

AVAILABILITY OF ROOM FACILITIES ON GUEST SATISFACTION STAYING AT KHAS PARAPAT HOTEL

Robert Deffie

Politeknik Pariwisata Medan

Email: deffierobert@gmail.com

ABSTRACT

Hotels that are part of the tourism industry that are directly involved with tourists or guests staying overnight who need to improve themselves in providing hotel facilities, including food and drinks, and other services. One of the hotel facilities is room facilities that are intended for tourists or guests who are staying overnight. Tourists or guests who stay overnight will get satisfaction if they get the available guest room facilities that are complete and according to their wishes, on the other hand tourists or guests who stay overnight will get dissatisfaction or disappointment if they get the available guest room facilities that are incomplete and not suitable. Tourists or guests who stay overnight will get satisfaction if the available guest room facilities are complete and according to their wishes, whereas tourists or guests who stay overnight will get dissatisfaction or disappointment if the available guest room facilities are incomplete and not suitable. This study aims to find out how the Availability of Room Facilities Against Guest Satisfaction Staying at the Hotel Khas Parapat is based on bedroom facilities, bathroom facilities, guest supplies in the bedroom, and guest supplies in the bathroom. This type of research is based on descriptive qualitative research with a sample of 68 overnight guests. This study resulted that the availability of room facilities on guest satisfaction from the stay of 35 people (52%) stated that it was quite suitable for Hotel Khas Parapat.

Keywords: Room facilities, Guest satisfaction

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Hotel yang merupakan bagian daripada industri pariwisata yang terlibat secara langsung dengan wisatawan atau tamu yang menginap yang perlu berbenah diri dalam menyediakan fasilitas hotelnya, termasuk makanan dan minuman, serta jasa lainnya. Salah satu fasilitas hotel diantaranya adalah fasilitas kamar yang diperuntukkan bagi wisatawan atau tamu yang menginap. Wisatawan atau tamu yang menginap akan mendapatkan kepuasan jika mendapatkan fasilitas kamar tamu yang tersedia lengkap dan sesuai dengan keinginannya, sebaliknya wisatawan atau tamu yang menginap akan mendapatkan ketidakpuasan atau kecewa jika mendapatkan fasilitas kamar tamu yang tersedia kurang lengkap dan kurang sesuai.

Ketersediaan fasilitas kamar tamu pada hotel mencakup fasilitas kamar tidur (*bedroom*), kamar mandi (*bathroom*), dan persediaan tamu (*guest supplies*). Hotel sangat bervariasi dalam gaya dan layanan, dari kemewahan, bisnis, resor, *townhouse* hingga hotel butik dan hotel budget. Sebuah standar kamar akan memiliki tempat tidur, fasilitas kamar mandi, *shower*, telepon, TV, *area lounge* dan mini-bar, termasuk layanan tata graha yang tersedia meliputi binatu dan *dry-cleaning*. Kepuasan tamu memegang peranan penting yang tidak dapat diabaikan begitu saja dan menjadi tantangan yang perlu ditindak lanjuti demi mempertahankan kepuasan tamu hotel yang menginap. Pada Hotel Khas di Parapat Kabupaten Simalungun, ketersediaan fasilitas kamar didalam kamar tamu hotel apakah dapat menimbulkan kepuasan tamu yang

menginap dan menimbulkan persepsi yang positif. Berdasarkan pada latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah yang menjadi pokok penelitian ini adalah “Bagaimana Ketersediaan fasilitas kamar tamu yang meliputi fasilitas kamar tidur, fasilitas kamar mandi, dan persediaan tamu terhadap kepuasan tamu menginap pada Hotel Khas di Parapat.

KERANGKA KONSEP

Pengertian hotel menurut SK Menteri Pariwisata, Pos, dan Telekomunikasi No. KM 37/PW. 340/MPPT-86 (Sulastiyono, 2011). Bahwa hotel adalah suatu bentuk bangunan, lambang, perusahaan atau badan usaha akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman serta fasilitas jasa lainnya dimana semua pelayanan itu diperuntukan bagi masyarakat umum, baik mereka yang bermalam di hotel tersebut ataupun mereka yang hanya menggunakan fasilitas tertentu yang dimiliki hotel itu. Maka dapat dikatakan bahwa Hotel diklasifikasikan sebagai bangunan komersial yang menyediakan akomodasi, makan dan layanan tamu lainnya.

