

Pengaruh Kualitas Pelayanan *Room Attendant* Terhadap Kunjungan Tamu Di Kharisma Hotel Bukittinggi

Nirmala Sari

Akpar Paramitha Bukittinggi
nirmalasarii31@gmail.com

ARTICLE INFORMATION

ARTICLE HISTORY

Submitted: 2026-04-29

Review: 2026-05-14

Accepted: 2026-05-26

Published: 2026-07-18

KEYWORDS

INFLUENCE, SERVICE
QUALITY, ROOM
ATTENDANT

KATA KUNCI

PENGARUH, KUALITAS
PELAYANAN, ROOM
ATTENDENT

AUTHOR CORRESPONDING

Nirmala
Akpar Paramitha Bukittinggi
nirmalasarii31@gmail.com

ABSTRACT

This study describes the influence of room attendant service quality on guest visits at the Kharisma Hotel Bukittinggi. The purpose of this study was to determine how room attendant service quality affects guest visits at the Kharisma Hotel. Returning guests indicate that the hotel's service meets or even exceeds guest expectations. This is a result of improvements in the hotel's quality and performance, including service, facilities, and management. Repeated visits also enhance the hotel's positive image. This positive image strengthens guest trust, fostering loyalty and ultimately fostering sustainable hotel development.

This study was qualitative. Data collection was conducted through interviews. The results revealed that the quality of room attendant service was quite good, but still needed improvement in certain areas. Guest satisfaction was also assessed, with the majority of guests expressing satisfaction with the hotel's quality and facilities..

ABSTRAK

Penelitian ini mendeskripsikan tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Room Attendant Terhadap Kunjungan Tamu di Kharisma Hotel Bukittinggi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan room attendant terhadap kunjungan tamu di Kharisma hotel. Sekiranya Tamu datang kembali menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan hotel telah mampu memenuhi bahkan melebihi harapan tamu. Hal ini merupakan dampak dari peningkatan kualitas dan kinerja hotel, baik dari segi pelayanan, fasilitas, maupun manajemen. Dengan adanya kunjungan ulang dari tamu, hotel juga memperoleh citra yang positif di mata masyarakat. Citra positif inilah yang akan memperkuat kepercayaan tamu, sehingga mendorong loyalitas dan pada akhirnya dapat meningkatkan perkembangan hotel secara berkelanjutan.

Jenis penelitian ini adalah kalitatif. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini dengan wawancara. Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa kualitas pelayanan room attendant sudah cukup bagus namun masih harus diperbaiki pada bagian tertentu, begitu pula dengan tingkat kepuasan tamu yang sebagian besar dari mereka merasa sudah puas dengan kualitas dan fasilitas yang ada di hotel.

A. Latar Belakang

Bukittinggi merupakan kota dengan julukan Kota Wisata di Indonesia yang terletak di Provinsi Sumatera Barat. Kota yang mencanangkan dirinya sebagai “Kota Wisata” pada tanggal 11 Maret 1984 ini memiliki objek-objek wisata yang cukup beragam. Mulai dari objek wisata alam, objek wisata budaya, dan objek wisata sejarah. Salah satu objek wisata utama Kota Bukittinggi yang menjadi daya tarik wisatawan untuk berkunjung adalah Ngarai Sianok dan Jam Gadang serta berbagai fasilitas akomodasi hotel, yang terkenal sampai ke mancanegara.

Letaknya yang strategis merupakan segitiga yang memotong Sumatera bagian utara, timur dan selatan. Dilihat dari kondisi alam dan geografis Kota Bukittinggi sendiri, Kota Bukittinggi yang memiliki potensi besar diperuntukkan sebagai industri pariwisata, pendidikan, kesehatan, perdagangan dan jasa. Kota Bukittinggi memiliki daya tarik wisata alam, budaya dan sejarah yang sangat dikenal baik di tingkat provinsi bahkan hingga ke pelosok tanah air.

