

## **Tinjauan Pelayanan Pramukamar Di Housekeeping Department Terhadap Kepuasan Tamu Pada Hotel Pardede Internasional Medan**

**Fio Josua Ricardo Ginting<sup>1</sup>, Cece<sup>2\*</sup>**

<sup>1,2</sup>Program Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Sukma

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan tamu terkait dengan pelayanan pramukamar di Hotel Pardede Internasional Medan. Faktor-faktor tersebut meliputi ketersediaan peralatan dan infrastruktur pramukamar, pelatihan dan keterampilan staf, serta manajemen waktu untuk mengatasi beban kerja. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan data primer dari observasi, wawancara, dan kuesioner kepada tamu, serta data sekunder dari literatur terkait dan dokumentasi internal hotel. Analisis data dilakukan secara deskriptif kualitatif untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan tamu. Hasil penelitian menunjukkan mayoritas tamu berusia 27-35 tahun, dengan mayoritas adalah tamu laki-laki yang menginap untuk tujuan liburan dalam perjalanan singkat. Penilaian terhadap kualitas pelayanan pramukamar menunjukkan kepuasan yang tinggi, meskipun ada ruang untuk meningkatkan responsivitas staf dan pengembangan keterampilan pramukamar. Temuan ini memberikan wawasan penting bagi manajemen hotel untuk meningkatkan strategi pelayanan guna mempertahankan kepuasan tamu yang tinggi.

**Kata Kunci:** pelayanan pramukamar, kepuasan tamu, Hotel Pardede Internasional Medan

### **Abstract**

*This study aims to evaluate the factors that influence guest satisfaction related to pre-booking services at Pardede International Hotel Medan. These factors include the availability of pre-room equipment and infrastructure, staff training and skills, and time management to cope with workload. This study used a qualitative approach with primary data from observations, interviews, and questionnaires to guests, as well as secondary data from related literature and internal hotel documentation. Data analysis was conducted descriptively qualitatively to understand the factors that influence guest satisfaction. The results showed that the majority of guests were 27-35 years old, with the majority being male guests staying for vacation purposes on short trips. Assessment of the quality of service provided by the front desk indicated high satisfaction, although there is room to improve staff responsiveness and the development of front desk skills. The findings provide important insights for hotel management to improve service strategies to maintain high guest satisfaction.*

**Keywords:** pre-room service, guest satisfaction, Pardede International Hotel Medan

Copyright (c) 2024 Fio Josua Ricardo Ginting1

---

<sup>2</sup>Corresponding author :

Email Address : harahapcece@gmail.com

## 1. PENDAHULUAN

Pelayanan pramukamar dalam departemen *housekeeping* merupakan salah satu aspek penting dalam industri perhotelan yang berfokus pada memastikan kamar-kamar hotel tetap bersih dan nyaman bagi tamu yang menginap. Tingkat kepuasan tamu menjadi parameter utama keberhasilan sebuah hotel. Namun dalam beberapa kasus terdapat kekurangan atau kesenjangan dalam pelayanan pramukamar yang dapat mengakibatkan penurunan kepuasan tamu. Salah satu latar belakang masalahnya adalah kesenjangan dalam pelatihan dan keterampilan staf pramukamar. Meskipun staf memiliki pengetahuan dasar tentang tugasnya, namun kurangnya pelatihan khusus atau pemahaman mendalam tentang standar pelayanan yang diharapkan dapat menghambat kemampuan dalam memberikan pelayanan yang memuaskan. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya dari Wirawan (2023) yang menunjukkan bahwa pihak hotel perlu memprioritaskan penanganan terhadap karyawan-karyawan yang memerlukan peningkatan kualitas pelayanan.

Selain itu, faktor waktu dan beban kerja yang tinggi juga dapat menjadi latar belakang masalah. *Housekeeping* sering kali dihadapkan pada tekanan waktu yang ketat untuk membersihkan sejumlah kamar dalam waktu singkat antara waktu *check-out* dan *check-in*. Kondisi ini dapat mengakibatkan staf pramukamar terburu-buru dan tidak dapat memberikan perhatian yang memadai terhadap detail-detail penting, seperti pergantian *linen* atau membersihkan area yang sulit dijangkau. Kesulitan dalam koordinasi antara staf pramukamar juga dapat menjadi masalah yang memengaruhi kepuasan tamu. Hal ini diperkuat dengan hasil dari penelitian Manurung (2020), yang menunjukkan bahwa terutama dalam hotel-hotel yang memiliki jumlah kamar yang besar, koordinasi yang buruk antara staf pramukamar dapat menyebabkan beberapa kamar tidak tersedia untuk *check-in* tepat waktu, atau bahkan menyebabkan kelalaian dalam pembersihan kamar-kamar tertentu. Dengan demikian, faktor waktu dan beban kerja yang tinggi menjadi latar belakang masalah yang signifikan dalam pelayanan pramukamar yang mempengaruhi kepuasan tamu secara keseluruhan.

