

Analisis Kepuasan Tamu Terhadap Green Housekeeping Pada Marriott's Bali Nusa Dua Gardens.

A.A Dwi Ajusya Putra ^{1*}, I Ketut Suarja ², Budi Susanto ³

¹ Pariwisata, Manajemen Bisnis Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

² Pariwisata, Manajemen Bisnis Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

³ Pariwisata, Manajemen Bisnis Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

*Corresponding Author: gungusputra17@gmail.com

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hasil analisa kepuasan tamu terhadap Green Housekeeping di Marriott's Bali Nusa Dua Gardens. Penelitian ini bersifat kuantitatif dengan metode pengumpulan data menggunakan metode kuesioner dan dokumentasi. Penelitian ini dilakukan dengan penyebaran kuesioner pada wisatawan yang menginap di Hotel Marriott's Bali Nusa Dua Gardens dengan mengisi google form sebanyak 50 responden. Hasil penelitian dilakukan dengan cara menguji validitas, reliabilitas, servqual, dan importance performance analysis sudah termasuk dalam kategori sangat baik. Selain itu, pada sub indikator sudah menerapkan ramah lingkungan seperti sub indikator tangible yaitu Green Housekeeping menggunakan bahan hijau dalam mengurangi sampah plastik dengan menggunakan botol kaca bertujuan untuk air mineral yang ada di setiap kamar, maka dapat dinyatakan bahwa pelayanan kepuasan tamu pada green housekeeping sudah dilaksanakan dengan sangat baik. Dari hasil rekapitulasi kinerja karyawan housekeeping di Marriott's Bali Nusa Dua Gardens rata – rata yang diperoleh sebesar 60% (harapan) dan 54,92% (persepsi), sedangkan nilai uji validitas memperoleh pada tingkat persepsi sebesar 0,702, kemudian diperoleh tingkat harapan sebesar 0,870 yang dinyatakan data tersebut valid. Selain pada uji reliabilitas tingkat persepsi memperoleh cronbach's alpha sebesar 0,729 sedangkan tingkat harapan memperoleh cronbach's alpha sebesar 0,810 maka data tersebut dinyatakan reliable.

Kata Kunci: Kepuasan Tamu, Green Housekeeping

Abstract: The purpose of this research is to know the analysis result of guest satisfaction on Green Housekeeping at Marriott's Bali Nusa Dua Gardens. This is quantitative research with data collection methods using questionnaires and documentation methods. This research was conducted by distributing questionnaires to tourists staying at the Marriott's Bali Nusa Dua Gardens Hotel by filling out a google form as many as 50 respondents. The results of the study were carried out by testing the validity, reliability, servqual, and importance performance analysis which were included in the very good category. In addition, the sub-indicators have implemented environmentally friendly such as tangible sub-indicators, namely Green Housekeeping using green materials in reducing plastic waste by using glass bottles aimed at mineral water in each room, it can be stated that guest satisfaction services on green housekeeping have been implemented very well. From the results of the recapitulation of the performance of housekeeping employees at Marriott's Bali Nusa Dua Gardens, the average obtained is 60% (expectations) and 54.92% (perceptions), while the validity test value is obtained at the perception level of 0.702, then the expectation level is 0.870 which is declared that the data is valid. In addition to the reliability test, the perception level of obtaining Cronbach's alpha of 0.729 while the level of expectation of obtaining Cronbach's Alpha of 0.810 means that the data is declared reliable.

Keywords: Guest Satisfaction, Green Housekeeping

Informasi Artikel: Pengajuan Repository pada September 2022/ Submission to Repository on September 2022

Pendahuluan

Pulau Bali merupakan salah satu dari 34 provinsi di Indonesia yang turut serta mengembangkan dan meningkatkan industri pariwisata. Perkembangan pariwisata di pulau Bali yang telah dikenal oleh wisatawan lokal maupun mancanegara berkembang pesat. Dengan berkembangnya sektor pariwisata di Bali, banyak investor yang datang dari luar maupun dari dalam negeri untuk menanamkan modal dan membangun fasili-tas yang dapat menunjang kebutuhan wisatawan selama berlibur di Bali, seperti: pusat perbelanjaan, tempat hiburan, agen perjalanan wisata. dan akomodasi. Pulau Bali tid-ak hanya menawarkan keindahan alam dan pantai, tetapi dapat menawarkan keunikan adat istiadatnya dan sifat keramahan masyarakatnya yang menambah nilai pariwisata Bali (A. Sulistyawati, 2017).

