

Analisis Strategi Peningkatan Pelayanan *Housekeeping* Berdasarkan *Guest Comment* di Online Platform Best Western The Lagoon Hotel Manado

Mikha Tesalonika Kuhu¹ Dianne O. Rondonuwu²

Program Study Manajemen Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Manado^{1,2}

E-mail Korespondensi: mikhakuhu08@gmail.com

ABSTRACT

The hospitality industry is one of the important sectors in supporting the progress of tourism, especially in locations that have tourist attractions such as Manado City with increasing competition, hotels not only provide adequate facilities, but also must be able to provide quality services and leave a positive impression on guests. One important aspect of hotel service that greatly impacts the visitor experience is cleaning services, which include the cleanliness and tidiness of rooms and other areas in the hotel. This study aims to analyze the service improvement strategy of Best Western The Lagoon Hotel Manado in handling guest complaints, and identify guest complaints about housekeeping. The research method used is to focus on Guest Comments through Online Travel Agents (OTA). Then the data was collected through documentation methods in the form of comment sources, important documents, and by looking at the internet and OTA, which are related to guest complaints at Best Western The Lagoon Hotel Manado, especially those related to housekeeping. The results of the study show that there are still many negative responses to improvement strategies. The research results show that many negative responses remain. Improvement strategies should focus on improving cleaning procedures, regular training for the housekeeping team, intensive supervision, and the use of technology to directly monitor performance and guest feedback. The company needs to improve the quality of cleanliness, provide regular training for housekeeping staff, and conduct internal evaluations.

Keywords: Analysis, Strategy, housekeeping, guest comment, online travel agent (OTA)

ABSTRAK

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor penting dalam mendukung kemajuan pariwisata, khususnya di lokasi-lokasi yang memiliki daya tarik wisata seperti Kota Manado dengan persaingan yang semakin meningkat, hotel tidak hanya menyediakan fasilitas yang memadai, tetapi juga harus mampu memberikan layanan yang berkualitas dan meninggalkan kesan positif pada tamu. Salah satu aspek penting dalam pelayanan hotel yang sangat berdampak pada pengalaman pengunjung adalah layanan kebersihan, yang mencakup kebersihan dan kerapian kamar serta area lainnya di hotel. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi peningkatan pelayanan *Best Western The Lagoon Hotel Manado* dalam menangani keluhan tamu, dan mengidentifikasi keluhan tamu terhadap *housekeeping*. Metode penelitian yang digunakan adalah dengan fokus pada *Guest Comment* melalui *Online Travel Agent (OTA)*. Kemudian data di kumpulkan melalui metode dokumentasi berupa sumber comment, dokumen-dokumen penting, dan dengan cara melihat dari internet dan OTA, yang berhubungan dengan keluhan tamu di *Best Western The Lagoon Hotel Manado*, terutama yang terkait dengan *housekeeping*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masih banyak tanggapan negative strategi peningkatan harus di arahkan pada perbaikan prosedur kebersihan, pelatihan berkala bagi tim *housekeeping*, pengawasan yang intensif, penggunaan teknologi untuk memantau performa dan tanggapan tamu secara langsung. Pihak perlu meningkatkan kualitas kebersihan, pelatihan berkala petugas *housekeeping*, dan perlu melakukan evaluasi internal.

Kata kunci: Analisis, Strategi, housekeeping, guest comment, online travel agent (OTA)

PENDAHULUAN

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor penting dalam mendukung kemajuan pariwisata, khususnya di lokasi-lokasi yang memiliki daya tarik wisata seperti Kota Manado. Dengan persaingan yang semakin meningkat, hotel tidak hanya menyediakan fasilitas yang memadai, tetapi juga harus mampu memberikan layanan yang berkualitas dan meninggalkan kesan positif pada tamu. Salah satu aspek penting dalam pelayanan hotel yang sangat berdampak pada pengalaman pengunjung adalah layanan kebersihan, yang mencakup kebersihan dan kerapihan kamar serta area lainnya di hotel (Towoliu, 2019).

Pelayanan *housekeeping* merupakan cerminan dari mutu dan profesionalisme sebuah hotel. Para pengunjung biasanya mengevaluasi pengalaman mereka berdasarkan tingkat kebersihan. Namun, keluhan pelanggan masih sering kali terjadi akibat dari tidak terpenuhinya ekspektasi dari pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Tingkat kepuasan pengunjung akan menurun dan dapat menyebabkan mereka memberikan ulasan negatif baik secara langsung maupun melalui media sosial dan ulasan online. Di sisi lain, pelayanan kebersihan yang memuaskan sering menjadi salah satu alasan tamu untuk kembali menginap dan memberikan ulasan positif yang dapat meningkatkan reputasi, dan dapat menjadi promosi baik bagi hotel.