Kota Bukittinggi merupakan satu dari 30 kota pusaka di Indonesia yang ditetapkan melalui Program Penataan dan Pelestarian Kota Pusaka (P3KP). Kota Bukittinggi memiliki tingkat kesejarahan dari waktu ke waktu yang merupakan rangkaian pusaka (heritage) yang menjadi daya tarik yang dilestarikan dan dikembangkan dengan baik. Berdasarkan sejarah yang ada, Bukittinggi merupakan salah satu kota yang penting di Indonesia. Hal ini dibuktikan dengan pernah Bukittinggi menjadi ibukota darurat Indonesia pada saat Pemerintahan. Industri perhotelan

merupakan salah satu sektor jasa yang sangat mengutamakan kualitas pelayanan dalam menarik dan mempertahankan tamu. Dalam era persaingan bisnis yang ketat, hotel dituntut tidak hanya menawarkan fasilitas yang lengkap, tetapi juga pelayanan yang prima kepada tamu. Salah satu bagian penting dalam operasional hotel yang langsung berhubungan dengan kenyamanan tamu adalah tugas *room attendant*. *Room attendant* bertanggung jawab menjaga kebersihan, kenyamanan, dan kerapian kamar tamu selama masa tinggalnya di hotel. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh *room attendant* dapat mempengaruhi kesan dan kepuasan tamu, yang pada akhirnya berdampak pada keputusan tamu untuk kembali menginap atau merekomendasikan hotel tersebut kepada orang lain.

Kota Bukittinggi banyak dikunjungi oleh wisatawan wisatawan yang datang dari dalam negeri maupun luar negeri untuk berkunjung melihat wisata wisata yang ada di Bukittinggi seperti jam gadang, nagari Sianok dan lain sebagainya. Tentunya wisatawan juga membutuhkan tempat penginapan seperti hotel. Di kota Bukittinggi telah berdiri hotel hotel berbintang salah satunya Hotel Kharisma Bukittinggi.

Kharisma Hotel merupakan salah satu hotel berbintang dua yang berlokasi di Kota Bukittinggi. Hotel bintang dua ini terletak di pusat Kota Bukittinggi yang berjarak sekitar 10 menit dari Jam Gadang. Dengan lokasi yang strategis, tidak hanya dikenal oleh orang-orang Indonesia, tetapi Kharisma Hotel juga memiliki banyak tamu yang berasal dari luar negeri baik yang datang dengan tujuan bisnis maupun untuk berlibur

bersama keluarga. Kharisma Hotel Bukittinggi sebagai salah satu hotel yang berada di kota wisata, tentu sangat bergantung pada kunjungan tamu baik lokal maupun mancanegara. Pelayanan kamar menjadi salah satu tolok ukur utama dalam menilai kualitas hotel secara keseluruhan. Oleh karena itu, penting untuk mengkaji seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan *room attendant* terhadap kunjungan tamu di hotel ini. Penelitian ini sangat relevan karena pelayanan yang dilakukan oleh *room attendant* tidak hanya melibatkan aspek teknis seperti pembersihan kamar, namun juga menuntut penerapan etika pelayanan, penguasaan ilmu pengetahuan tentang standar hospitality, serta keterampilan interpersonal yang baik. Dengan demikian, penelitian ini berupaya memahami keterkaitan antara etika kerja, skill profesional, serta penguasaan ilmu perhotelan dengan tingkat kepuasan dan kunjungan tamu.

1. Kaitan dengan Etika dalam Pelayanan

Dalam dunia pelayanan jasa, etika kerja memiliki peranan penting dalam membentuk pengalaman positif bagi tamu. *Room attendant* harus menerapkan prinsip-prinsip etika seperti kejujuran, tanggung jawab, keramahan, ketulusan, serta rasa hormat terhadap privasi tamu. Tanpa penerapan etika yang baik, pelayanan sebaik apapun secara teknis akan kehilangan nilainya di mata tamu. Etika dalam pelayanan ini melandasi semua tindakan *room attendant* dalam berinteraksi dengan tamu, baik saat membersihkan kamar, memenuhi permintaan tambahan, maupun sekadar menyapa tamu dengan sopan. Pelayanan yang etis tidak hanya meningkatkan kepuasan tamu, tetapi juga memperkuat citra positif hotel secara keseluruhan. Dengan membangun

kepercayaan dan rasa nyaman melalui pelayanan yang beretika, tamu cenderung memiliki pengalaman menginap yang berkesan dan akan mempertimbangkan untuk kembali menginap di kemudian hari.