Pariwisata saat ini merupakan salah satu bentuk nyata dari perjalanan bisnis glob-al yang sangat menjanjikan karena merupakan sektor yang mampu mendorong per-tumbuhan ekonomi dunia. Hal ini dapat didukung oleh

pendapat para ahli (Sugiarto, 2019) yang menjelaskan bahwa pariwisata mampu mentransformasikan dirinya menjadi kelompok industri terbesar di dunia (The World Largest Industry). Mengenai kepuasan tamu di hotel Marriot's Bali Nusa Dua Gardens memiliki departemen termasuk housekeeping yang dapat langsung bertemu dengan wisatawan saat memberikan pelayanan di dalam kamar. Selain itu, housekeeping memiliki tugas dan tanggungjawab dalam membersihkan kamar tamu selama tamu menginap di hotel sampai tamu check out dari hotel, serta dapat memenuhi kebutuhan tamu dan menggunakan bahasa asing saat bertemu tamu.

Hotel adalah salah satu jenis akomodasi yang dapat menggunakan seluruh bangunan dengan menyediakan jasa penginapan, makan dan minum serta jasa lainnya yang dapat dikelola secara komersial (Grasindo, 2011). Saat ini perkembangan sektor pariwisata sangat pesat, ditunjukkan dengan banyaknya sarana dan prasarana pariwisata yang berkembang pesat di seluruh Indonesia, seperti akomodasi, restoran, jasa transportasi, spa, money changer, objek wisata, dan fasilitas lainnya (Suryani, 2015).

Green Housekeeping merupakan salah satu konsep manajemen yang tetap memperhatikan lingkungan dan dengan tiga tingkatan dalam penerapannya (Liao, 2017). Selain itu penerapan green housekeeping management sangat dibutuhkan oleh hotel saat ini dan dapat menjaga kestabilan operasional lingkungan hotel agar bersih dan aman khususnya pada bagian housekeeping. Namun pengelolaan green housekeeping dalam penerapannya sangat ramah lingkungan dan ekonomis serta dapat memberikan manfaat yang maksimal, maka dapat melaksanakan program pengelolaan green housekeeping yang harus dilandasi kesadaran sehingga diperlukan self-regulation yang tidak dapat bergantung pada peraturan pemerintah (KAWASE & Hiroshi, 2007).

Dengan situasi di masa Pandemi Covid-19 yang penuh dengan keterbatasan tenaga terutama di bagian housekeeping serta upaya mengefektifkan waktu kerja pegawai housekeeping dan upaya menjaga lingkungan (Kumar R *et al.*, 2021). Hotel Marriott sudah mulai menerapkan Green Housekeeping seperti penggunaan bahan ramah lingkungan dalam mengurangi sampah plastik dengan menggunakan "botol kaca" yang ditujukan untuk air mineral di setiap kamar (Raharjani, A. K, 2019). Selain itu, setiap ruangan akan dirancang menggunakan sistem otomatis khusus yang bertujuan untuk menghemat air dan listrik. Oleh karena itu, dengan keterbatasan staff housekeeping dan upaya penerapan Green Housekeeping untuk menjaga lingkungan, mengefisienkan waktu kerja dan menghemat energi (Syahputra, M. Y., & Evanita, S, 2022), penulis tertarik untuk meneliti Analisis Kepuasan Tamu pada Green Housekeeping di Marriott's Bali Nusa Dua Gardens"