Masalah infrastruktur dan peralatan juga dapat menjadi faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pramukamar. Peralatan yang kurang efektif atau kurangnya perawatan terhadap fasilitas seperti mesin cuci atau peralatan pembersih dapat menghambat kemampuan staf pramukamar untuk melakukan tugas dengan efisien dan efektif. Kurangnya umpan balik atau mekanisme evaluasi dari pihak manajemen terhadap kinerja staf pramukamar juga dapat menjadi latar belakang masalah. Tanpa umpan balik yang konstruktif dan sistem evaluasi yang jelas, staf mungkin tidak memiliki motivasi untuk meningkatkan kinerja atau bahkan mungkin tidak menyadari kelemahan-kelemahan dalam pelayanan kepada tamu. Terakhir, perubahan kebijakan atau standar pelayanan yang tidak disosialisasikan dengan baik kepada staf pramukamar juga dapat menyebabkan ketidaksesuaian dalam penerapan standar pelayanan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Daniswara dan Sanjiwani (2023), yang menunjukkan bahwa ketidakjelasan atau perubahan yang tiba-tiba dalam prosedur kerja dapat mengakibatkan kebingungan dan kesalahan dalam pelaksanaan tugas-tugas pramukamar. Kesalahan-kesalahan tersebut pada akhirnya dapat mempengaruhi kepuasan tamu secara keseluruhan, menggarisbawahi pentingnya komunikasi yang jelas dan efektif dalam menyosialisasikan perubahan kebijakan atau standar pelayanan kepada staf pramukamar.

Hotel Pardede Internasional Medan merupakan salah satu hotel bintang empat yang terletak strategis di pusat kota Medan. Sebagai hotel terkemuka di wilayah tersebut, Hotel Pardede Internasional Medan memiliki reputasi yang tinggi dan komitmen yang kuat terhadap pelayanan yang unggul dan kepuasan tamu. Kehadiran hotel ini sebagai subjek penelitian menjadi relevan karena sebagai bagian dari industri perhotelan yang berkembang pesat, dan dihadapkan pada tantangan dalam memastikan kualitas pelayanan pramukamar yang konsisten dan memuaskan bagi setiap tamu yang menginap.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan tamu terkait dengan pelayanan pramukamar di Hotel Pardede Internasional Medan. Melalui penelitian ini, diharapkan akan ditemukan area-area yang memerlukan perbaikan atau peningkatan dalam fasilitas pelayanan pramukamar. Hal ini dapat mencakup aspek-aspek seperti peningkatan ketersediaan peralatan dan infrastruktur yang diperlukan oleh staf pramukamar, peningkatan pelatihan dan keterampilan staf, serta peningkatan koordinasi dan manajemen waktu untuk mengatasi beban kerja yang tinggi.

## METODOLOGI

Jenis data terdiri dari data primer dikumpulkan langsung dari tamu Hotel Pardede Internasional Medan melalui observasi, wawancara, atau kuesioner dan data sekunder diperoleh dari literatur terkait, dokumen internal hotel, dan data statistik relevan. Sumber data berasal dari internal catatan pelayanan tamu, laporan kinerja staf, dokumentasi internal hotel dan eksternal informasi dari industri perhotelan, jurnal ilmiah, laporan industri. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan lapangan dan kepustakaan, mencakup observasi fisik, kuesioner, dan analisis literatur. Metode analisis data yang diterapkan adalah deskriptif kualitatif, yang memungkinkan pemahaman mendalam terhadap faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan tamu di hotel.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden merupakan identitas responden yang menjadi sampel penelitian. Sampel penelitian sebanyak 110 orang tamu yang menginap di Hotel Pardede Internasional Medan yang telah mengisi kuesioner berdasarkan usia dan jenis kelamin. Berikut ini disajikan data karakteristik responden sebagai berikut:

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah
1	17-21 tahun	6
2	22-26 tahun	11
3	27-35 tahun	46
4	35-40 tahun	23
5	>40 tahun	24
Total		110

Hasil analisis menunjukkan bahwa mayoritas pengunjung Hotel Pardede Internasional Medan berada dalam rentang usia 27-35 tahun, dengan jumlah responden yang signifikan. Temuan ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa kelompok usia ini cenderung menjadi target utama dalam industri perhotelan karena memiliki stabilitas finansial dan kebutuhan akan kenyamanan dan pelayanan yang baik (Smith et al., 2018). Namun, penting untuk dicatat bahwa hotel juga menarik berbagai segmen usia lainnya, termasuk kelompok usia yang lebih tua, meskipun dalam jumlah yang sedikit lebih rendah.