Ketersediaan Fasilitas Kamar

Ketersediaan fasilitas kamar hotel adalah merupakan tugas terpenting staf housekeeping untuk menyiapkan kamar tamu agar tamu mendapatkan kenyamanan ketika menginap. Oleh karena itu, staf rumah tangga menempatkan beberapa perlengkapan yang diperlukan di kamar tamu (bedroom) dan kamar mandi (bathroom) tamu. Sesuai kebijakan hotel, dan standar kamar, daftar perlengkapan ini dapat berubah. *Staf housekeeping* perlu memastikan bahwa persediaan tersebut disimpan dalam jumlah dan kondisi yang sesuai sambil menyiapkan kamar untuk *check-in* tamu. Ketersediaan Fasilitas

Kamar tamu (*The availability of guestroom facilities*) pada hotel yang lengkap dan sesuai akan memberikan kepuasan bagi wisatawan atau tamu yang menginap. Menurut Sulastiyono (2011) Fasilitas adalah penyediaan perlengkapan perlengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada para tamu dalam melaksanakan aktivitas-aktivitas atau kegiatan-kegiatannya, sehingga kebutuhan-kebutuhan tamu dapat terpenuhi selama berada di hotel. Fasilitas kamar tamu hotel umumnya seperti TV, sound system, lemari es, mini-bar, Wi-Fi gratis, pembuat kopi, pengering rambut, dan lain-lain. Fasilitas sering kali mencakup barang-barang pribadi seperti perlengkapan mandi yang disediakan hotel, juga dapat memasukkan hal-hal yang membuat ruangan lebih nyaman, seperti AC. Fasilitas kamar hotel yang secara fisik melekat pada kamar tamu hotel, terdapat juga perlengkapan tamu yang disediakan di kamar tamu berupa suatu daftar perlengkapan kamar tamu yang meliputi: Furnitur – Ini termasuk tempat tidur, meja samping tempat tidur, kursi, lemari pakaian dengan fasilitas loker, meja tulis, meja rias, meja tengah, dan tempat majalah. Tempat Tidur – Ini termasuk kasur, sprei, penutup tempat tidur, selimut, penutup selimut, bantal, dan sarung bantal. Sebagian besar item yang disebutkan di atas gratis berdasarkan permintaan. Namun, beberapa hotel mungkin membebaskan biaya kepada tamu jika mereka meminta untuk menambahkan tempat tidur lipat di kamar tamu. Perhatikan bahwa beberapa properti hanya menyediakan barang-barang dasar perlengkapan tamu kepada tamu, sementara yang lain manjakan tamu dengan barang-barang ekstra seperti buah-buahan segar dan bunga dll. Selain barang-barang tersebut, tamu juga dapat meminta layanan lain dari departemen tata graha. (<http://hscpolteksby.ac.id>, E

Book Hospitality. Chapter 2, Accommodation Sector, 07, March 2023).

Fasilitas Kamar Tamu

Menurut Kotler (2016), fasilitas adalah segala sesuatu yang bersifat fisik peralatan yang disediakan oleh penjual jasa untuk menunjang kenyamanan konsumen. Sedangkan kamar tamu hotel berarti kamar di dalam hotel yang disediakan kepada tamu yang menginap. Berdasarkan pengertian di atas maka fasilitas kamar tamu merupakan fasilitas yang secara fisik disediakan pada kamar tamu oleh hotel untuk memberikan kenyamanan tamu yang menginap.

Fasilitas yang terdapat pada kamar tamu hotel menawarkan kamar tidur yang besar dan luas dengan AC dengan kebersihan dan kenyamanannya. Semua kamar tamu menawarkan pilihan antara dua tempat tidur *Single Size (twin bedroom)* atau tempat tidur *King Size (double bedroom)*. Semua kamar memiliki kamar mandi dalam dan dilengkapi dengan fasilitas *shower*. Fasilitas tambahan yang sering diinginkan tamu untuk mendapatkan pengalaman menginap yang menyenangkan juga disediakan, seperti; koneksi TV berdasarkan Program Internet, Kopi/Teh di setiap kamar. Pada dasarnya fasilitas kamar tamu mencakup berbagai perlengkapan kebutuhan untuk tamu dan disediakan oleh hotel demi kenyamanan tamu menginap.

Perlengkapan tamu mengacu pada barang-barang yang dibutuhkan tamu sebagai bagian dari menginap di hotel, misalnya tisu toilet, gantungan dll. Fasilitas tamu mengacu pada hal-hal yang penting yang meningkatkan masa inap tamu, misalnya brankas dalam kamar, dll. Departemen tata graha bertanggung jawab menyimpan, mendistribusikan, mengendalikan, dan memelihara tingkat persediaan yang memadai dari perlengkapan persediaan

tamu dan fasilitas tamu. Staf tata graha dapat dipanggil untuk menyediakan fasilitas khusus dan pinjaman dari persediaan barang tamu yang diminta.