2. Kaitan dengan Ilmu Pengetahuan tentang Hospitality

Pelayanan hotel tidak dapat dilakukan secara sembarangan; diperlukan pemahaman yang memadai tentang teori dan standar pelayanan dalam industri hospitality. *Room attendant* harus memahami standar prosedur operasional (SOP) dalam membersihkan kamar, mengganti linen, mengelola sampah, menata ulang barang-barang tamu, serta menjaga keamanan dan keselamatan lingkungan kamar. Selain itu, pengetahuan tentang perilaku konsumen, pentingnya first impression, serta standar-standar pelayanan internasional juga menjadi bekal penting dalam menjalankan tugas sebagai *room attendant* yang profesional. Dengan menguasai ilmu ini, *room attendant* dapat memberikan pelayanan yang konsisten, berkualitas tinggi, dan sesuai dengan ekspektasi tamu.

Tanpa penguasaan ilmu pengetahuan yang memadai, pelayanan yang diberikan dapat menjadi tidak efektif, bahkan menimbulkan ketidakpuasan tamu. Oleh karena itu, aspek ilmu pengetahuan dalam pelayanan menjadi faktor yang penting untuk dikaji dalam penelitian ini.

3. Kaitan dengan skill atau keterampilan *Room Attendant*

Selain etika dan ilmu pengetahuan, keterampilan teknis dan interpersonal menjadi faktor utama dalam menentukan kualitas pelayanan *room attendant*. Skill teknis meliputi

kecepatan dan ketelitian dalam membersihkan kamar, penggunaan alat dan bahan pembersih yang tepat, serta kemampuan menjaga kualitas fasilitas kamar. Sementara itu, skill interpersonal mencakup kemampuan berkomunikasi dengan tamu, memahami kebutuhan tamu, memberikan pelayanan tambahan dengan inisiatif, dan menangani keluhan tamu dengan cara yang sopan dan profesional. Keterampilan-keterampilan ini tidak hanya meningkatkan efisiensi kerja, tetapi juga berperan besar dalam membangun hubungan baik dengan tamu. Seorang *room attendant* yang terampil dapat meningkatkan kenyamanan dan kepuasan tamu, yang secara tidak langsung akan mendorong tingkat kunjungan kembali.

Pelatihan keterampilan secara berkelanjutan menjadi kebutuhan penting dalam industri hotel untuk memastikan bahwa seluruh staf, khususnya *room attendant*, dapat memberikan pelayanan yang memenuhi standar. Penelitian ini juga akan menyoroti pentingnya peningkatan keterampilan sebagai bagian dari upaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Dari penjelasan latar belakang tersebut, Maka peneliti tertarik untuk menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan *Room Attendant* Terhadap Kunjungan Tamu di Kharisma Hotel Bukittinggi.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan *room attendant* terhadap tingkat kunjungan tamu

di Kharisma Hotel Bukittinggi?

2. Aspek-aspek kualitas pelayanan *room attendant* manakah yang paling berpengaruh terhadap tingkat kunjungan tamu di Kharisma Hotel Bukittinggi?

C. Tujuan Peneliian

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana pengaruh kualitas pelayanan *room attendant* terhadap tingkat kunjungan tamu di Kharisma Hotel Bukittinggi.
- b. Untuk mengidentifikasi dan menganalisis aspek-aspek kualitas pelayanan *room attendant* yang paling berpengaruh terhadap tingkat kunjungan tamu di Kharisma Hotel Bukittinggi.

D. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan Kualitatif Deskriptif yang bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan *room attendant* terhadap kunjungan tamu. Pengumpulan data dilakukan dengan Wawancara dan Observasi. Populasi dalam penelitian ini adalah Rentang waktu satu atau dua bulan untuk tamu yang pernah menginap di Hotel Kharisma Bukittinggi selama periode penelitian. Sampel diambil menggunakan teknik purposive sampling, yang pernah menggunakan layanan *room attendant*. Jumlah sampel ditentukan berdasarkan jumlah minimum responden yang cukup untuk analisis regresi.

E. HASIL PENELITIAN

Pada proses wawancara peneliti berkesempatan untuk mewawancarai salah seorang informan (housekeeper) dengan inisial Aulia Nafis. Disini peneliti memberikan beberapa

pertanyaan penting yang sebelumnya sudah disusun dan dipersiapkan. Berikut adalah rincian hasil wawancara peneliti bersama informan:

A.1. Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan *room attendant* terhadap tingkat kunjungan tamu di Kharisma Hotel Bukittinggi ?