Best Western The Lagoon Hotel Manado adalah salah satu hotel bintang empat yang dikenal baik di wilayah Sulawesi Utara, terutama di Kota Manado. Namun, di zaman digital sekarang, para tamu dapat dengan cepat membagikan pengalaman mereka di media sosial maupun di situs ulasan online. Ulasan dari pengunjung baik yang positif maupun negatif merupakan cerminan langsung dari standar layanan hotel. *Best Western The Lagoon Hotel* Manado memiliki SOP dalam menangani keluhan tamu, yang diawasi oleh seorang *manager*. Selain itu, seluruh pegawai hotel telah di bekali dengan pengetahuan dalam menghadapi keluhan tamu. Bagi pihak hotel keluhan maupun saran dari tamu dapat menjadi bahan evaluasi agar pihak hotel terus berkembang dan selalu memberikan kepuasan kepada tamu (Nurul, 2020). Sehingga *guest comment* dapat menjadi sumber yang harus di lihat sebagai hal yang yang penting.

Beberapa platform ulasan di internet antara lain seperti Traveloka, Trip.com, Agoda, *Google Review*, dan Tripadvisor. Tingkat popularitasnya terus meningkat setiap tahunnya. Hal ini bisa dilihat dari perkiraan jumlah pengguna aktif Traveloka yang diprediksi mencapai sekitar 40 juta per bulan pada tahun 2024, sementara Trip.com memiliki sekitar 400 juta pengguna pada tahun 2023 dan 100-110 juta kunjungan per bulan pada tahun 2024, Agoda mencakup sekitar 80% dari pengguna OTA di Indonesia pada tahun 2023, *Google Review* menguasai 70% pasar ulasan global pada tahun 2024, dan Tripadvisor tahun 2023 mencapai 294 pengguna dan menurun pada 2024 menjadi 150,2 juta, dan pada maret 2025 mencapai 120 jt pengguna, (*Statista Research Department* 2023-2024). Dengan banyaknya pengguna dari lima situs tersebut, maka ulasan online dianggap sebagai sumber informasi yang dapat diandalkan oleh masyarakat. Ulasan online menjadi salah satu faktor pertimbangan oleh wisatawan ketika memutuskan untuk memesan kamar.

Melalui kelima aplikasi tersebut, terdapat sejumlah tamu yang menyampaikan berbagai keluhan mengenai *Best Western The Lagoon Hotel* Manado, yang mencakup 1). Fasilitas hotel, termasuk kamar yang sudah usang dan AC yang tidak berfungsi dengan baik, 2). Layanan yang diberikan tidak

memenuhi harapan tamu, dan 3). Harga yang dianggap tidak sebanding dengan fasilitas dan pengalaman yang diperoleh. Dari ulasan secara daring ini, hotel bisa mengidentifikasi keluhan-keluhan yang disampaikan oleh tamu serta seberapa sering keluhan tersebut muncul, sehingga mereka dapat mencari pendekatan yang lebih baik dalam penanganan masalah. Namun, di platform seperti Traveloka, Agoda, Trip.com, *Google Review*, dan Tripadvisor tidak jarang ditemui ulasan negatif dan penilaian buruk dari pengunjung yang pernah menginap di hotel tersebut.

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk meneliti tentang *complaint* tamu terhadap hotel, serta bagaimana tindakan pihak hotel terutama agar pelayanan dapat di tingkatkan. Oleh karena itu penulis memilih judul Analisis Strategi Peningkatan Pelayanan *Housekeeping* Berdasarkan *Guest Comment* di *Online Platform Best Western the Lagoon Hotel Manado*.

KAJIAN PUSTAKA

1. Housekeeping

Menurut (Lasro, 2024; Polii & Towoliu, 2018) *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. Selain menjaga kebersihan kamar, *Housekeeping* juga harus merencanakan penggantian peralatan seperti meja, kursi, serta peralatan lain seperti mesin pembersih vakum dan mesin penggosok.

2. Fasilitas HouseKeeping

Menurut (Wijoyo, 2023; Lengkey. dkk, 2015) fasilitas *housekeeping* adalah berbagai perlengkapan dan peralatan kerja yang digunakan oleh staf *housekeeping* untuk menunjang kegiatan operasional seperti membersihkan kamar tamu, area publik, serta mengelola linen dan *laundry*. Fasilitas ini mencakup alat pembersih, *trolley*, perlengkapan kebersihan kamar, serta peralatan *laundry* yang semuanya berperan penting dalam menjaga kebersihan, kenyamanan, dan kualitas pelayanan hotel secara keseluruhan. Fasilitas *housekeeping* yang lengkap dan berfungsi dengan baik sangat memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan oleh staf hotel.