Fasilitas Kamar Tidur

Fasilitas kamar tidur pada kamar tamu hotel berisikan dalam suatu daftar Perlengkapan Kamar Tamu sebagai kebutuhan tamu. Staf housekeeping menempatkan persediaan standar berikut di ruang tamu sebagai berikut:

Furnitur – Ini termasuk tempat tidur, meja samping tempat tidur, kursi, lemari pakaian dengan fasilitas loker, meja tulis, meja rias, meja tengah, dan tempat majalah. Tempat Tidur – Ini termasuk kasur, sprei, penutup tempat tidur, selimut, penutup selimut, bantal, dan sarung bantal. Perlengkapan Meja Samping Tempat Tidur, yang melibatkan perangkat telepon, dan daftar terkompilasi tercetak dari nomor interkom penting seperti penerimaan, restoran, dan binatu hotel. *Staff housekeeping* juga menyediakan salinan Alkitab atau Alquran, tergantung pada pengetahuan sebelumnya tentang orientasi agama tamu. Persediaan Meja Tengah –Ini termasuk layanan kamar, layanan binatu, dan kartu tarif spa dan klub kesehatan. Ini juga memiliki nampan abu dan bagian tengah dekoratif kecil. Pakaian dan Perawatan Pakaian – Ini melibatkan jubah mandi, penutup meja kopi, penutup kursi goyang, dan gantungan untuk pakaian dan dasi. Baki – Ini adalah baki kecil dengan kompartemen yang menampung sachet kopi, teh, bubuk kakao, krim, dan gula. Beberapa hotel juga menawarkan bumbu sachet seperti bubuk lada hitam dan putih, dan garam. Mereka juga menyimpan ketel listrik, beberapa cangkir, tatakan, sendok, dan botol air agar tamu dapat membuat minuman pilihannya sekali dalam sehari.

Persediaan Mini Bar – Ini termasuk kulkas pribadi kecil yang diisi dengan beberapa minuman ringan, minuman beralkohol, soda, dan es batu. Ini juga melibatkan beberapa porsi pribadi kacang asin, kacang mete, atau keripik.

Perlengkapan Meja Tulis – Papan tulis, pensil, penghapus, brosur promosi, menu *La carte*, dan daftar pendek tempat bersejarah dan komersial penting di kota untuk referensi tamu.

(https://www.tutorialspoint.com/hotel_housekeeping/hotel_housekeeping_guest_supplies.htm).

Fasilitas Kamar Mandi

Fasilitas kamar mandi hotel tentunya hal yang sangat penting bagi tamu yang menginap, bukan saja karena hanya melihat kondisi kamar yang bagus, rapi, mewah, elegan saja melainkan penginap juga melihat fasilitas kamar mandi. Fasilitas kamar mandi pada kamar tamu hotel berisikan dalam suatu daftar Perlengkapan kamar mandi sebagai kebutuhan tamu. Tergantung pada jenis kamar, daftar perlengkapan untuk kamar mandi tamu, *staf housekeeping* menempatkan persediaan standar sebagai berikut:

Perlengkapan Kamar Mandi – Area kamar mandi dengan pancuran dan perlengkapan pancuran genggam, bak mandi dengan mixer air panas-dingin dan perlengkapan pancuran genggam, dispenser sabun, perlengkapan tisu toilet, tempat handuk, dan baskom dengan perlengkapan mixer air panas-dingin.

Handuk – Beberapa pasang handuk besar dan kecil masing-masing untuk para tamu untuk digunakan sesuai dengan kebutuhan mereka. *Dustbin* – Sebuah tempat sampah kecil dengan penutup, yang sering dibuka dengan kaki dan dilapisi dengan kantong plastik dari dalam. *Non-slip Foot-mat* – Sering disimpan di dekat bak mandi. Cermin – Sebuah cermin besar sering dipasang di

dinding di atas baskom. Pengering Rambut – Pengering rambut terpasang di dinding untuk tamu disimpan di kamar mandi. *Vanity Tray* – Berisi botol kecil *shower gel*, sampo, dan kondisioner. Beberapa hotel juga menyediakan pelembap, topi mandi, krim tangan dan kaki, kuncup telinga, dan kit manikur kecil. Mungkin juga berisi beberapa gelas kosong, sikat gigi sekali pakai, dan sebotol kecil obat kumur.

(https://www.tutorialspoint.com/hotel_housekeeping/hotel_housekeeping_guest_supplies.htm).

Persediaan Tamu

Persediaan tamu atau yang lebih dikenal dengan nama *guest supplies* dan *amenities* adalah barang kebutuhan untuk tamu yang disediakan oleh hotel untuk memberikan kepuasan tamu yang menginap. Persediaan tamu adalah barang apa pun yang mendukung kenyamanan dan kemudahan barang kebutuhan tamu. Istilah kemudahan umumnya digunakan untuk mengidentifikasi barang-barang mewah yang diberikan hotel kepada para tamu hotel tanpa biaya tambahan, meskipun harga barang-barang tersebut sering disembunyikan dalam tarif kamar. Ada juga perlengkapan tamu yang diperkirakan akan digunakan oleh tamu yang tidak dapat diklasifikasikan sebagai barang mewah bahkan di properti beranggaran paling sederhana sekalipun, yang dikategorikan sebagai barang-barang tersebut sebagai barang yang dapat diberikan kepada tamu. Lalu ada barang-barang penting untuk kamar tamu yang biasanya tidak digunakan atau diambil oleh tamu (Thomas J. A. Jones, 2008). Margareth Kappa (2009) mengatakan bahwa hotel menyediakan berbagai persediaan kamar dan fasilitas untuk kebutuhan dan kenyamanan tamu. Sebagai kepala departemen tata graha atau yang dikenal sebagai *executive*

