

Analysis of room attendant service challenges in maintaining guest loyalty based on online reviews at Golden Tulip Holland Resort Batu

Analisis tantangan pelayanan *room attendant* dalam menjaga loyalitas tamu berdasarkan *review online* di hotel Golden Tulip Holland Resort Batu

Nikita Putri Puspitasari, Mochammad Musafa'ul Anam*, Muhammad Danang Setioko

Program Studi D-III Perhotelan Program Diploma Kepariwisataan Universitas Merdeka Malang
Jl. Bandung No. 1 Malang Jawa Timur

ARTICLE INFO

Keywords:

guest loyalty, hotel, review online, room attendant, service challenges

Katakunci:

hotel, loyalitas tamu, review online, room attendant, tantangan pelayanan

Corresponding Author:

Mochammad Musafa'ul Anam
Musafaul.anam@unmer.ac.id

Received: August 25, 2025

Revised: August 27, 2025

Accepted: December 28, 2025

HOW TO CITE ITEM

Puspitasari, N. P., Anam, M. M., & Setioko, M. D. (2025). Analysis of room attendant service challenges in maintaining guest loyalty based on online reviews at Golden Tulip Holland Resort Batu. *Jurnal Pariwisata Tourista*, 5(2).
<https://doi.org/10.26905/jt.v5i2.16088>

ABSTRACT

The hospitality industry considers service as a crucial aspect in building guest satisfaction and loyalty. One of the most important service elements in hotels is the room attendant, who is directly responsible for room cleanliness and guest comfort. The challenges in fulfilling special requests and maintaining service quality often become a determining factor in creating a memorable guest experience. This study aims to analyze the challenges faced by room attendants in delivering service and their impact on guest loyalty based on online reviews. This research was conducted at Golden Tulip Hotel Batu with a qualitative descriptive approach using online review data as secondary information and direct interviews with 25 room attendants as primary data sources. The analysis technique applied was Pearson correlation to examine the relationship between service challenges and guest loyalty. The findings reveal that room attendants often face significant challenges, particularly high workloads and time pressure in meeting guest requests. However, despite these challenges, guest loyalty remains high because service responsiveness and guest experiences are also influenced by other factors such as hotel facilities, atmosphere, and overall service quality.

ABSTRAK

Industri perhotelan menempatkan pelayanan sebagai aspek krusial dalam membangun kepuasan dan loyalitas tamu. Salah satu elemen penting dalam pelayanan hotel adalah peran *room attendant*, yang secara langsung bertanggung jawab terhadap kebersihan dan kenyamanan kamar tamu. Tantangan dalam memenuhi permintaan khusus dan menjaga kualitas layanan sering kali menjadi penentu dalam terciptanya pengalaman menginap yang berkesan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tantangan-tantangan yang dihadapi oleh *room attendant* dalam memberikan pelayanan, serta dampaknya terhadap loyalitas tamu, dengan memanfaatkan data review online sebagai sumber informasi tamu secara langsung. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang dibagikan kepada 25 *room attendant* di Hotel Golden Tulip Holland Resort Batu, serta dokumentasi review online tamu dari berbagai platform. Teknik analisis data yang digunakan adalah korelasi Pearson untuk mengetahui hubungan antara tantangan pelayanan dan loyalitas tamu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Temuan ini mengindikasikan bahwa meskipun *room attendant* menghadapi tantangan utama yaitu tekanan manajemen untuk bekerja cepat dalam pelayanan, loyalitas tamu dapat tetap tinggi, diduga karena adanya faktor lain seperti fasilitas hotel, harga, atau pengalaman tamu secara keseluruhan.