3. Guest Complaint

Menurut (Lagarense, 2025.) *Guest Complaints* (keluhan tamu) adalah persoalan atau ketidakpuasan yang diungkapkan oleh tamu terkait pengalaman mereka di hotel atau tempat penginapan lainnya. *Guest complaint* atau keluhan tamu juga merupakan bentuk ketidakpuasan yang diungkapkan oleh tamu terhadap layanan, fasilitas, maupun pengalaman mereka selama berada di hotel. Ketidakpuasan dan keluhan ini dapat disampaikan secara langsung kepada staff hotel, melalui formulir kepuasan tamu, media sosial, maupun platform ulasan digital seperti Trip.com, *Google Review*, Agoda, dan Traveloka, Trip advisor. Keluhan dapat bervariasi mulai dari ketidakpuasan terhadap pelayanan, fasilitas yang tidak memenuhi harapan, kebisingan, kebersihan yang kurang, atau masalah lain yang memengaruhi kenyamanan atau kepuasan tamu, (Towoliu, dkk, 2017).

4. Penyebab Complaint

Menurut olah literatur di (*Sopforhotel*, 2023), banyak keluhan tamu muncul karena adanya ketidaksesuaian antara ekspektasi (berdasarkan promosi, pengalaman sebelumnya, foto, atau testimonial) dan kenyataan yang diterima selama menginap Dalam konteks *housekeeping*, misalnya wewangian yang tidak menyenangkan, kebersihan ruangan yang tidak sesuai janji, atau layanan yang lambat.

5. Online Travel Agent (OTA)

Oline Travel Agent (OTA) adalah agen perjalanan berbasis digital yang menyediakan layanan pemesanan akomodasi, tiket perjalanan, paket wisata, dan berbagai kebutuhan perjalanan lainnya secara online. Menurut (*Putro*, 2022) *Online travel agent* adalah agen perjalanan yang berperan sebagai media promosi dan penjualan secara online melalui website. *Website online travel agent* adalah *website* yang dikelola oleh *OTA* yang mendistribusikan dan memfasilitasi pemesanan ke pihak penyedia usaha pariwisata. Melalui *OTA*, pelanggan dapat melihat informasi lengkap tentang hotel, membandingkan harga, membaca ulasan, serta melakukan pemesanan secara langsung dalam waktu singkat.

METODE

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif dengan mencari data lewat Dokumentasi. Dokumentasi merupakan bahan yang termasuk dalam jenis, bentuk, dan sifat apapun. Dalam penelitian ini penulis mengambil dokumentasi berupa sumber comment, dokumen-dokumen penting, dan data-data dengan cara melihat dari internet dan *OTA*, yang berhubungan dengan complaint tamu di *Best Westren The Lagoon Hotel Manado*, terutama yang terkait dengan *Housekeeping*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Dokumentasi

Hasil pengumpulan data lewat platform Travel Agent Online (OTA) seperti Traveloka, Agoda, Trip.com, dan Google Review menunjukkan bahwa ulasan dari tamu memberikan wawasan penting mengenai mutu layanan kebersihan kamar. Berbagai komentar yang tercatat dengan baik sering kali menyoroti hal-hal seperti kebersihan ruang tidur, kerapian linen, aroma ruangan, dan ketersediaan fasilitas penunjang seperti handuk dan barang-barang mandi. Dokumentasi ini memberikan gambaran jelas tentang pandangan tamu terhadap performa departemen kebersihan, serta menjadi landasan untuk menilai dan meningkatkan standar kebersihan dan pelayanan kamar secara keseluruhan. Melalui tinjauan atas ulasan-ulasan ini, pihak hotel dapat menemukan kekurangan, merespons keluhan dengan cepat, dan terus-menerus meningkatkan kepuasan tamu.

Analisis Strategi Peningkatan Pelayanan Berdasarkan *Guest Comment*

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis secara menyeluruh strategi peningkatan pelayanan hotel yang didasarkan pada tanggapan dan komentar tamu (*guest comment*) yang diperoleh melalui

berbagai platform *Online Travel Agent* (OTA) seperti Traveloka, Agoda, Trip.com, *Google Review*, dan Tripadvisor. Platform-platform tersebut dipilih karena memiliki jangkauan pengguna yang luas dan menjadi sumber utama informasi serta referensi bagi wisatawan dalam menilai kualitas pelayanan sebuah hotel.