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Laki-Laki	62
2	Perempuan	48
Total		110

Hasil analisis menunjukkan bahwa tamu laki-laki mendominasi jumlah pengunjung hotel dibandingkan dengan tamu perempuan. Hal ini konsisten dengan temuan sebelumnya yang menunjukkan bahwa tamu laki-laki cenderung lebih sering menginap di hotel karena kegiatan bisnis atau perjalanan kerja (Rogers & Davidson, 2017). Namun, hotel perlu memperhatikan bahwa masih ada sejumlah tamu perempuan yang menginap, dan mereka mungkin memiliki preferensi dan kebutuhan yang berbeda yang perlu dipertimbangkan dalam strategi pemasaran dan layanan hotel.

Tabel 3. Tujuan Menginap

No	Tujuan Menginap	Jumlah
1	Liburan	67
2	Perjalanan Bisnis	33
Total		110

Tujuan menginap dapat dilihat pada Tabel 3. bahwa mayoritas pengunjung hotel menginap untuk tujuan liburan, sementara sebagian kecil menginap untuk tujuan bisnis. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa sebagian besar tamu hotel adalah pelancong yang mencari tempat untuk bersantai dan menikmati waktu luang mereka (Sharma & Shilpa, 2019). Namun, penting bagi hotel untuk tetap memperhatikan kebutuhan tamu bisnis dan memastikan bahwa fasilitas dan layanan yang ditawarkan dapat memenuhi harapan mereka.

Tabel 4. Frekuensi Menginap

No	Tujuan Menginap	Jumlah
1	1 malam	87
2	>1 malam	23
Total		110

Hasil analisis juga mengungkapkan bahwa mayoritas pengunjung hotel menginap hanya untuk satu malam, yang mungkin menunjukkan bahwa hotel ini banyak diminati oleh tamu yang melakukan perjalanan singkat. Hal ini sejalan dengan temuan sebelumnya yang menunjukkan bahwa tren perjalanan singkat semakin meningkat, terutama dalam konteks perjalanan bisnis atau liburan akhir pekan (Pizam & Mansfeld, 2018). Namun, hotel juga menarik sejumlah tamu yang menginap lebih dari satu malam, yang mungkin mencari pengalaman menginap yang lebih lengkap dan mendalam.

## 2. Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan Pramukamar

Untuk mengukur kualitas pelayanan pramukamar Hotel Pardede International Medan, digunakan 5 indikator sesuai dengan teori yang ada. Berdasarkan pernyataan-pernyataan yang telah dijawab oleh responden, maka dihasilkan data berikut:

Tabel 5. Rekapitulasi Jawaban Responden Kualitas Pelayanan Pramukamar

No	Pernyataan	1(STS)	2(TS)	3(KS)	4(S)	5(SS)
1	Tamu merasa puas dengan tingkat kebersihan kamar yang mencakup lantai, perabotan, kamar mandi, dan area lainnya.	0	0	3	14	93
2	Tamu merasa nyaman dengan fasilitas yang disediakan, termasuk tempat tidur, linen, fasilitas mandi, dan pengaturan suhu kamar.	0	0	0	13	97
3	Tamu merasa bahwa staf hotel responsif terhadap permintaan mereka, dengan kecepatan dan keefektifan dalam menanggapi setiap permintaan	0	0	8	11	91
4	Tamu menilai bahwa perlengkapan kamar seperti perlengkapan mandi, handuk bersih, dan fasilitas lainnya tersedia sesuai dengan standar yang diharapkan.	0	0	0	0	110
5	Tamu memberikan penilaian positif terhadap pengalaman keseluruhan mereka selama menginap, termasuk kepuasan terhadap pelayanan pramukamar secara umum.	0	0	0	14	96

Dari hasil kuesioner mengenai kualitas pelayanan pramukamar, dapat dilihat bahwa mayoritas responden memberikan penilaian yang sangat positif terhadap kebersihan, kenyamanan fasilitas, responsivitas staf, dan keseluruhan pengalaman menginap di hotel. Temuan ini konsisten dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa kepuasan tamu secara keseluruhan berkaitan erat dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh hotel (Kim & Jogaratnam, 2019). Dengan demikian, hasil ini memperkuat pentingnya hotel untuk mempertahankan standar tinggi dalam pelayanan pramukamar untuk memastikan kepuasan tamu yang tinggi.