PENDAHULUAN

Industri Perhotelan salah satu aspek penting dalam dunia pariwisata, Industri Perhotelan memberikan jasa akomodasi bagi wisatawan yang berkunjung (Leonandri D 2016). Dengan peningkatan konsumen dan kebutuhan akan akomodasi, maka persaingan antar hotel akan semakin meningkat. Untuk itu perlu beradaptasi dengan lingkungan Industri dan menjaga citra hotel dengan memberikan pelayanan yang baik kepada tamu. Industri Perhotelan memiliki cakupan yang luas yaitu penyediaan jasa akomodasi, *food and beverage*, hiburan dan layanan tambahan lainnya. Pertumbuhan Industri Perhotelan mencakup beberapa faktor yaitu berkembangnya teknologi informasi, infrastruktur pendukung dan peningkatan jumlah tamu yang menginap. Salah satu faktor utama dalam menentukan keberhasilan Industri Perhotelan adalah pelayanan.

Pelayanan merupakan bagian dari operasional perhotelan karena menciptakan pengalaman yang tidak terlupakan oleh tamu. Salah satu elemen yang *krusial* dalam pelayanan hotel adalah *Room Attendant* yang bertanggung jawab menjaga kebersihan, kenyamanan dan kerapian di dalam kamar. Pelayanan hotel memberikan peranan penting terhadap kepuasan tamu karena tidak hanya memberikan fasilitas saja melainkan memberikan interaksi atau bantuan terhadap tamu untuk memenuhi kebutuhan (Olivia E et al 2024). Peran *Room Attendant* berpengaruh terhadap persepsi tamu terhadap kualitas pelayanan hotel. Menurut Taviprawati E et al 2019 menjelaskan bahwa kinerja *Room Attendant* sedikit melebihi harapan tamu dan memberikan kontribusi yang signifikan terhadap kepuasan tamu. Maka dari itu kualitas kinerja menjadi elemen penting dalam menjaga loyalitas tamu. Dalam Perhotelan tamu loyal cenderung akan sering menginap di hotel tersebut atau juga yang disebut tamu *repeater*. Menurut Novianti N et al 2018 bahwa loyalitas dihasilkan oleh kepuasan yang didasari oleh aspek-aspek yang dirasakan oleh tamu. Aspek penting dalam membangun loyalitas adalah dengan pelayanan kamar, karena pengalaman tamu dapat terbentuk dari pelayanan.

Meskipun peran *Room Attendant* dalam peningkatan kualitas pelayanan telah banyak dibahas, tetapi masih sedikit penelitian membahas secara spesifik mengenai tantangan operasional *Room Attendant* dan hubungan dengan loyalitas tamu melalui data *review online*. *Multitasking* seorang *Room Attendant* dapat menurunkan fokus kerja dan kinerja dalam memberikan pelayanan (Kurnia O et al 2023). Perlu diketahui bahwa kinerja semakin berkurang akan berdampak pada tamu, yaitu tamu memberikan ulasan negatif terhadap hotel mengenai staf tersebut di *platform review online*. *Review Online* menjadi penilaian kualitas pelayanan hotel dan terhadap harga kamar (Widiarta, I.K.A et al 2024). *Review online* sering sekali menjadi referensi bagi calon tamu yang akan menginap di hotel. Oleh karena itu *review online* sebagai alat ukur kinerja pelayanan yang diberikan.

Tujuan dalam penelitian ini yaitu menganalisis hubungan berbagai tantangan yang di hadapi *Room Attendant* dalam memberikan pelayanan kepada tamu, khususnya yang berhubungan dengan kenyamanan dan kebersihan kamar. Menurut Widyastuti D 2018, tersedianya peralatan kerja yang memadai sangat memengaruhi kinerja *Room Attendant* dalam memenuhi standar pelayanan. Mengkaji hubungan antara tantangan pelayanan dengan loyalitas tamu berdasarkan *review online* yang mereka tulis setelah menginap. Ulasan tamu menjadi indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan yang berdampak pada loyalitas tamu (Utami I.G.A et al 2020). Dengan demikian penelitian ini bertujuan memberikan gambaran mengenai hubungan antara tantangan operasional, loyalitas tamu dan juga sebagai gambaran evaluasi manajemen hotel.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi 2 pihak, yaitu tamu dan *Room Attendant*. Dari sisi tamu, memberikan pemahaman tentang yang dihadapi oleh karyawan dalam operasional dapat mempengaruhi pengalaman menginap tamu. Menurut Wicaksono A 2019, persepsi tamu terhadap kualitas pelayanan sangat menentukan tingkat kepuasan dan loyalitas, sehingga penting memahami faktor-faktor yang mempengaruhinya. Dari sisi *Room Attendant*, penelitian ini menjadi bahan refleksi terhadap kendala operasional yang dialami sehari-hari, sehingga mampu meningkatkan strategi pelayanan yang lebih efektif. Evaluasi internal sangat dibutuhkan untuk memperbaiki kualitas layanan dan meningkatkan daya saing hotel (Sari L.R et al 2021). Maka penelitian ini tidak hanya memperkaya literatur mengenai hubungan tetapi juga memberi dampak praktis bagi peningkatan kinerja karyawan.