Fokus utama dalam analisis ini diarahkan pada aspek pelayanan *housekeeping*, mengingat departemen ini memegang peran krusial dalam menciptakan kenyamanan, kebersihan, serta suasana yang menyenangkan selama tamu menginap di hotel. Kualitas pelayanan *housekeeping* juga sering kali menjadi tolak ukur utama dalam membentuk kesan pertama tamu terhadap profesionalisme dan standar operasional hotel secara keseluruhan. Melalui dokumentasi dan pengumpulan ulasan tamu dari tahun 2023 hingga 2025, ditemukan beragam komentar dan penilaian yang merefleksikan persepsi tamu terhadap kualitas kebersihan kamar, respons terhadap keluhan, serta efektivitas penanganan masalah oleh pihak manajemen hotel. Data tersebut dianalisis guna merumuskan strategi perbaikan pelayanan yang lebih tepat sasaran, berkelanjutan, dan selaras dengan harapan tamu di era digital saat ini. Tabel berikut merangkum komentar tamu yang menyangkut kinerja *housekeeping* dari beberapa OTA.

Table 1 Guest Comment Housekeeping dari OTA

No	Platform	Tahun	Komentar tamu	
			Positif	Negatif
1	Traveloka	2023-2025	7 Coment 1. Kamar nyaman, <i>view</i> mantap menghadap laut, makanan untuk breakfast enak, pelayanan maksimal 2. Pelayanan yang ramah 3. Sangat menyenangkan hotel bersih dan nyaman 4. Kamar luas dan bersih, semua karyawan hotel baik, makanan enak bersih, kolam renangnya keren. 5. Dapat kamar sesuai pesanan, kamar bersih, AC bagus. 6. Paling suka nginapdi sini, kamar nyaman, pelayanan ramah, fasilitas bagus. 7. Hotel bersih,sejuk dengan pemandangan yang indah.	21 Coment 1. Wastafel tersumbat tidak di urus 2. Management lari dari tanggung jawab,tidak ada review positif untuk fasilitas,hotel sangat mengecewakan 3. Pendingin udara di kamar saya tidak berfungsi dengan baik,jadi saya menginap di hotel malam itu terasa seperti diruang sauna. 4. Staf tidak ramah,kamar sangat kotor 5. Ac kamar tidak dingin, malam jadi hangat dan pagi sampe siang hari panas banget 6. Kamarnya tidak benar;benar bersih 7. Kamarnya banyak kecoa,mulai dari kamar mandi, tempat tidur sampai dengan lemari, ac nya juga kurang dingin 8. AC tidak jadi 9. Layanan kurang bagus, wetafel mampet 10. Belum <i>chek out</i> tapi sudah kasih kamar ke orang lain

				11. Sprei kasur dan bantal tidak di ganti 12. Lambat respon saat di telfon 13. Ada kecoa, meja ada bekas rayap 14. Tidak pernah ad respon 15. Sprei kasur dan bantal tidak di ganti kotor 16. Layar TV hitam 17. AC kurang dingin, ad kecoa di wc, lemari dan tempat tidur 18. Lantai kamar tidak bersih 19. AC Kamar tidak dingin 20. Peralatan mandi dan air minum tidak di refill 21. Kamar kotor
2	Agoda	2023-2025	6 Coment 1. Hotel bersih, pelayanan ramah, kolam renang bagus 2. Pemandangan teluk yang indah 3. Kamar bersih dan nyaman,gym yang baik. 4. Pelayanan dan kebersihan sangat baik. 5. Fasilitas bagus,pelayanan memuaskan. 6. Sangat puas dengan fasilitas dan pelayanannya.	4 Coment 1. Kamar jorok, kamar mandinya jorok 2. Tea cup kamar lebih diperhatikan lagi kebersihannya 3. Kasur yang berdebu. 4. Proses pelayanan cukup lambat
3	Trip.com	2023-2025	7 Coment 1. Kamar bersih,view bagus. 2. Staf memiliki sikap pelayanan yang bagus. 3. Pelayanan baik. 4. Fasilitas lengkap. 5. Bagus, ramah, nyaman. 6. Secara keseluruhan bagus, pemandangan yang bagus. 7. Pelayanan bagus dan akomodatif.	6 Coment 1. Tidak ad handuk,tong sampah parkir sangat kotor. 2. Fasilitas kolam perlu di tingkatkan lagi. 3. Sprei sangat tua dan ad noda, di kamar ad serangga terbang. 4. Tingkat kebersihan perlu di tingkatkan. 5. Pengering rambut rusak,sofa dan meja rusak. 6. Fasilitas tua, ada kecoa, noda darah di seprei.
4	Google Review	2023-2025	8 Coment 1. Kamar bersih, Perlengkapan di kamar lengkap, AC nyaman dan dingin. 2. Pelayanan cukup baik. 3. Kamar bagus, bersih. 4. Pelayanan ramah. 5. Kamar bagus. 6. Pelayanan cepat,staff ramah, AC sejuk dan dingin. 7. Fasilitas sangat bagus, sangat nyaman di hotel.	9 Coment 1. Kamar kurang bersih. 2. Shower tidak keluar air. 3. Tempat tidur banyak kutu. 4. AC kurang dingin, lantai dan sofa kurang bersih. 5. Pelayanan lambat. 6. Ada kecoa. 7. Kebersihan ridak bagus, WC bau tidk sedap.