housekeeper bertanggung jawab atas kebutuhan tamu yang mencakup semua fasilitas yang terdapat didalam kamar tamu dengan tujuan untuk memberikan kenyamanan bagi tamu. Jenis Perlengkapan Tamu dalam ukuran besar, jenis dan jumlah pasokan tamu yang disediakan hotel secara rutin bergantung pada ukuran, pelanggan, dan tingkat layanan hotel. Perlengkapan dan perlengkapan tamu yang menjadi tanggung jawab departemen tata graha biasanya meliputi sabun mandi, sabun wajah, ikat pinggang dudukan toilet, tisu toilet, tisu wajah, dan gantungan baju. Perlengkapan lainnya gelas, baki plastik, kendi air, ember es, korek api, asbak, dan keranjang sampah. Beberapa hotel mungkin menyediakan semua kamar tamu dengan losion, sampo, kondisioner, busa mandi, topi mandi, keset kamar mandi, perlengkapan menjahit, kain semir sepatu, sandal pembuangan, dan item lainnya. Tas binatang, tas utilitas plastik, tas saniter, papan ampelas, dan permen mint juga dapat dimasukkan dalam daftar. Pulpen, alat tulis, dan berbagai barang cetakan, seperti tanda “jangan ganggu”, instruksi kebakaran, formulir komentar tamu, dan materi pemasaran hotel atau area juga dapat didistribusikan secara teratur. Barang cetakan dan alat tulis (*printed materials and stationery*) didistribusikan ke kamar bersama dengan perlengkapan dan perlengkapan tamu lainnya. Meskipun departemen pemasaran hotel biasanya terlibat langsung dalam merancang dan memproduksi barang-barang ini, *housekeeping* bertanggung jawab atas distribusi dan tingkat persediaannya. Kertas tulis, notes, kop surat lokal dan udara, amplop lokal dan udara, formulir pesan telepon, formulir tele, dan bahkan buku harian sosial adalah contoh bahan cetak yang dapat disediakan hotel untuk penggunaan dan kenyamanan tamu. Tanda “jangan ganggu”, petunjuk untuk

kebakaran dan keadaan darurat lainnya, menu layanan kamar, peta, brosur tentang restoran atau tempat wisata. Daftar TV, dan formulir untuk komentar tamu atau evaluasi layanan hotel juga dapat disediakan.

Kepuasan Tamu Menginap

Kepuasan tamu adalah telah menjadi salah satu topik hangat yang sering kali dibicarakan dalam industri perhotelan. Sederhananya, ini adalah ukuran seberapa senang tamu hotel yang menginap terhadap fasilitas kamar hotel yang dimiliki. Menurut Kotler (2016) “*satisfaction is a person’s feeling of pleasure or disappointment resulting from comparing a product’s received performance (or outcome) in relation to the person’s expectation*”. Bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan yang diharapkan. Nasution (2004) kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (full customer satisfaction). Suatu produk berkualitas apabila dapat memberikan kepuasan sepenuhnya kepada konsumen, yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen atas suatu produk.

Klára Morvay Karakas (2019) “*Satisfied: those who got what they expected, Their attitude is positive to the company, prefer its products*”. Bahwa Puas: mereka yang mendapatkan apa yang mereka harapkan, sikap mereka positif bagi perusahaan, lebih menyukai produknya. Lebih lanjut oleh Gardini (1999) dalam Klára Morvay Karakas (2019) dikatakan bahwa “*Actually satisfaction is when the perceived performance of a hotel exceeds the guest expectations. Customer satisfaction is a business philosophy which tends to the creation of value for customers, anticipating and managing their expectations, and demonstrating ability and responsibility to satisfy their*