Metode

Penelitian ini dilakukan melalui pendekatan kuantitatif yaitu dengan mengukur pengaruh variabel x dengan variabel y (Marpaung, H., 2002) terhadap kepuasan tamu. Penelitian ini dilakukan di Hotel Marriott's Bali Nusa Dua Gardens karena melihat persaingan hotel di kawasan Nusa Dua cukup ketat, padahal lokasi Marriott's Bali bisa berdekatan dengan hotel-hotel ternama dan bagus. Selain itu di Hotel Marriott Bali Nusa Dua Gardens pihak manajemen belum pernah melakukan analisis terkait kepuasan tamu terhadap green housekeeping, oleh karena itu peneliti sangat tertarik untuk mengetahui keluaran yang diberikan oleh penelitian ini, baik untuk peneliti maupun untuk pihak hotel, dimana hasil yang diperoleh. 50 responden. Penentuan sampel ini menggunakan accidental sampling, yaitu berdasarkan kebetulan atau pertemuan dengan peneliti, yang dapat dijadikan sampel. Data primer diperoleh dengan menyebarkan kuesioner dan dokumentasi. Data yang diperoleh kemudian dianalisis dengan uji persamaan statistik SPSS dan analisis kinerja kepentingan. Evaluasi model pengukuran dianalisis melalui uji validitas dan uji reliabilitas melalui cronbach's alpha. Sedangkan evaluasi model struktural dilakukan dengan menganalisis diagram kartesius analisis kepentingan kinerja.

Hasil dan Pembahasan

Uji validitas dan reliabilitas butir soal untuk masing-masing variabel menggunakan program SPSS 25.0 for windows. Dalam pengujian validitas dan reliabilitas instrumen dalam penelitian ini menggunakan kuesioner sebanyak 50 responden.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Persepsi dan Harapan

Variabel	Indikator	R _{table}	Korelasi Person	Keterangan
	X.1	0,2799	0,424	Valid
	X.2	0,2799	0,458	Valid
	X.3	0,2799	0,529	Valid
	X.4	0,2799	0,524	Valid
	X.5	0,2799	0,397	Valid
	X.6	0,2799	0,575	Valid
	X.7	0,2799	0,371	Valid

Tingkat Persepsi (X)	X.8	0,2799	0,196	Valid
	X.9	0,2799	0,321	Valid
	X.10	0,2799	0,561	Valid
	X.11	0,2799	0,526	Valid
	X.12	0,2799	0,535	Valid
	X.13	0,2799	0,407	Valid
Tingkat Harapan (Y)	Y.1	0,2799	0,524	Valid
	Y.2	0,2799	0,507	Valid
	Y.3	0,2799	0,477	Valid
	Y.4	0,2799	0,602	Valid
	Y.5	0,2799	0,414	Valid
	Y.6	0,2799	0,369	Valid
	Y.7	0,2799	0,352	Valid
	Y.8	0,2799	0,626	Valid
	Y.9	0,2799	0,406	Valid
	Y.10	0,2799	0,244	Valid
	Y.11	0,2799	0,443	Valid
	Y.12	0,2799	0,569	Valid
	Y.13	0,2799	0,602	Valid

Berdasarkan tabel 1 di atas, dapat disimpulkan bahwa semua koefisien variabel indikator yang diuji lebih besar dari 0,2799. Sehingga dapat ditunjukkan bahwa item-item pada kuesioner persepsi dan harapan mengenai kepuasan tamu dinyatakan valid.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas Persepsi
Reliability Statistics

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
0,669	13

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas Harapan

<i>Reliability Statistics</i>	
<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
0,350	13

Berdasarkan tabel 1 dan tabel 2 diatas dapat disimpulkan bahwa variabel persepsi menunjukkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,669 yang dapat dinyatakan terbukti reliabel, karena Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,60 dan variabel ekspektasi menunjukkan Cronbach's Alpha. Nilai alpha sebesar 0,350 dapat dinyatakan terbukti tidak reliabel, karena Cronbach's Alpha lebih kecil dari 0,60.