			8. Kamar bersih dan nyaman, kolam renang yang bagus.	8. Saluran air mandi mampet, perlengkapan mandi tidak lengkap. 9. Wastafel mampet/tidak lancar.
5	Tripadvisor	2023-2025	48 Coment 1. Pelayanan staf'ramah,view bagus. 2. Kamar bersih dan nyaman, pemandangan laut indah, dan makanan enak,staf pelayanan baik dan memuaskan. 3. Staf ramah, view kamar bagus dan luas. 4. Tidak ada kebisingan yang tidak perlu. 5. Pemandangan lokasi yang luar biasa. 6. View bgus, kamar makanan bagus dan enak. 7. Staff ramah, dan pemandangan yang bagus. 8. Layanan terbaik dan hotel terbaik. 9. Semua fasilitas memuaskan. 10. Pemandangan dan makanan manakjubkan. 11. <i>Staycation</i> nyamaan dan pemandangan laut yang keren. 12. Memiliki tempat tidur yang nyaman, bersih, dan bagus. 13. Staff <i>fast respon</i>,staff friend and hepful,clean room and comfy, get free early check in, express check out,fast check in. 14. Kamar bersih, pemandangan bagus. 15. Viewnya keren, staf melayani dengan ikhlas. 16. Kamar bagus, kamar mandinya juga wangi. 17. Kamar nyaman, dan bagus, staffnya ramah, fasilitas hotel lengkap. 18. Kamar bersih, nyaman, dan pelayanan baik. 19. Kamar luas dan bersih. 20. Fasilitas lengkap, Staff ramah". 21. Pelayanan cepat dan sangat cekatan. 22. Kamar bagus dan nyaman. 23. Kamar luas dan bersih. 24. Fasilitas lengkap,staf ramah". 25. Kamar juga oke bersih.	-

			26. Kamar bersih dn lengkap, pelayanan staff sangat cekatan. 27. Pelayanan memuaskan. 28. Kamar bersih view laut bagus. 29. Kamar bersih dan nyaman, wangi, semua berfungsi dengan baik. AC yang dingin, dan view yang bagus. 30. Pelayanan yang baik. 31. View laut bagus, service yang mantap. 32. Fasilitas lengkap, kamar bersih, dan nyaman, pelayanan fast respon, dan pemandangan bagus. 33. View dari kamar bagus. 34. Fasilitas baik, dan pelayanan yang ramah. 35. Service dari staff bagus, bagus semua. 36. Staff ramha”, dan kamar bagus dan bersih. 37. Kamar bagus dan bersih. 38. Pelayanan bagus, dan pemandangan yang indah. 39. Kamar yang saya temapati sangat nyaman. 40. Pemandangan dari kamar yang sangat memukau. 41. Pelayanan baik, kamar bersih dan rapih, viewnya pantai juga bagus. 42. <i>Good service</i> kamar yang sangat bersih. 43. Kamar bersih dan rapih. 44. Kamar bersih dan view lautnya bagus. 45. Kamar bersih dan hotel yang bagus. 46. Pemandangan yang sangat indah. 47. Kamar bersih, dan staf nya ramah-ramah. 48. Karyawan ramah”, dan pemandangan yang sangat indah dan tenang.	
	Total		76	40

Sumber: Olahan Penulis

Berdasarkan informasi dari ulasan para tamu di berbagai platform OTA seperti Traveloka, Agoda, Trip. com, Google Review, dan Tripadvisor antara tahun 2023 hingga 2025, terlihat bahwa