needs". Alaina Franklin (2023) mengatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah ukuran seberapa senang pelanggan dengan produk atau layanan. Menurut Irawan (2008) kepuasan pelanggan adalah hasil akumulasi dari konsumen atau pelanggan dalam menggunakan produk dan jasa. Pelanggan puas kalau setelah membeli produk dan menggunakan produk tersebut, ternyata kualitas peroduknya baik. Oleh karena itu, setiap transaksi atau pengalaman baru, akan memberikan pengalaman baru, akan memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Pelanggan yang puas adalah pelanggan yang akan berbagi kepuasan dengan produsen atau penyedia jasa. Bahkan, pelanggan yang puas akan berbagi rasa dan pengalaman dengan pelanggan lain. Ini akan menjadi referensi bagi perusahaan yang bersangkutan. Oleh karena itu, baik pelanggan maupun produsen akan sama-sama diuntungkan apabila kepuasan terjadi. Kepuasan akan terjadi apabila perusahaan mampu menyediakan produk, pelayanan, harga dan aspek lain sesuai dengan harapan atau melebihi harapan pelanggan. Pelanggan merasa puas apabila harapannya terpenuhi atau akan sangat puas jika harapan pelanggan terlampaui. Kepuasan pelanggan dapat didefinisikan sebagai respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaian (Rangkuti, 2003). Bahwa sebenarnya kepuasan adalah ketika kinerja yang dirasakan dari sebuah hotel melebihi harapan tamu. Kepuasan pelanggan adalah filosofi bisnis yang cenderung menciptakan nilai bagi pelanggan, mengantisipasi dan mengelola harapan mereka, dan menunjukkan kemampuan dan tanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan mereka. Pengalaman pelanggan adalah salah satu faktor

terpenting yang mempengaruhi perilaku positif pelanggan seperti loyalitas dan rekomendasi pribadi. Dalam industri perhotelan, kepuasan pelanggan dapat memberi hotel keunggulan kompetitif utama, yang secara langsung dapat mengarah pada peningkatan profitabilitas dan pertumbuhan. (<https://www.hospitalitynet.org.com>, 2018).

METODOLOGI

Metode yang digunakan dalam penelitian adalah metode penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif, yaitu metode penelitian yang memusatkan perhatian pada masalah atau fenomena yang bersifat aktual pada saat penelitian dilakukan, kemudian menggambarkan fakta-fakta tentang masalah yang diteliti sebagaimana diiringi interpretasi yang rasional dan kuat. Sampel dalam penelitian ini adalah tamu yang menginap pada Hotel Khas Parapat, sebagai hotel bintang 3 (tiga) di Kabupaten Simalungun Sumatera Utara, dengan menggunakan teknik pengambilan sampel *Purpose-sampling*. Pengambilan sampel tamu yang menginap pada Hotel Khas Parapat pada kamar superior yang berjumlah 48 kamar dengan sampel tamu menginap 68 orang. Analisa data dalam penelitian ini menggunakan pendekatan analisa deskriptif variabel untuk mengetahui tentang ketersediaan fasilitas kamar tamu yang meliputi fasilitas kamar tidur, fasilitas kamar mandi, dan persediaan tamu terhadap kepuasan tamu pada Hotel Khas Parapat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Bahwa sesuai dengan harapan peneliti, maka perlu diketahui karakteristik responden dengan berdasarkan kriteria yang diberikan kepada subyek penelitian agar sumber informasi

pada penelitian dapat tertuju dengan tepat. Karakteristik responden dalam penelitian ini terdiri tamu hotel yang menginap pada Hotel Khas Parapat. Berikut dijelaskan karakteristik responden berdasarkan gender, usia, asal daerah, dan pekerjaan. Berdasarkan gender responden tamu hotel dalam penelitian ini dari tamu yang menginap pada Hotel Khas Parapat 45 orang didominasi oleh pria 28 orang (62%) dibandingkan yang wanita 17 orang (38%) yang mengidentifikasi bahwa pria lebih banyak mempunyai waktu dan kesempatan untuk menginap di hotel. Usia 30 – 50 tahun (53%) merupakan usia sangat produktif untuk menginap di hotel dibandingkan dengan 30 tahun sebanyak 15 orang (22%) dan 50 Tahun sebanyak 17 orang (25%). Asal daerah dari Jakarta persentasenya adalah 32 orang (47%), dari Medan 10 orang (15%) dari daerah lainnya (Sumut, Pekanbaru, Batam) 20 orang (29%), dan turis asing (Belanda, Jerman, Korea, Jepang) adalah 6 orang (9%). Bahwa tamu hotel lebih didominasi dari Jakarta. Jenis pekerjaan 35 orang (52%) dari pegawai pemerintah, swasta 26 orang (38%), lain-lain (keluarga) 7 orang (10%). Bahwa mayoritas tamu hotel yang menginap lebih banyak dari pegawai pemerintah. Indikasi ini menunjukkan bahwa pegawai pemerintah lebih banyak

melakukan perjalanan wisata untuk kepentingan pekerjaan di Parapat sebagai bagian dari Destinasi Skala Prioritas (DSP) dari Pemerintah Republik Indonesia.