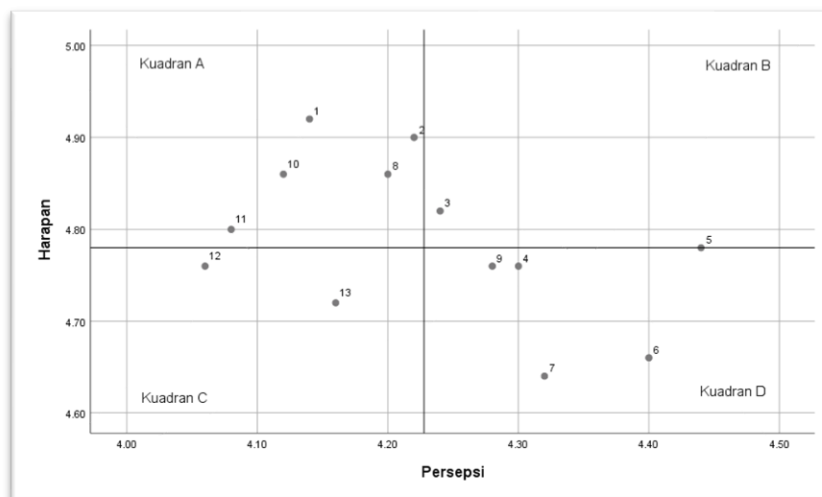
Tabel 4. Hasil Rata-rata Persepsi dan Harapan

Indikator	Items	P	H	GAP	Keterangan
<i>Tangible</i>					
X1	Fasilitas Kamar yang lengkap	4.14	4.92	-0.78	<i>Negative</i>
X2	<i>Housekeeping</i> dapat bertanggungjawab dalam kebersihan dikamar	4.22	4.9	-0.68	<i>Negative</i>
X3	<i>Housekeeping</i> dapat berpenampilan rapi dan bersih	4.24	4.82	-0.58	<i>Negative</i>
<i>Reliability</i>					
X4	<i>Housekeeping</i> dalam menanggapi keperluan tamu sangat cepat	4.3	4.76	-0.46	<i>Negative</i>
X5	<i>Housekeeping</i> dapat membersihkan kamar dengan cepat dan teliti	4.44	4.78	-0.34	<i>Negative</i>
X6	<i>Housekeeping</i> dapat melayani segala keluhan tamu	4.36	4.66	-0.3	<i>Negative</i>
<i>Responsiveness</i>					

X7	Kesigapan <i>Housekeeping</i> dalam melayani tamu	4.32	4.64	-0.32	<i>Negative</i>
X8	<i>Housekeeping</i> dapat memberikan informasi sangat jelas dan detail	4.2	4.86	-0.66	<i>Negative</i>
X9	<i>Housekeeping</i> dapat merespon keluhan dan keinginan tamu	4.28	4.76	-0.48	<i>Negative</i>
<i>Assurance</i>					
X10	<i>Housekeeping</i> dapat memberikan kenyamanan atas pelayanan yang diberikan dengan tamu	4.12	4.86	-0.74	<i>Negative</i>
X11	<i>Housekeeping</i> dapat memberikan pelayanan secara maksimal	4.08	4.8	-0.72	<i>Negative</i>
<i>Emphaty</i>					
X12	<i>Housekeeping</i> selalu memberikan perhatian baik kepada tamu	4.06	4.76	-0.7	<i>Negative</i>
X13	<i>Housekeeping</i> bersikap sopan kepada tamu	4.16	4.72	-0.56	<i>Negative</i>

Berdasarkan tabel 4 di atas, dapat disimpulkan bahwa 13 indikator variabel mengakibatkan kesenjangan negative (-) atau kesenjangan antara kenyataan dan harapan sehingga tidak memuaskan menurut penilaian konsumen. Inilah terjadinya ekspektasi konsumen dengan kenyataan yang dirasakan konsumen tidak sesuai, karena harapan konsumen lebih tinggi dari kenyataan yang dirasakan, seperti pada indikator X1 yang bernilai (-0,78), indikator X2 adalah bernilai (-0,68), indikator X1 bernilai (-0,68) X3 bernilai (-0,58), indikator X4 bernilai (-0,46), indikator X5 bernilai (-0,34), indikator X6 bernilai (-0,3) , indikator X7 bernilai (-0,32), indikator X8 bernilai (-0,66), indikator X9 bernilai (-0,48), indikator X10 bernilai (-0,74), indikator X11 bernilai (-0,72), indikator X12 bernilai (- 0,7), indikator X13 bernilai (-0,56). Hal ini menunjukkan bahwa variabel indikator X1 – X13. Oleh karena itu dari pihak hotel Marriott perlu meningkatkan kebersihan, kelengkapan, ketangkasan, dan selalu mengupdate informasi menarik tentang hotel Marriott dengan tujuan untuk mengurangi skor persepsi antara ekspektasi konsumen tamu yang negatif sehingga dapat menjadi penilaian konsumen tamu.