Analisis Kesiapan Masyarakat Terhadap Pengembangan Homestay Di Desa Wiau Lapi, Kecamatan Tareran, Kabupaten Minahasa Selatan, Provinsi Sulawesi Utara
(Pagayang, et al.)

ulasan positif tentang layanan housekeeping masih sangat banyak. Mayoritas tamu memberikan pujian atas kebersihan kamar, kerapian, dan kemampuan petugas dalam merespons permintaan. Namun, jika diperhatikan dari segi persentase ulasan negatif, terdapat sejumlah ulasan yang cukup signifikan yang menyoroti kelemahan dalam layanan housekeeping, terutama yang berkaitan dengan:

1. Sprei atau kasur yang terlihat belum diganti,
2. Kebersihan kamar mandi yang dianggap kurang optimal
3. Handuk yang bau atau lembap,
4. Debu atau kotoran di sudut kamar.

Meskipun jumlahnya tidak lebih besar dari komentar positif, keberadaan komentar negatif ini tidak bisa diabaikan, karena menunjukkan bahwa pelayanan *housekeeping* masih memiliki celah yang perlu dibenahi secara konsisten dan berkelanjutan. Hal ini menandakan pentingnya:

1. Pengawasan rutin terhadap kualitas kebersihan kamar,
2. Evaluasi terhadap kinerja petugas *housekeeping*, dan
3. Implementasi standar operasional yang lebih ketat agar keluhan serupa tidak terus berulang.

Dengan demikian, meskipun mayoritas tamu merasa puas, upaya peningkatan pelayanan tetap harus dilakukan sebagai bentuk komitmen hotel dalam menjaga kualitas, kepercayaan tamu, serta reputasi di platform OTA.

Table 2 Complaint Kebersihan Tamu

No	Kategori Kebersihan	Jumlah Keluhan	Persentase (%)	Contoh Keluhan
1	Sprei/Kasur Tidak Bersih	12	30 %	Sprei tidak diganti, terlihat bekas noda.
2	Kamar Mandi Kotor	10	25 %	Kamar mandi bau dan ada lumut di lantai.
3	Lantai dan Debu di Kamar	10	25 %	Debu banyak di sudut kamar, tidak disapu rapi.
4	Handuk dan Perlengkapan	6	15%	Handuk terasa lembap dan bau apek.
5	Sampah Tidak Dibersihkan	2	5 %	Tempat sampah penuh, belum dibuang oleh petugas.
	Total	40	100 %	

Sumber :Olahan Penulis

Tabel rincian Complaint Kebersihan Tamu kategori keluhan pengunjung yang berkaitan langsung dengan kebersihan kamar, diambil dari pendapat pengunjung di berbagai platform OTA selama periode tahun 2023 hingga 2025. Tercatat ada 40 keluhan yang dikelompokkan ke dalam lima kategori utama. Dari tabel yang ada, terlihat bahwa kategori keluhan terbanyak berasal dari masalah kebersihan sprei dan kasur, dengan 12 keluhan (30%). Banyak pengunjung berkomentar bahwa sprei tampak tidak diganti atau tampak kotor, yang membuat kesan kurang bersih saat mereka memasuki kamar untuk pertama kalinya. Kategori keluhan kedua yang paling banyak adalah tentang kebersihan kamar mandi,

dengan 10 keluhan (25%). Keluhan ini termasuk adanya bau tak sedap di kamar mandi, Selang Shower bocor, ada sisa-sisa kotoran, serta kondisi toilet yang tidak bersih. Hal ini menunjukkan bahwa sanitasi kamar mandi merupakan area penting yang sangat berdampak pada kenyamanan pengunjung. Keluhan lainnya yang juga signifikan adalah lantai kamar yang berdebu atau tidak dibersihkan dengan baik (25 %), serta handuk dan perlengkapan mandi yang berbau atau terasa lembap (15%). Ini menandakan adanya kekurangan dalam proses pencucian atau rotasi perlengkapan bersih yang digunakan dalam kamar.

Yang terakhir, terdapat keluhan mengenai sampah yang belum diangkat atau masih tersisa di dalam kamar, meskipun hanya ada 2 keluhan (5%), tetap mencerminkan ketidakpedulian yang merugikan reputasi kebersihan hotel secara keseluruhan. Dari informasi ini, bisa disimpulkan bahwa perhatian terhadap kebersihan kamar hotel masih menjadi hal yang penting bagi para pengunjung. Walaupun keluhan ini tidak selalu menguasai, setiap bentuk kelalaian kecil dapat berimplikasi besar terhadap kepuasan pengunjung, terutama di era digital saat ulasan negatif dapat cepat tersebar di platform OTA. Dengan demikian, hotel perlu melakukan:

1. Peningkatan standar operasional kebersihan,
2. Pelatihan ulang staf *housekeeping*, dan
3. Pemeriksaan akhir kamar secara menyeluruh sebelum diserahkan ke tamu.