Ketersediaan Fasilitas Kamar

Ketersediaan fasilitas kamar pada kamar tamu hotel yang lengkap menjadi faktor penting dalam memberikan kepuasan tamu yang menginap. Berikut diuraikan analisis tentang ketersediaan fasilitas kamar tamu hotel berdasarkan fasilitas kamar tidur, fasilitas kamar mandi, dan persediaan tamu dalam memberikan kepuasan tamu yang menginap pada Hotel Khas Parapat. Fasilitas kamar tidur yang disediakan hotel untuk tamu hotel yang menginap berdasarkan standar yang ditetapkan hotel berbeda-beda tergantung daripada kebijakan dan anggaran hotel. Kamar tidur dengan berbagai fasilitas yang tersedia menjadikan tamu hotel dapat beristirahat dengan merebahkan diri atau tidur tanpa terganggu oleh orang lain. Tamu juga dapat meletakkan barang bawaannya pada tempatnya yang sesuai, menonton acara pada televisi, dan atau membuat minuman kope atau teh, dan menikmati makanan yang dibawa dari luar atau juga berdasarkan room service. Hasil jawaban responden tamu dalam penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut:

Fasilitas Kamar Tidur

No.	Indikator	Jawaban		
		Ya	Tidak	Total
	Free internet and Wi-Fi access berfungsi dengan baik	48 70%	20 30%	68 100%
	AC (air conditioner) dan Remote Control) berfungsi dengan baik	52 76%	16 24%	
	Makanan dan minuman	50	18	

	gratis di dalam kamar (teh dan kopi)	53%	30%	
	Extra pillow pada lemari tamu (wardrobe)	49 72%	19 28%	
	Kaca Rias (mirror) pada kamar tidur tamu dan Televisi/remote control berfungsi dengan baik	51 75%	17 25%	
	Fasilitas pendukung lainnya (meja dan kursi, mini bar,dll)	53 78%	15 22%	
	Rataan	51 75%	17 25%	68 100%

Sumber : Hasil Penelitian, 2023 (Data diolah)

Dapat dianalisis bahwa fasilitas kamar tidur secara hasil rata-rata dari responden penelitian adalah 51 orang atau 75%, yang menunjukkan bahwa fasilitas kamar tidur yang terdapat dan disediakan pada Hotel Khas Parapat sudah baik.

Fasilitas Kamar Mandi

Fasilitas kamar mandi yang disediakan hotel untuk tamu hotel yang menginap berdasarkan standar yang ditetapkan hotel berbeda-beda tergantung daripada

kebijakan dan anggaran hotel. Kamar mandi dengan berbagai fasilitas yang tersedia menjadikan tamu hotel dapat membersihkan badan untuk mendapatkan fisik yang segar dari tersedianya fasilitas kamar mandi, seperti air hangat (hot water). setelah melakukan perjalanan wisata atau bisnis diluar hotel.

Hasil jawaban responden tamu dalam penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut:

Fasilitas Kamar Mandi

No.	Indikator	Jawaban		
		Ya	Tidak	Total
	Shower dengan air panas dan air dingin (hot & cold water) berfungsi dengan baik	45 66%	23 34%	68 100%
	Toilet duduk (toilet bowl) yang berfungsi dengan baik	54 79%	14 21%	
	Handuk mandi (bath towel) berkualitas baik dan bersih	28 41%	40 59%	
	Wastafel (wash basin area) dan kaca hias (mirror) yang berfungsi dengan baik	42 62%	26 38%	
	Tampilan langit-langit, dinding, dan lantai mempunyai desain yang baik	47 69%	21 31%	
	Alat penyalur udara (exhaust fan) untuk sirkulasi udara berfungsi dengan baik	49 72%	19 25%	
	Pintu kamar mandi	46	22	

	mempunyai desain yang baik	68%	32%	
	Tempat sampah (waste bin)	51	17	
		68%	32%	
	Rataan	45	23	68
		66%	34%	100%

Sumber : Hasil Penelitian, 2023 (Data diolah)

Dapat dianalisis bahwa fasilitas kamar mandi secara hasil rata-rata dari responden penelitian adalah 45 orang atau 66%, yang menunjukkan bahwa fasilitas kamar tidur yang terdapat dan disediakan pada Hotel Khas Parapat sudah baik. Hanya saja tamu hotel yang mengeluh dan kecewa dikarenakan handuk mandi (bath towel) sudah tidak layak, tidak segar, tipis, dan tidak halus. Hal ini ditunjukkan dari jawaban responden 40 orang (59%) yang menyatakan handuk mandi (bath towel) kurang berkualitas dan kurang bersih.

Persediaan tamu pada kamar tidur yang disediakan hotel untuk tamu hotel yang menginap berdasarkan standar yang ditetapkan hotel berbeda-beda tergantung daripada kebijakan dan anggaran hotel. Persediaan tamu atau yang lebih dikenal dengan nama guest supplies dan amenities merupakan kebutuhan tamu yang disediakan oleh hotel agar dapat dipakai atau digunakan tanpa tamu membawa atau membeli dari luar. Hasil jawaban responden tamu dalam penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut

Persediaan Tamu Pada Kamar Tidur

No.	Indikator	Jawaban		
		Ya	Tidak	Total
	Facial tissue pada meja rias (dressing table)	42	16	68 100%
		62%	38%	
	Laundry list dan plastic bag pada lemari tamu (wardrobe)	56	12	
		82%	18%	
	Sandal (slipper) pada rak tamu (luggage rack)	59	9	
		97%	13%	
	Asbak dan korek api (smoking room) pada meja minum kopi/teh (coffee/tea table)	46	22	
		72%	25%	
	Barang cetakan dan alat tulis (bed side table)	29	39	36 100%
		43%	57%	
	Tempat sampah (waste bin)	50	18	
		74%	26%	
	ALquran/Alkitab pada laci lemari hias (dressing table)	30	38	
		44%	56%	
	Rataan	45	23	
		66%	34%	

Sumber : Hasil Penelitian, 2023 (Data diolah)

Dapat dianalisis bahwa persediaan tamu (guest supplies dan amenities) pada

kamar tidur secara hasil rata-rata dari responden penelitian adalah 45 orang

atau 66%, yang menunjukkan bahwa bahwa persediaan tamu yang terdapat dan disediakan pada Hotel Khas Parapat sudah baik. Hanya saja dari hasil jawaban responden 39 orang (57%) tamu hotel yang menginap mengeluh dan kecewa dikarenakan barang cetakan dan alat tulis, seperti pena atau pensil, kertas catatan (memo pad), brosur hotel, kecuali direktori telepon (telephone directory) kurang tersedia dan tidak lengkap, juga aari hasil jawaban responden didalam lemari hias (dressing table) sebanyak 38 orang (56%) hanya alquran atau alkitab yang ada, tidak keduanya.

Persediaan tamu pada kamar mandi yang disediakan hotel untuk tamu hotel yang menginap berdasarkan standar yang ditetapkan hotel berbeda-beda tergantung daripada kebijakan dan anggaran hotel. Persediaan tamu atau yang lebih dikenal dengan nama guest supplies dan amenities merupakan kebutuhan tamu yang disediakan oleh hotel agar dapat dipakai atau digunakan tanpa tamu membawa atau membeli dari luar. Hasil jawaban responden tamu dalam penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut:

Persediaan Tamu Pada Kamar Mandi

No.	Indikator	Jawaban		
		Ya	Tidak	Total
	Terdapat toilet paper disamping toilet bowl	62 91%	6 9%	68 100%
	Tersedia sabun mandi dan sampo untuk mandi tamu	48 71%	20 29%	
	Tersedia toot-brush kit	59 87%	9 13%	
	Tersedia sisir (comb)	55 81%	13 19%	
	Tersedia water glass	46 68%	22 32%	
	Tersedia shower cup dan sanitary bag	26 38%	42 62%	
	Tersedia facial tissue	28 41%	40 59%	
	Tersedia disposal bag	20 29%	46 71%	
	Tersedia tempat sampah (waste bin)	63 93%	5 7%	
	Rataan	45 66%	23 34%	

Sumber : Hasil Penelitian, 2023 (Data diolah)

Dapat dianalisis bahwa persediaan tamu (guest supplies dan amenities) pada kamar mandi secara hasil rata-rata dari responden penelitian adalah 45 orang atau 66%, yang menunjukkan bahwa persediaan tamu yang terdapat dan

disediakan pada Hotel Khas Parapat sudah baik. Hanya saja dari hasil jawaban responden yang dijumlahkan dari indikator pertanyaan no.6, 7, dan 8 secara rata-rata didapatkan analisis 43 orang (63%) tamu hotel yang menginap

mengeluh dan kecewa dikarenakan shower cup, disposal bag, dan facial tissue tidak tersedia,

Kepuasan Tamu Menginap Pada Hotel Khas Parapat

Kepuasan tamu menjadi faktor yang sangat menentukan untuk keberhasilan dalam bisnis industri perhotelan. Tersedianya fasilitas kamar tamu (guestroom facilities) yang lengkap pada Hotel Khas Parapat yang meliputi fasilitas kamar tidur (bedroom facilities) dan fasilitas kamar mandi (bathroom

facilities), serta persediaan tamu (guest supplies dan amenities) pada kamar tidur dan kamar mandi berdampak positif dan memberikan manfaat dikarenakan tamu di kemudian hari akan kembali menginap. Sebaliknya apabila faktor-faktor tersebut di atas kurang lengkap tersedia akan berdampak negatif bagi hotel dan kemungkinannya tamu tidak akan datang kembali untuk menginap.

