthy sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor kunci, termasuk fasilitas fisik, kebersihan, pelayanan staf, kenyamanan, dan lokasi strategis. Hasil menunjukkan bahwa pelayanan responsif dan profesional dari staf Housekeeping menjadi penentu utama dalam meningkatkan kenyamanan tamu. Kinerja staf yang memenuhi standar operasional prosedur (SOP), seperti penampilan yang rapi, komunikasi yang baik, dan sikap sopan santun, berkontribusi signifikan terhadap kepuasan tamu. Selain itu, kompetisi harga yang ditawarkan oleh hotel dibandingkan dengan akomodasi lain di sekitar juga memberikan nilai tambah yang berarti bagi tamu. Implikasi dari temuan ini menunjukkan bahwa dengan memperhatikan dan terus meningkatkan faktor-faktor tersebut, Asialink Hotel by Prasanthy dapat mempertahankan dan meningkatkan posisinya sebagai pilihan utama bagi wisatawan yang datang ke Batam, baik untuk tujuan bisnis maupun rekreasi.

Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar dilakukan studi yang lebih luas dengan melibatkan lebih banyak informan, termasuk tamu dari berbagai latar belakang, untuk memperoleh perspektif yang lebih beragam mengenai kualitas kamar hotel. Penelitian dapat mengeksplorasi lebih dalam aspek-aspek lain seperti pengalaman digital tamu, yang mencakup sistem reservasi dan interaksi daring, serta dampaknya terhadap kepuasan keseluruhan. Selain itu, pendekatan kuantitatif juga dapat dipertimbangkan untuk memberikan data yang lebih representatif dan mendalam mengenai hubungan antara kualitas kamar dan kepuasan tamu. Hal ini diharapkan dapat memberikan kontribusi lebih lanjut bagi pengembangan ilmu pengetahuan dalam bidang perhotelan dan pariwisata.

Untuk terus meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman menginap di Asialink Hotel by Prasanthy, disarankan agar manajemen hotel secara rutin mengadakan pelatihan lanjutan bagi staf, terutama di departemen front office dan housekeeping, guna meningkatkan keterampilan komunikasi dan pelayanan pelanggan. Selain itu, hotel sebaiknya mempertimbangkan untuk mengimplementasikan sistem umpan balik yang lebih efektif dari tamu, seperti survei kepuasan yang dapat diakses setelah menginap. Hal ini akan memberikan wawasan lebih mendalam tentang pengalaman tamu dan area yang perlu diperbaiki. Selain itu, untuk meningkatkan daya tarik, hotel dapat mengeksplorasi paket promosi atau kolaborasi dengan bisnis lokal untuk menawarkan pengalaman yang lebih kaya kepada tamu. Dengan langkah-langkah ini, Asialink Hotel dapat mempertahankan keunggulannya di pasar pariwisata Batam dan terus menarik lebih banyak pengunjung.

Daftar Rujukan

- Abdou, A. H., Hassan, T. H., & El Dief, M. M. (2020). A description of green hotel practices and their role in achieving sustainable development. *Sustainability*, 12, 9624. <https://doi.org/10.3390/su12229624>
- Abiola, O. E. (2020). Destination branding by the brand of hotel. *Journal of Tourism and Hospitality Management*, 8(3), 100–107.
- Ahmad Syed, Z., Ahmad, N., & Papastathopoulos, A. (2019). Measuring service quality and customer satisfaction of the small- and medium-sized hotels (SMSHs) industry: Lessons from United Arab Emirates (Uae). *Tourism Review*, 74(3), 349–370. <https://doi.org/10.1108/TR-10-2017-0160>
- Alan, W. Jurusan, A. Niaga, and P. N. Ambon, (2023). "Analisis Faktor-Faktor Pembentuk Kepuasan Pelanggan Hotel (Studi Pada Hotel Amboina Kota Ambon)," *J. Adm. Terap.*, vol. 2, no. 1, pp. 225–231.
- Becker, L., & Jaakkola, E. (2020). Customer experience: Fundamental premises and implications for research. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 48(4), 630–648. <https://doi.org/10.1007/s11747-019-00718-x>
- Bhatt, J., & Patel, B. (2020). Exploring customer experience in service sector to convert customers into advocates: An exploratory research with special reference to indian retail banks. *Our Heritage*, 68(1), 9270–9277. <https://www.researchgate.net/publication/344604374>
- Brusiltseva, H., & Akhmedova, O. (2019). Transport service as a component of the tourism industry development of Ukraine. *SHS Web of Conferences*, 67(02001), 1–6.
- Buil, E. Martínez, and J. Matute, "Transformational leadership and employee performance: The role of identification, engagement and proactive personality," *Int. J. Hosp. Manag.*, vol. 77, no. October 2017, pp. 64–75, 2019, doi: 10.1016/j.ijhm.2018.06.014.