Tabel 5. Diagram Cartesius



Untuk mengetahui indikator kepuasan yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan dalam pelayanan tamu yang dilakukan oleh housekeeping pada Hotel Marriott's Bali Nusa Dua Gardens. Dilihat dari perhitungan importance-performance analysis yang disajikan dalam bentuk diagram kartesius. Dari perhitungan importance-performance analysis disimpulkan bahwa ada 4 indikator pada kuadran A, ada 3 indikator pada kuadran B, ada 3 indikator pada kuadran C, ada 3 indikator pada kuadran D. Posisi keempat kuadran dapat dijadikan sebagai strategi dalam meningkatkan kepuasan tamu terhadap housekeeping pada Hotel Marriott's Bali Nusa Dua Gardens. Selain itu, pada gambar

4.2 sudah menunjukkan posisi masing – masing indikator yang mempengaruhi kepuasan tamu dalam kuadran masing – masing, berikut ini adapun penjelasan dari sub indikator pada diagram kartesius, yaitu:

Kuadran A

Pada kuadran A ini sub indikator dapat menunjukkan sebagai prioritas utama yang dianggap penting bagi wisatawan tamu. Selain itu, tingkat kinerja dari housekeeping di Hotel Marriott's Bali Nusa Dua Gardens perlu ditingkatkan. Berikut ini sub indikator pada kuadran A, yaitu;

Dalam menerapkan green housekeeping pembersihan pada fasilitas Kamar yang lengkap menggunakan bahan pembersih dengan kandungan kimia atau menggunakan peralatan yang tepat. (sub indikator no. 1)

Housekeeping dapat bertanggungjawab dalam kebersihan dikamar dengan menggunakan cairan pembersih dan sanitasi yang tidak mengandung racun. (sub indikator no. 2)

Housekeeping dapat memberikan informasi sangat jelas dan detail (sub indikator no.8)

Housekeeping dapat memberikan pelayanan secara maksimal (sub indikator no. 11)

Kuadran B

Pada kuadran B ini sub indikator dapat menunjukkan sebagai pertahankan prestasi yang dianggap penting bagi wisatawan tamu maupun bagi housekeeping di Hotel Marriott's Bali Nusa Dua Gardens dalam memberikan kepuasan tamu saat menginap. Berikut ini sub indikator pada kuadran B, yaitu;

Housekeeping dapat membentuk tim yang professional dalam memelihara fasilitas pemakaian kamar, dengan tujuan menghemat energi. (sub indikator no. 3)

Housekeeping dalam menanggapi keperluan tamu sangat cepat (sub indikator no.4)

Housekeeping dapat membersihkan kamar dengan cepat dan teliti (sub indikator no. 5)

Kuadran C

Pada kuadran C ini sub indikator dapat menunjukkan sebagai prioritas rendah, dimana tingkat persepsi kepuasan tamu dinyatakan rendah. Maka dari itu, pihak housekeeping department harus meningkatkan kualitas persepsi pada pelayanan tamu di Marriott's Bali Nusa Dua Gardens. Berikut ini sub indikator pada kuadran B, yaitu;

Housekeeping selalu memberikan perhatian baik kepada tamu (sub indikator no. 12)

Housekeeping dapat memberikan kenyamanan atas pelayanan yang diberikan dengan tamu (sub indikator no.10)

Housekeeping bersikap sopan kepada tamu (sub indikator no. 13)

Kuadran D

Pada kuadran D ini sub indikator dapat menunjukkan sebagai berlebihan dikarenakan terdapat tingkat persepsi kepuasan tamu sangat tinggi dan tingkat harapan kepuasan tamu sangat tinggi dalam pelayanan tamu di Hotel Marriott's Bali Nusa Dua Gardens. Selain itu, dapat memberikan perhatian khusus pada kuadran A. Berikut ini sub indikator pada kuadran D, yaitu;