Dengan perbaikan berkelanjutan, diharapkan jumlah keluhan serupa dapat ditekan dan kepuasan tamu terus meningkat.

Table 3 Rekap Komentar Positif dan Negatif Tamu

No	Tahun	Jumlah Komentar	Komentar Positif	Komentar Negatif	Persentase Positif	Persentase Negatif
1	2023	29	16	13	55,1 %	44,8 %
2	2024	46	29	17	63 %	36,9 %
3	2025	41	31	10	75,6 %	24,3 %
	Total	116	76	40	65,52 %	34,48 %

Sumber :Olahan Penulis

Berdasarkan tabel Rekap *Comment* Positif dan Negatif di atas, terlihat bahwa komentar positif mendominasi pada setiap tahunnya, dengan rata-rata 65,52 % dari total komentar. Komentar positif umumnya mencakup:

1. Pelayanan staf yang ramah dan responsif,
2. Fasilitas kamar yang nyaman,
3. Pemandangan laut yang indah dari kamar,
4. Lokasi hotel yang strategis.

Namun demikian, terdapat juga 34,48% komentar negatif, yang sebagian besar berkaitan dengan:

1. Kebersihan kamar (seperti yang dijelaskan di Tabel Kebersihan Tamu),
2. Kerusakan fasilitas (*AC, remote TV, shower, dll*).

Meskipun persentasenya tidak lebih dari separuh, komentar negatif ini tetap berpotensi memengaruhi persepsi calon tamu, terutama di era digital saat ini, di mana tamu sangat mengandalkan ulasan sebelum melakukan reservasi.

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis dan diskusi mengenai data ulasan pengunjung dari berbagai platform OTA (Traveloka, Agoda, Trip.com, Google Review, dan Tripadvisor) antara tahun 2023 sampai 2025, dan dengan mengacu pada tujuan penelitian untuk menganalisis strategi peningkatan pelayanan hotel dalam menangani complaint tamu dan mengidentifikasi keluhan tamu terhadap *housekeeping* dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Komentar dari tamu mengenai layanan *housekeeping* biasanya bersifat baik, terutama terkait dengan kerapian ruangan, respons cepat dari staf kebersihan, serta kenyamanan tempat tidur. Meski demikian, masih cukup besar proporsi tanggapan negatif yang complaint tentang kekurangan dalam sisi kebersihan, seperti spreng yang tampaknya tidak diganti, handuk yang masih lembap, dan kondisi kamar mandi yang kurang bersih. Jenis masalah kebersihan yang paling umum ditemukan adalah spreng atau kasur yang dianggap kotor (30%) dan toilet yang tidak bersih (25 %). Ini mengindikasikan adanya kelemahan dalam penerapan prosedur operasional standar *housekeeping* serta minimnya pengawasan pada tahap akhir sebelum kamar diberikan kepada pengunjung.
Secara umum, tanggapan baik dari pengunjung mendominasi dengan persentase 65,52%, sementara tanggapan buruk berada pada angka 34,48%. Walaupun lebih banyak, tanggapan positif masih belum mampu menutupi dampak negatif yang ditimbulkan oleh komentar kurang baik jika tidak segera ditangani.
2. Upaya strategi perbaikan melalui peningkatan prosedur kebersihan, pelatihan rutin bagi tim *housekeeping*, pengawasan yang lebih ketat, serta pemanfaatan teknologi untuk memantau kinerja dan tanggapan tamu secara real-time. Implementasi strategi ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas tamu sekaligus meminimalkan potensi keluhan yang berulang.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Manajemen hotel perlu meningkatkan pengawasan terhadap kualitas kebersihan kamar, terutama pada aspek spreng, handuk, dan kamar mandi. Perlu dilakukan pengecekan dua tahap sebelum kamar diserahkan kepada tamu. Pelatihan berkala bagi petugas *housekeeping* sangat penting, agar mereka memahami pentingnya kebersihan detail serta standar pelayanan yang sesuai ekspektasi tamu. Perlu adanya sistem evaluasi dan *feedback* digital (seperti QR code di kamar), agar tamu dapat langsung memberikan penilaian dan komentar, dan manajemen bisa menindaklanjuti secara cepat.