METODE

Peneliti melakukan penelitian di Hotel Golden Tulip Holland Resort Batu yang terletak di Jl. Bukit Panderman No. 10 Batu. Berfokus pada Analisis Tantangan Pelayanan *Room Attendant* dalam tugasnya, serta tantangan tersebut berkaitan dengan Tingkat Loyalitas Tamu. Penelitian ini membahas aspek departemen *Housekeeping* bagian *Room Attendant*. Penelitian ini menggunakan kuantitatif dengan pendekatan asosiatif, dengan tujuan untuk mengetahui hubungan antara tantangan pelayanan dengan loyalitas tamu berdasarkan *review online*. Menurut Sugiyono 2019, kuantitatif asosiatif digunakan untuk mengukur pengaruh atau hubungan antar dua variabel atau lebih.

Populasi penelitian ini berjumlah 25 orang (tabel 1) dan untuk sampel menggunakan sampel jenuh dikarenakan seluruh anggota populasi digunakan sebagai responden. Teknik pengambilan sampel diambil dengan kriteria Rata-rata responden berjenis kelamin laki-laki dengan usia 22-30 tahun. Masa kerja para responden yaitu 3-10 tahun yang terbukti mereka telah memiliki pengalaman bertahun-tahun di *Room Attendant* dan memahami

dinamika pelayanan Housekeeping. Responden dari shift kerja pagi dan shift sore sehingga tantangan yang di hadapi Room Attendant di rasakan oleh responden tersebut.

Tabel 1. Sebaran Reponden Penelitian

Jabatan	Jumlah	Keterangan
Room Attendant	Shift Pagi = 20 Shift Sore = 5	Shift Pagi&Shift Sore

Sumber: Data diolah 2025

Instrumen Penelitian adalah proses penting dalam mengumpulkan data untuk konsistensi mengumpulkan pokok permasalahan yang sudah di rumuskan (Anisa Fauziyah A et al 2023). Dalam penelitian ini menggunakan 2 jenis instrumen penelitian yaitu kuisioner dan dokumentasi *Review Online*. Instrumen penelitian menggunakan skala likert poin 1-5 karena di nilai mampu mengukur persepsi responden secara lebih objektif (Utami R et al 2020). Pengelompokan data seperti data primer dan data sekunder, memudahkan dalam menilai keandalan dan relevansi informasi yang di gunakan (Sulung U et al 2024).

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Uji Korelasi Pearson Product Moment, Menurut Sugiyono 2019, salah satu teknik statistik yang digunakan untuk mengukur derajat atau kekuatan hubungan antara 2 variabel. Uji validitas dan uji realibilitas dilakukan sebelum menguji korelasi pearson product moment untuk memastikan kualitas instrumen penelitian.