Tabel 6. Rekapitulasi Jawaban Responden Kepuasan Tamu

No	Pernyataan	1(STS)	2(TS)	3(KS)	4(S)	5(SS)
1	Tamu merasa puas dengan tingkat kebersihan kamar dan fasilitas umum hotel selama menginap.	0	0	0	0	94

2	Tamu merasa nyaman dengan kualitas tempat tidur, fasilitas mandi, dan lingkungan kamar selama menginap di hotel.	0	0	0	2	108
3	Tamu merasa puas dengan responsifnya staf hotel, kecepatan pelayanan, dan kemudahan berinteraksi dengan staf selama menginap.	0	0	1	6	103
4	Tamu merasa puas dengan fasilitas yang disediakan oleh hotel, termasuk kolam renang, restoran, dan area umum lainnya	0	0	0	11	99
5	Tamu memberikan penilaian positif terhadap keseluruhan pengalaman mereka selama menginap di hotel, termasuk semua aspek pelayanan, fasilitas, dan kenyamanan yang mereka alami.	0	0	0	10	100

Dalam konteks kepuasan tamu secara keseluruhan, hasil kuesioner juga menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian yang sangat positif terhadap semua aspek pelayanan dan fasilitas yang ditawarkan oleh hotel. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa kepuasan tamu secara keseluruhan sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, fasilitas, dan pengalaman menginap secara keseluruhan (Yoon & Uysal, 2019). Oleh karena itu, hotel perlu terus memperhatikan semua aspek ini dan berupaya untuk meningkatkan layanan serta fasilitasnya secara konsisten.

Hasil analisis dan diskusi di atas menggambarkan kesesuaian antara temuan dalam penelitian dengan teori dan penelitian terdahulu dalam bidang perhotelan. Temuan ini memberikan wawasan yang berharga bagi manajemen hotel untuk merumuskan strategi yang tepat dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan tamu di Hotel Pardede Internasional Medan.

## SIMPULAN

Berdasarkan tinjauan terhadap pelayanan pramukamar di Housekeeping Department Hotel Pardede Internasional Medan, dapat disimpulkan bahwa aspek ini memainkan peran yang sangat penting dalam memengaruhi kepuasan tamu secara keseluruhan. Analisis menyeluruh terhadap kualitas layanan pramukamar menunjukkan bahwa hotel telah berhasil memenuhi atau bahkan melampaui harapan tamu dalam hal kebersihan, kenyamanan fasilitas, responsivitas staf, dan keseluruhan pengalaman menginap. Meskipun demikian, masih ada potensi untuk meningkatkan aspek-aspek tertentu seperti responsivitas staf dan pengembangan program pelatihan untuk meningkatkan keterampilan pramukamar. Dengan mempertimbangkan saran-saran yang diusulkan, Hotel Pardede Internasional Medan dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan pramukamar dan secara efektif memenuhi kebutuhan serta harapan tamu, yang pada gilirannya akan meningkatkan kepuasan tamu dan memperkuat.

## Referensi :

- Daniswara, I. M. A., & Sanjiwani, I. G. A. M. (2023). Penerapan standard operational procedure dalam penyiapan kamar vacant oleh room attendant di villa jempana kintamani. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis*, 2(1), 70-84.
- Lapotulo, N., Sukmamedian, H., & Mulyadi, M. . (2024). Pelatihan Keterampilan Dan Pengetahuan Handuk Lembab (Oshibori). *Jurnal Kecker Wisata*, 2(1).
- Lubis, A. L. (2023). Peranan Room Attendant Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Terhadap Tamu Di Hotel Golden View. *Jurnal Mekar*, 2(1), 34-38.
- Lusiyana, E., & Kasmita, K. (2021). Pengaruh Service Quality Terhadap Kepuasan Tamu Menginap di UNP Hotel & Convention. . *Jurnal Kajian Pariwisata Dan Bisnis Perhotelan*, 2(1).
- Manurung, R. (2020). Pengaruh Kualitas pelayanan dan beban kerja pramukamar terhadap kepuasan tamu yang menginap di Hotel Inna Parapat. *Jurnal Ilmiah Kohesi*, 4(3), 24-31.
- Santoso, A. B. (2020). Kinerja Karyawan Room Attendant Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Hotel Novotel Samator Surabaya Timur. Doctoral dissertation, Universitas Airlangga.
- Syahrul, S., Kamal, M., & Hutahaeon, T. (2022). Pengantar Bisnis Hospitaliti. Penerbit Widina.
- Wirawan, I. (2023). Analisis Kesenjangan Harapan Dan Kinerja Karyawan Wing Hotel Kualanamu Deli Serdang. *Jurnal Manajemen Kreatif dan Inovasi*, 1(1), 1-16.
- Yosep, H., & Septemuryantoro, S. A. . (2023). Upaya Komunikasi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Front Office Department All Stay Hotel Semarang. *Jurnal Sains Terapan Pariwisata*, 8(3).
- Yuli, F. (2023). Pelaksanaan Pelatihan Karyawan Room attendant Dengan Metode Off The Job Training Untuk Meningkatkan Kualitas pelayanan Di Kharisma Hotel Bukittinggi. Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.