2. Komentar negatif dari tamu harus ditanggapi secara aktif dan profesional di platform OTA. Hal ini penting untuk menjaga citra hotel dan menunjukkan bahwa manajemen peduli terhadap masukan pelanggan. Hotel perlu melakukan evaluasi internal setiap triwulan berdasarkan data komentar tamu, agar strategi perbaikan pelayanan bisa bersifat berkelanjutan, terukur, dan sesuai kebutuhan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Para penulis mengucapkan terima kasih kepada Politeknik Negeri Manado melalui Jurusan Pariwisata, Program Studi Sarjana Terapan Perhotelan yang telah mendukung penelitian ini.

DAFTAR RUJUKAN

- Bet El Silisna Lagarensen, Bawole, M. T., & Towoliu, B. I. (n.d.). *Analisis Penanganan Guest Complain Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Desk Harris Hotel Batam Center*.
- Ernanda, B., & Suyuthie, H. (2020). Penanganan Keluhan Tamu Di New D'dhave Hotel Padang. *Jurnal Pendidikan Dan Keluarga*, 11(02), 270. <https://doi.org/10.24036/jpk/vol11-iss02/675>
- Kusdiana Sari, L., Akiriningsih, T., & Yudi Nugroho, B. (2021). Pengaruh Strategi Service Center Dalam Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Tamu Pada Resinda Hotel Karawang. *Jurnal Pariwisata Indonesia*, 17(1), 1120. <https://doi.org/10.53691/jpi.v17i1.135>
- Lengkey, J. L., Towoliu, B., & Djamali, R. (2015). Pengaruh kualitas pelayanan room attendant terhadap kepuasan tamu hotel. *Hospitality and Tourism*, 2(1).
- Lasro, N., Sitanggang, C., Simatupang, D. T., Lapotulo, N., Kurnia, O., & Pariwisata Batam A B S T R, P. (2024). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Kamar Hotel Untuk Meningkatkan Kenyamanan Tamu Dalam Asialink Hotel Batam By Prasanthi. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 7(2), 2024.
- Nurul Permatasari, Budi Purnomo, & Denny Asmara. (2020). Kajian Tentang Pengaruh Guest Comment Terhadap Perubahan Kebijakan Banquet Manager di Hotel Grand Keisha Yogyakarta. *Jurnal Pariwisata Indonesia*, 15(2), 1907–2457.
- Polii, B. D., & Towoliu, B. I. (2018). MANAJEMEN TATA GRAHA DAN BINATU 1 (HOUSEKEEPING).
- Putro, G. A. A. (2022). Pengaruh online travel agent (ota) traveloka terhadap tingkat hunian kamar pada hotel calista beach baubau. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, 1(7), 1683–1700. <https://doi.org/10.22334/paris.v1i7.112>
- Sugiyono. (2020). Metodologi Penelitian Kualitatif. In *Metodologi Penelitian Kualitatif*. In *Rake Sarasin* (Issue March). <https://scholar.google.com/citations?user=O-B3eJYAAAAJ&hl=en>
- Sutrisno, E. Y., Hidayat, A. C., & Sutanto, A. (2023). Pemanfaatan E-Commerce dan Property Management System Dalam Kegiatan Bisnis Perhotelan di Era Revolusi

- Industri4.0. *Jurnal Kepariwisata Indonesia: Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Kepariwisata Indonesia*, 17(1), 85-98. <https://doi.org/10.47608/jki.v17i12023.85-98>
- Tuwuh Adhistyo Wijoyo. (2023). Operasional Departemen Housekeeping Di Dalam Hotel. In *Badan Penerbit Stiepari Press* (Vol. 2, Issues 1 SE Articles). <https://badanpenerbit.stiepari.org/index.php/stieparipress/article/view/149>
- Sopforhotel (2023). Ekspektasi Tamu, Ketidakpuasan, Pelayanan Housekeeping, Kualitas Layanan, Loyalitas Tamu.
- Towoliu, B. I., Djawa, D., & Kalele, S. (2019). FINANCIAL ANALYSIS FOR HOTELS, CONVENTIONS & EVENTS.
- Towoliu, B. I., Sangari, F., & Permana, D. E. (2017). Questioning the Readiness of Manado as a Tourism Destination: Poor Service of Waitresses in the Local Restaurants. *Journal of Indonesian Tourism and Development Studies*, 5(1), 9-18.
- Warmadi, B. T., & Arifin, S. (2023). Analisis Kinerja Karyawan Room Boy Pada Departemen Housekeeping Di Crystal Lotus Hotel Yogyakarta. *Jurnal EBBANK*, 13(1), 29-48.