Kegiatan analisis data memperoleh kesimpulan secara keseluruhan dari data yang sudah di kumpulkan sebelum nya (Nur M.A et al 2024). Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif Asosiatif. Kuantitatif Asosiatif menggunakan data analisis secara statistik untuk mengetahui keterkaitan tantangan pelayanan Room Attendant dalam menjaga loyalitas tamu dan dokumentasi beberapa review online yang mempengaruhi loyalitas tamu sebagai data pendukung. Langkah-langkah teknik analisis data yang akan di uji yaitu Uji Validitas, Uji Realibilitas dan Uji Korelasi Pearson Product Moment.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini bertujuan mengetahui dan menganalisis tantangan yang di hadapi *Room Attendant* dalam pelayanan serta hubungan dengan loyalitas tamu dari sudut pandang *Room Attendant*, data *review online* sebagai data sekunder untuk memperkuat narasi dan tidak di uji secara statistik. Hasil dari Uji Korelasi Pearson Product Moment antara hubungan tantangan operasional dengan loyalitas tamu berdasarkan review online. Berdasarkan hasil di peroleh nilai $r=0.075$ dengan nilai *signifikan*=0.721. Nilai *signifikan* sangat besar dari 0.05 maka kesimpulan nya tidak terdapat hubungan yang signifikan dari Tantangan Pelayanan *Room Attendant* dengan Loyalitas Tamu, hasil Uji Korelasi Person Product Moment pada tabel 2.

Tabel 2. Uji Korelasi Person Product Moment

Variabel	<i>r hitung</i>	<i>signfikan</i>
Variabel X	0.075	0.721
Variabel Y	0.075	0.721

Sumber: Data diolah 2025

Hal ini menunjukkan bahwa variasi tingkat tantangan yang dihadapi oleh Room Attendant tidak secara langsung memengaruhi tingkat loyalitas tamu yang diukur melalui persepsi kualitas layanan. Meskipun Room Attendant menghadapi beban yang tinggi . hal tersebut tidak secara langsung berpengaruh pada loyalitas tamu. Secara deskriptif, kuisioner menunjukkan bahwa Room Attendant mengalami berbagai tantangan operasional seperti:

1. Kesulitan memahami permintaan khusus tamu.
2. Tantangan manajemen waktu.
3. Tamu memberikan informasi yang kurang jelas.
4. Kendala komunikasi.
5. Tekanan manajemen bekerja cepat.
6. Training yang masih belum berkala.

Strategi yang harus dilakukan untuk mengatasi tantangan dalam pelayanan yaitu penentuan prioritas tugas, koordinasi internal antar departement serta penyusaian permintaan tamu secara fleksibel. Meskipun ada beberapa tantangan, review online dari tamu menunjukkan ulasan positif secara umum terkait kebersihan dan pelayanan. Menurut Ermawati K 2020 menjelaskan, *Review Online* sangat berguna bagi perusahaan karena dapat menjadi media untuk mencari pelanggan dan bisa mendatangkan kembali tamu loyal ke hotel tersebut.

Dari hasil uji yang tidak terdapat hubungan signifikan dapat dijelaskan beberapa alasan yaitu ada faktor lain seperti pelayanan keseluruhan departement hotel, harga, fasilitas menyeluruh di area hotel dan kenyamanan. Dengan kata lain, tamu melihat produk keseluruhan pelayanan yang sudah jadi sehingga tantangan yang dihadapi

di balik layar tidak selalui ada hubungan persepsi tamu. Beberapa Room Attendant menunjukkan inisiatif tambahan untuk mengurangi dampak tantangan pelayanan seperti, lebih proaktif berkomunikasi dengan tamu terkait permintaan khusus tamu dan melakukan koordinasi dengan antar shift mengenai request agar di overhandle.

Selain itu review online menunjukkan bahwa tamu tetap loyal menghargai kebersihan pelayanan staf yang menjadi indikator tamu loyal, selain itu ada beberapa indikator yang mendukung tamu loyal yaitu:

1. 1.Tamu kembali ke hotel karena pelayanan.
2. 2.Tamu memberikan ulasan mengenai pelayanan dalam review online.
3. 3.Ulasan positif kebersihan kamar.
4. 4.Kritikan terhadap pelayanan.
5. 5.Tamu loyal cenderung memberikan rating.
6. 6.Ulasan negatif menjadi bahan evaluasi.
7. 7.Keberhasilan pelayanan kamar mempengaruhi tinjauan online.

Loyalitas tamu tidak hanya bergantung pada kinerja individual staf, melainkan juga pada sistem manajemen operasional hotel secara keseluruhan, termasuk standar prosedur yang lebih jelas.