Housekeeping dapat melayani segala keluhan tamu (sub indikator no. 6)

Kesigapan housekeeping dalam melayani tamu (sub indikator no. 7)

Housekeeping dapat merespon keluhan dan keinginan tamu (sub indikator no. 9)

Simpulan

Berdasarkan hasil dari pembahasan mengenai analisis kepuasan tamu terhadap green housekeeping pada Marriott's Bali Nusa Dua Gardens dengan menggunakan teknik analisis tingkat persepsi dan harapan (importance performance analysis) dan jumlah responden sebanyak 50 responden. Maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1) Berdasarkan analisis kepuasan tamu terhadap housekeeping Marriott's Bali Nusa Dua Gardens sudah sangat baik. Oleh karena itu, sebagian besar tingkat kepuasan yang harapan tamu lebih besar dibandingkan dipersepsikan. Namun pada indikator yang bernilai positif yaitu: Dalam menerapkan green housekeeping pembersihan pada fasilitas Kamar yang lengkap menggunakan bahan pembersih dengan kandungan kimia atau menggunakan peralatan yang tepat, Housekeeping dapat bertanggungjawab dalam kebersihan dikamar dengan menggunakan cairan pembersih dan sanitasi yang tidak mengandung racun. Housekeeping dapat membentuk tim yang professional dalam memelihara fasilitas pemakaian kamar, dengan tujuan menghemat energi, housekeeping dalam menanggapi keperluan tamu sangat cepat, housekeeping dapat membersihkan kamar dengan cepat dan teliti, housekeeping dapat melayani segala keluhan tamu, kesigapan housekeeping dalam melayani tamu, housekeeping dapat memberikan informasi sangat jelas dan detail, housekeeping dapat merespon keluhan dan keinginan tamu, housekeeping dapat memberikan kenyamanan atas pelayanan yang diberikan dengan tamu.

Ucapan Terima Kasih

Terimakasih kepada Marriott's Bali Nusa Dua Gardens sudah bersedia untuk dijadikan sebagai tempat penelitian ini. Serta ucapan terimakasih penulis kepada Ni Putu Ayu Lianda Ayu Puspita dan Elvira Septevany selaku penguji

yang telah mengarahkan dan memberikan saran serta masukan sehingga artikel ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya.

Referensi

- A. Sulistyawati (2017). *Journal of Tourism*.
- Darsono, A. 2011. *Housekeeping Hotel*. Jakarta: PT. Grasindo, Kompas Building
- Sugiarto (2019). *Optimalisasi Peran Pemuda dalam Pembangunan Ekonomi Kreatif Berbasis Sektor Pariwisata*.
- Grasindo (2011). *Review Of The Role Of Guest Relation Officer At The Front Office Hotel Hyatt Regency Yogyakarta*.
- KAWASE, Hiroshi. 2007, *Architecture of Habitat System for Sustainable Development*. International Symposium, The 21th century COE Program, December 2007, p.1-2
- Kumar R, Singh V, Mohanty A, Bahurupi Y, Gupta PK: Corona health-care warriors in India: knowledge, attitude, and practices during COVID-19 outbreak. *J Educ Health Promot*. 2021, 10:44. 10.4103/jehp.jehp_524_20
- Marpaung, H., (2002). *Introduction to Tourism*, Bandung: Alfabeta.
- Raharjani, A. K. (2019). *ANALISIS KARAKTERISTIK FISIK DAN KIMIA SAMPAH SEJENIS RUMAH TANGGA PADA HOTEL DI KOTA YOGYAKARTA*.
- Suryani, L. (2015). *Modul Tata Graha Untuk SMK Kelas XI*. Denpasar: Gema Harapan.
- Syahputra, M. Y., & Evanita, S. (2022). Strategi Komunikasi Persuasif Hemat Air dan Energi dalam Mewujudkan Hotel Ramah Lingkungan. *Jurnal Pendidikan dan Konseling*, 4(3), 1766-1776