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kunjungan Tamu

Hasil wawancara menunjukkan kualitas pelayanan *room attendant* berpengaruh positif terhadap kunjungan tamu. Tamu yang merasakan pelayanan yang baik cenderung memiliki keinginan untuk kembali. Sebagai contoh, beberapa tamu mengatakan:

"Saya merasa sangat puas dengan kebersihan kamar dan pelayanan yang saya terima. Itu menjadi salah satu alasan utama saya ingin kembali menginap di sini.

A.2. Aspek aspek kualitas pelayanan *room attendant* manakah yang paling berpengaruh terhadap tingkat kunjungan tamu di Kharisma Hotel Bukittinggi

Aspek Kualitas Pelayanan yang Berpengaruh yaitu Melalui analisis, terdapat beberapa aspek kualitas pelayanan *room attendant* yang paling berpengaruh terhadap kunjungan tamu, antara lain yaitu Dari hasil wawancara menunjukan aspek kualitas pelayanan yg berpengaruh ada 4 yaitu:

1. Tangibles (Bukti Fisik):
Penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan materi komunikasi.
2. Reliability (Keandalan):
Kemampuan untuk memberikan

layanan yang dijanjikan secara andal dan akurat.

3. Responsiveness (Daya Tanggap):
Kesediaan dan kemampuan staf untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan cepat.
4. Assurance (Jaminan):
Pengetahuan dan kesopanan staf serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.

A.3. Kualitas Pelayanan *Room Attendant* dan Loyalitas Tamu

Kualitas pelayanan *room attendant* berperan besar dalam meningkatkan loyalitas tamu. Karna daya tarik tamu untuk datang kembali karna tamu itu melihat jika kamarnya bersih dan rapi disitulah peran dari *room attendant* untuk memberikan pelayanan terbaik seperti Kebersihan kamar. Pelayanan mengenai peralatan dikamar terutama kebersihan kamar tersebut jadi disitulah daya tarik tamu untuk datang kembali ke hotel ini.

Mereka menyatakan: "Setiap kali saya menginap di sini, saya tahu saya bisa mengharapkan pelayanan yang baik. Itu sebabnya saya kembali lagi."

A.4. Keluhan Terkait Pelayanan *Room Attendant*

Beberapa tamu juga memberikan umpan balik negatif mengenai pelayanan *room attendant*, terutama tentang keterlambatan dalam memenuhi permintaan fasilitas kamar seperti mengenai handuk yang belum di masukkan ke kamar dan amenities yang ada di kamar kurang. Penanganan keluhan dilakukan dengan cepat oleh manajemen hotel. Misalnya, jika ada keluhan mengenai keterlambatan, *room attendant* diinstruksikan untuk segera

memberikan permintaan dan menghubungi petugas administrasi untuk meninjau prosedur responsif mereka.

A.5. Interaksi Langsung *Room Attendant* dengan Tamu

Interaksi *room attendant* dengan tamu terjadi selama proses pembersihan kamar sangat jarang karena ketika *room attendant* membersihkan kamarnya tamu kadang kadang tidak ada dikamar selama pembersih kamar ketika tamu ada dikamar *room attendant* meminta izin terlebih dahulu untuk membersihkan kamar tamu tersebut dan jika tamu ada diluar kamar tampak beberapa *room attendant* menyapa tamu yang sedang berada di hotel dengan ramah dan sopan. Interaksi tersebut memberi kesempatan bagi tamu untuk memberikan umpan balik seketika terhadap layanan yang diterima

F. PEMBAHASAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa pelayanan *room attendant* di Hotel Kharisma bisa dikatakan sesuai dengan prosedur dan SOP yang telah ditetapkan.

I. Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan *room attendant* terhadap tingkat kunjungan tamu di Kharisma Hotel Bukittinggi.

Berdasarkan hasil penelitian di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan *room attendant* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kunjungan tamu di Kharisma Hotel Bukittinggi. Hal ini dapat dijelaskan secara logis melalui beberapa aspek berikut:

1. Kebersihan Kamar Meningkatkan Kepuasan Tamu

Tamu hotel sangat memperhatikan kondisi kamar yang bersih, rapi, dan nyaman. *Room attendant* yang

bekerja secara teliti dan konsisten mampu menciptakan kesan positif sejak pertama kali tamu masuk kamar. Ini meningkatkan kepuasan tamu, yang secara tidak langsung mendorong mereka untuk kembali menginap.