Persamaan dan perbedaan antara data kuisisioner dan review online dari tamu memberikan pemahaman lebih mendalam terkait fenomena yang terjadi. Untuk persamaan nya fokus pada kualitas pelayanan, baik Room Attendant maupun tamu menekankan penting nya kebersihan, kerapian dan kenyamanan, hal ini menunjukkan kesamaan persepsi mengenai sistem layanan yang dianggap krusial dalam menciptakan kepuasan. Kesadaran terhadap standar pelayanan, Room Attendant menjaga standar operasional hotel sementara review online menunjukkan bahwa tamu merasa standar tersebut tetap konsisten. Ini menandakan bahwa upaya staf tercermin dalam persepsi tamu, meskipun tantangan pelayanan tidak kelihatan langsung.

Perbedaan sumber fokus informasi, kuisisioner lebih menyoroti proses internal operasional seperti kendala waktu, jumlah staf dan koordinasi antar departement. Sebaliknya review online menyoroti hasil akhir pelayanan yaitu dengan kondisi kamar dan respon staf terhadap tamu, perbedaan ini menjadi salah satu alasan mengapa Uji Korelasi Pearson Product Moment tidak signifikan. Persepsi terhadap tantangan, Room Attendant merasa beban kerja dan kendala internal memengaruhi kinerja mereka, namun tamu tidak selalu melihat tantangan operasional tersebut yang terpenting bagi tamu adalah hasil akhir layanan. Detail informasi yang diberikan, review online bersifat ringkas dan menyoroti pengalaman tamu sedangkan kuisisioner memberikan informasi yang lebih rinci mengenai indikator operasainal yang memengaruhi kinerja staf.

Meskipun *Room Attendant* merasakan ada tantangan utama dalam operasional yaitu tekanan manajemen untuk bekerja cepat meskipun begitu mereka tetap profesional dalam memberikan pelayanan dan loyalitas tamu tetap di nilai tinggi. Hal ini memberikan pelayanan yang optimal terlepas dari kerja yang menantang. Di bandingkan dengan beberapa hasil penelitian terdahulu hasil nya tampak berbeda dari penelitian Musdalifah D et al 2017, membahas mengenai pengaruh beban kerja terhadap produktivitas Room Attendant bahwa beban kerja berdampak pada penurunan produktivitas.

Dari Jurnal Rahmayanti F et al 2025 membahas tentang tantangan dan adaptasi *Room Attendant* dalam memberikan pelayanan masa new normal bahwa staf Housekeeping menghadapi tekanan seperti protokol kesehatan, interaksi yang dibatasi dan kebersihan lebih detail. Di bandingkan dengan hasil penelitian ini, perbedaan terletak pada waktu dan tantangan pada saat new normal. Meskipun demikian kedua penelitian ini membuktikan bahwa *Room Attendant* tetap profesionalisme dalam pelayanan. Meskipun hasil tidak ada hubungan antar variabel hasil temuan ini tetap memberikan peningkatan kualitas pelayanan Housekeeping dan manajemen Hotel Golden Tulip Holland Resort Batu.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa Room Attendant menghadapi berbagai tantangan pelayanan. Meskipun demikian hasil Uji Korelasi Pearson Product Moment tidak ada hubungan yang signifikan antara tantangan pelayanan dan loyalitas tamu. Room Attendant mengatasi tantangan tersebut melalui prioritas tugas, koordinasi dan penyesuaian permintaan tamu, sehingga hasil akhir pelayanan tetap memuaskan. Loyalitas tamu lebih dipengaruhi oleh hasil akhir pelayanan kebersihan,kenyamanan dan responsive daripada proses internal yang dialami oleh staf. Secara keseluruhan tantangan pelayanan Room Attendant tidak berdampak pada loyalitas tamu secara statistik, tetapi tetap berperan dalam mempertahankan kualitas pelayanan dan kepuasan tamu.