Hasil jawaban responden tamu dalam penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut:

Kepuasan Tamu Menginap

No.	Indiator	Jawaban			Total
		cukup sesuai	kurang sesuai	tidak sesuai	
	Fasilitas kamar pada kamar tidur memberikan kepuasan bagi tamu yang menginap	35 51%	30 44%	3 5%	68 100%
	Fasilitas kamar pada kamar mandi memberikan kepuasan bagi tamu yang menginap	36 53%	31 46%	1 2%	
	Persediaan tamu pada kamar tidur tamu memberikan kepuasan bagi tamu yang menginap	40 59%	26 38%	2 3%	
	Persediaan pada kamar mandi tamu memberikan kepuasan bagi tamu yang menginap	41 60%	25 37%	2 3%	
	Rataan	35 52%	31 46%	2 2%	

Sumber : Hasil Penelitian, 2023 (Data diolah)

**PENUTUP
Simpulan**

Fasilitas kamar tidur secara hasil rata-rata dari responden penelitian adalah 51

orang atau 75%, yang menunjukkan fasilitas kamar tidur yang terdapat dan disediakan pada Hotel Khas Parapat sudah baik. Fasilitas kamar mandi hasil rata-rata dari responden penelitian adalah 45 orang atau 66%, yang menunjukkan bahwa fasilitas kamar tidur yang terdapat dan disediakan sudah baik. Persediaan tamu (*guest supplies dan amenities*) pada kamar tidur secara hasil rata-rata dari responden penelitian adalah 45 orang atau 66%, yang menunjukkan persediaan tamu yang terdapat dan disediakan sudah baik. Persediaan tamu (*guest supplies dan amenities*) pada kamar mandi secara hasil rata-rata dari responden penelitian adalah 45 orang atau 66%, yang menunjukkan persediaan tamu yang terdapat dan disediakan sudah baik. Berdasarkan indikator keseluruhan tentang fasilitas kamar yang tersedia 35 orang (52%) bahwa tamu yang menginap

Saran

Sebaiknya fasilitas kamar yang tersedia perlu dilakukan program renovasi kamar demi meningkatkan kepuasan tamu menginap. Agar persediaan tamu pada kamar tidur dan kamar mandi dilengkapi sesuai dengan standar yang ditetapkan pada hotel berbintang. Kepuasan tamu menginap perlu mendapat perhatian serius bagi manajemen hotel dalam meningkatkan manfaat bagi keberhasilan hotel.

DAFTAR PUSTAKA

- Bagyono, Lutfi Orbani. 2003. Dasar-dasar Housekeeping dan Laundry Hotel. Adicita Karya Nusa, Yogyakarta.
- Bagyono. 2012. Pariwisata dan Perhotelan. Alfabeta, Bandung.
- Kappa, Margareth, Kappa M, Aleta Nitschke, Patricia B Schappert. 2009. Managing Housekeeping Operations. Educational Institute of

menyatakan kepuasan yang didapatkan cukup sesuai. Maka dapat dianalisis Berdasarkan indikator keseluruhan dari indikator No.1, No. 2, No.3, dan No.4 tentang kepuasan tamu menginap secara rata-rata menyatakan 35 orang (52%) bahwa fasilitas kamar yang tersedia pada Hotel Khas Parapat cukup sesuai. Walaupun sebenarnya fasilitas kamar tidur, fasilitas kamar mandi, persediaan tamu pada kamar tidur, dan persediaan tamu pada kamar mandi dapat dinyatakan sudah baik, namun dari pernyataan tamu menginap masih banyak kekurangannya, seperti handuk mandi yang kurang bersih, barang cetakan seperti pena/pensil dan kertas surat yang tidak ada, juga peralatan sholat, seperti alquran atau alkitab. Persediaan tamu yang kurang lengkap seperti *facial tissue, shower cap*, dan disposal bag pada kamar mandi.

The American Hotel & Motel Association.

- Klára Morvay Karakas, 2019. Importance and impact of guest satisfaction. Budapest Business School. APSTRACT Vol. 8. Number 4. 2014. pages 31–37.
- Kotler Phillip dan G Armstrong, 2016. Prinsip-prinsip pemasaran (Damos Sihombing: penerjemah), Erlangga, Jakarta.
- Nasution, S.2004. Metode Penelitian Kuantitatif, Tarsito Agung, Bandung.
- Rangkuti, 2003. Sulastiyono, Agus. 2010. Teknik dan Prosedur Divisi Kamar Pada Bidang Hotel. Alfabeta, Bandung.
- Thomas J. A. Jones, 2008. [Professional Management of Housekeeping Operations. Edition, 4 ; Publisher, John Wiley & Sons](#)

WEBSITE:

<https://Alaina Franklin, 2023. What is customer satisfaction.Zendesk.com>

<http://hscpolteksby.ac.id>, E Book Hospitality. Chapter 2, Accommodation Sector, 07, March2023.

<https://www.hospitalitynet.org.com>, 2018.

https://www.tutorialspoint.com/hotelhousekeeping/hotel_housekeeping_guest_supplies.htm,2023.

<https://ihmnotessite.com/index.php/stand-ard-placement-of-guest-room-supplies>

[amenities/](#). Power By WPS Visitor Counter, 2019.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Direktur Politeknik Pariwisata Medan atas bantuan dan dukungannya sehingga publikasi hasil penelitian ini dapat diterbitkan