2. Keramahan dan Sikap Profesional Membangun Loyalitas

Keramahan *room attendant* dalam menyapa, melayani, dan membantu tamu menciptakan hubungan emosional yang baik. Tamu merasa dihargai dan diperlakukan secara profesional. Sikap positif ini dapat menumbuhkan loyalitas tamu terhadap hotel.

3. Kecepatan Tanggap Mempengaruhi Kenyamanan

Respons yang cepat dari *room attendant* saat tamu membutuhkan sesuatu (seperti handuk tambahan, perbaikan fasilitas, atau permintaan khusus lainnya) menambah nilai pelayanan. Tamu merasa bahwa kebutuhan mereka dihargai dan dipenuhi dengan cepat.

4. Kualitas Layanan Mempengaruhi Word of Mouth

Tamu yang merasa puas dengan pelayanan akan lebih cenderung untuk merekomendasikan hotel kepada keluarga, teman, atau melalui ulasan di media sosial. Ini berdampak pada meningkatnya jumlah kunjungan tamu baru yang ingin merasakan pelayanan serupa.

5. Pengaruh Langsung terhadap Keputusan Kembali Menginap

Dari hasil kuesioner, mayoritas tamu menyatakan bersedia kembali menginap karena kualitas layanan kamar yang memuaskan. Artinya,

pelayanan *room attendant* menjadi salah satu faktor penting dalam membentuk keputusan tamu untuk melakukan kunjungan ulang.

II. Aspek aspek kualitas pelayanan *room attendant* manakah yang paling berpengaruh terhadap tingkat kunjungan tamu di Kharisma Hotel Bukittinggi

Aspek-aspek yang paling berpengaruh yaitu :

1. Aspek tangibles atau bukti fisik

Aspek Tangibles atau bukti fisik merupakan salah satu indikator utama dalam menilai kualitas pelayanan *room attendant*. Di Hotel Kharisma Bukittinggi, aspek ini terlihat dari beberapa elemen penting seperti penampilan staf, kebersihan dan kerapian kamar, kelengkapan fasilitas, serta penggunaan alat kerja dan komunikasi yang memadai.

Berdasarkan pengamatan dan data yang diperoleh, penampilan fisik staf *room attendant* tergolong rapi dan sopan. Mereka menggunakan seragam yang bersih dan sesuai standar, serta menggunakan perlengkapan kerja yang layak. Hal ini memberikan kesan profesional dan menciptakan kenyamanan bagi tamu.

Selain itu, kondisi fisik kamar hotel termasuk tempat tidur, kamar mandi, lantai, serta perlengkapan seperti handuk, gelas, dan sabun terjaga dalam keadaan bersih dan tertata rapi. Kerapian kamar yang konsisten mencerminkan pelayanan yang memperhatikan detail, yang menjadi nilai tambah bagi tamu selama menginap. Namun demikian, dalam beberapa kasus masih ditemukan beberapa keluhan tamu terkait fasilitas fisik yang kurang terawat seperti peralatan kamar yang mulai usang,

lampu yang kurang terang, atau materi komunikasi yang belum diperbarui seperti panduan hotel dalam kamar. Masukan ini menjadi penting bagi manajemen hotel untuk terus memperbarui dan merawat fasilitas fisik secara berkala agar kualitas pelayanan tetap terjaga.

Secara keseluruhan, aspek tangibles pada pelayanan *room attendant* di Hotel Kharisma Bukittinggi memiliki pengaruh positif terhadap persepsi dan kepuasan tamu. Bukti fisik yang baik tidak hanya meningkatkan kenyamanan, tetapi juga mencerminkan citra profesional hotel di mata tamu, sehingga berpotensi meningkatkan tingkat kunjungan kembali.

2. Reliability [keandalan]

Aspek Reliability atau keandalan dalam pelayanan mengacu pada kemampuan *room attendant* untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara konsisten, akurat, dan tepat waktu. Dalam industri perhotelan, keandalan menjadi indikator penting karena menyangkut kepercayaan tamu terhadap standar pelayanan hotel.

Berdasarkan pengamatan dan tanggapan tamu, *room attendant* di Hotel Kharisma Bukittinggi umumnya telah mampu memberikan pelayanan sesuai prosedur yang ditetapkan. Misalnya, saat tamu melakukan permintaan seperti tambahan handuk, penggantian linen, atau permintaan pembersihan kamar, staf dapat menanganinya dengan tepat dan dalam waktu yang wajar.