DAFTAR RUJUKAN

Ermawati, K. (2020). Peningkatan Loyalitas Wisatawan Hotel Melalui Online Reviews dan Online Booking Intention. *Service Management Triangle: Jurnal Manajemen Jasa*, 2(1).

- Fauziyah, A., Sakinah, Z. A., & Juansah, D. E. (2023). Instrumen Tes dan Non Tes Pada Penelitian. *Pendas: Jurnal Ilmiah Pendidikan Dasar*, 8(3), 6538-6548.
- Kurnia, O. (2023). *Pengantar Manajemen Sumber Daya Manusia 5.0*. Pradina Pustaka.
- Leonandri, D. (2016). Analisis Strategi Pemasaran Perhotelan di Kota Bandung, Jawa Barat (Studi Kasus di Hotel Horison). *Jurnal Ilmiah Pariwisata*, 21(3), 174-186.
- Musdalifah, D., & Achnes, S. (2017). *Pengaruh Beban Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Room Attendant Di Ktm Resort Batam Kepulauan Riau* (Doctoral dissertation, Riau University).
- Nawing, A. Y., & Widyarto, E. A. (2022). Penerapan Standard Operational Procedure Oleh Room Attendant Dalam Menjaga Hygiene Dan Sanitasi Kamar Di Hotel Indah Palace Yogyakarta Di Masa Pandemi Covid-19. *JURNAL NUSANTARA*, 5(2), 31-40.
- Novianti, N., Endri, E., & Darlius, D. (2018). Kepuasan Pelanggan Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan. *MIX: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 8(1), 90-108.
- Nur, M. A., & Saihu, M. (2024). Pengolahan Data. *Scientica: Jurnal Ilmiah Sains dan Teknologi*, 2(11), 163–175.
- Olivia, E., Susanti, R., Wulandari, D. P., & Adrian, A. (2024). Analisis strategi Hotel X dalam menangani keluhan tamu terhadap fasilitas dan pelayanan. *Jurnal Kajian Pariwisata dan Perhotelan*, 1(3), 68–76.
- Rahmayanti, F., Widyawan, I., Mulyani, Y., & Nurfini, N. (2025). Tantangan Dan Adaptasi Pramukamar Dalam Memberikan Pelayanan Kebersihan Pada Masa New Normal Di Fave Hotel Pantai Losari Makassar. *Jurnal Hospitality dan Pariwisata*, 11(1).
- Sari, L. R., & Ariskah, I. (2021). Evaluasi kualitas pelayanan dalam meningkatkan daya saing perhotelan. *Jurnal Pariwisata Indonesia*, 16(2), 45–56.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulung, U., & Muspawi, M. (2024). Memahami sumber data penelitian: Primer, sekunder, dan tersier. *Edu Research*, 5(3), 110-116.
- Sulung, U., & Muspawi, M. (2024). Memahami sumber data penelitian: Primer, sekunder, dan tersier. *Edu Research*, 5(3), 110-116.
- Taviprawati, E., Sembiring, V. A., & Tarigan, E. (2019). Analisis kualitas pelayanan room attendant terhadap kepuasan pelanggan di Hotel Inter-Continental Jakarta Mid Plaza. *Jurnal Ilmiah Pariwisata*, 24(1), 71–82.
- Utami, I. G. A., & Ekawati, N. W. E. (2020). The Role of Customer Satisfaction Mediated Perception of Value and Service Quality to Customer Loyalty. *American Journal of Humanities and Social Sciences Research (AJHSSR)*, 4(2), 165–174.
- Utami, R., & Nugraha, A. (2020). Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 8(2), 101–110.
- Wicaksono, A. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas tamu hotel. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 5(1), 12–20.
- Widiarta, I. K. A., Atmaja, N. P. C. D., & Manek, D. (2024). Pengaruh Online Customer Review, Kewajaran Harga, dan kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menginap Di Hotel Holiday Inn Express Baruna Bali. *Emas*, 5(10), 126-145.
- Widyastuti, D. (2018). Analisis peralatan kerja room attendant dalam mendukung pelayanan housekeeping. *Jurnal Pariwisata Pesona*, 3(1), 23–32.