- Chen, Q., Huang, R., & Hou, B. (2020). Perceived authenticity of traditional branded restaurants (China): Impacts on perceived quality, perceived value and behavioural intentions. *Current Issues in Tourism*, 23(23), 2950–2971. <https://doi.org/10.1080/13683500.2020.1776687>
- Hardani. (2020). *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*, 1st ed., vol. Vol. 1. Yogyakarta: cv Pustaka Ilmu Grup.
- Harwindito, A. R. Wulandari, and N. Wahyuni, (2022). "ANALISIS KEBIJAKAN PENENTUAN HARGA KAMAR TERHADAP TINGKAT HUNIAN DI HOTEL DAFAM WONOSOBO," *J. Manaj. Dirgant.*, vol. 15, no. 2, pp. 234–244.
- Huda, R. (2020). "Pengembangan Ekonomi Lokal Melalui Sektor Pariwisata di Desa Serang, Kecamatan Karangreja, Kabupaten Purbalingga," *Aspir. J. Masal. Sos.*, vol. 11, no. 2, pp. 157–170.
- Judijanto, L. A. Asfahani, S. Muqorrobin, and N. Krisnawati, (2022). "Optimization of Organizational Performance by Utilization of AI for Strategic Management Insights," *J. Artif. Intell. Dev.*, vol. 1, no. 2, pp. 107–116.
- Kim, W. H., Cho, J. L., & Kim, K. S. (2019). The relationships of wine promotion, customer satisfaction, and behavioral intention: The moderating roles of customers' gender and age. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 39, 212–218. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2019.03.001>
- Komalawati, V. (2020). "Responsibilities of Pharmacists in Drug Service With Prescription," *Tanggung Jawab Apot. Dalam Pelayanan Obat Dengan Resep Dr.*, pp. 237–238.
- Minarti, A & Ginoga, V. (2022). "Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian pada Distro Undersiege Soppeng," *J. Ilm. Metansi (Manajemen dan Akuntansi)*, vol. 5, no. 2, pp. 107–114.
- Nasution, M. I., Fahmi, M., Jufrizen, J., Muslih, M., & Prayogi, M. A. (2020). The Quality of Small and Medium Enterprises Performance Using the Structural Equation Model-Part Least Square (SEM-PLS). *Journal of Physics: Conference Series*, 1477(2020), 1–7. <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1477/5/052052>
- Noviastuti, N & D. A. Cahyadi, (2020). "Peran Reservasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Tamu Di Hotel Novotel Lampung," *J. Nusant. (Jurnal Ilm. Pariwisata dan Perhotelan)*, vol. 3, no. 1, pp. 31–37
- Redata, L., Kezia, R., Solaiman, K. H., Santoso, S. (2021). Correlation analysis of community assistance on creative economy actors' innovation and meeting consumer needs: A case study on the empowered Tangerang community and Tangerang culinary creative economy actors. *Business Management Journal*, 16(1), 1–19. <http://dx.doi.org/10.30813/bmj>
- Simatupang, D. . T., Pristiwasa, I. W. T. K., & Budiarta, I. N. (2024). Peningkatan Pemahaman Smart Hotel bagi Siswa-Siswi SMKS Hidayatullah Batam. *Archive: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3(2), 300–314. <https://doi.org/10.55506/arch.v3i2.104>
- Simatupang, D. . T., Pristiwasa, I. W. T. K., Purba , C. Y. V., & Budiarta, I. N. (2024). Analisis Potensi Pengembangan Kampung Tenun Sebagai Objek Wisata Dalam Meningkatkan Perekonomian Masyarakat Pulau Ngenang , Batam , Indonesia, *Open Journal Systems*, 18(8), 2334, <https://binapatria.id/index.php/MBI/article/view/768/604>
- Tyas & Supriyanto, A. (2022). "Keputusan Konsumen Dalam Memilih Hotel Syariah: Ditinjau Dari Halal Lifestyle, Muslim Friendly Facilities, Dan Knowledge," *Iqtishaduna J. Ilm. Ekon. Kita*, vol. 11, no. 2, pp. 141–152.