Selain itu, konsistensi dalam menjaga kebersihan dan kerapian kamar juga menunjukkan keandalan pelayanan yang baik. Tamu merasa puas karena pelayanan yang diterima tidak berubah,

baik saat check-in maupun selama mereka menginap. Namun demikian, terdapat pula beberapa catatan penting yang harus diperhatikan. Dalam beberapa situasi, terdapat keterlambatan penanganan permintaan karena keterbatasan jumlah staf saat okupansi tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun pelayanan umumnya dapat diandalkan, masih diperlukan peningkatan dalam manajemen waktu dan pembagian tugas.

3. Responsiveness [daya tanggap]

Aspek Responsiveness atau daya tanggap mengacu pada sejauh mana staf, khususnya *room attendant*, memiliki kesediaan dan kemampuan untuk memberikan bantuan serta layanan dengan cepat dan sigap kepada tamu. Dalam konteks pelayanan hotel, daya tanggap merupakan salah satu aspek penting yang sangat memengaruhi kepuasan dan kenyamanan tamu selama menginap.

Di Hotel Kharisma Bukittinggi, hasil observasi dan tanggapan tamu menunjukkan bahwa staf *room attendant* umumnya menunjukkan keresponsifan yang baik. Ketika tamu melakukan permintaan seperti tambahan perlengkapan mandi, penggantian handuk, atau pembersihan kamar, staf mampu merespons secara cepat dan dengan sikap yang sopan. Hal ini memberikan kesan bahwa staf memiliki perhatian dan kepedulian terhadap kebutuhan tamu.

Selain itu, kesiapsiagaan staf dalam menangani keluhan juga menjadi poin penting. Misalnya, jika terdapat keluhan dari tamu terkait kondisi kamar yang kurang nyaman, staf *room attendant* dengan cepat menindaklanjuti dan

melaporkan kepada bagian terkait untuk dilakukan perbaikan. Respons yang cepat ini membuat tamu merasa dilayani dengan baik.

Namun, masih terdapat beberapa kendala yang terjadi pada jam-jam sibuk atau saat hotel penuh tamu (*high occupancy*), di mana respon terhadap permintaan tamu menjadi sedikit lambat karena keterbatasan personel. Hal ini menjadi catatan penting bagi manajemen hotel untuk mempertimbangkan penyesuaian jumlah staf atau efisiensi alur kerja agar pelayanan tetap optimal.

Secara keseluruhan, tingkat daya tanggap staf *room attendant* di Hotel Kharisma cukup baik, dan menjadi salah satu faktor yang mendorong tamu merasa puas serta bersedia untuk kembali menginap. Pelayanan yang cepat dan tanggap menciptakan pengalaman menginap yang nyaman, yang pada akhirnya dapat meningkatkan tingkat kunjungan tamu.

4. Assurance [jaminan]

Aspek Assurance atau jaminan dalam pelayanan mengacu pada pengetahuan, sikap sopan santun, dan kemampuan staf dalam memberikan rasa aman, nyaman, serta kepercayaan kepada tamu. Di sektor perhotelan, terutama pada pelayanan *room attendant*, aspek ini menjadi krusial karena menyangkut hubungan langsung antara staf dan tamu.

Berdasarkan hasil pengamatan dan tanggapan tamu di Hotel Kharisma Bukittinggi, staf *room attendant* dinilai memiliki tingkat pengetahuan kerja yang cukup baik. Mereka memahami prosedur pelayanan kamar, penggunaan

peralatan kerja, serta standar kebersihan kamar sesuai dengan ketentuan hotel. Hal ini membuat tamu merasa yakin bahwa pelayanan yang diberikan aman dan profesional.

Selain itu, kesopanan dan keramahan staf saat berinteraksi dengan tamu juga mendapat penilaian positif. *Room attendant* selalu memberi salam, meminta izin sebelum masuk kamar, dan berbicara dengan sopan. Sikap ini menunjukkan bahwa staf tidak hanya menjalankan tugas teknis, tetapi juga menjaga etika pelayanan yang membangun kepercayaan tamu. Faktor lain yang mendukung aspek assurance adalah kerahasiaan dan kenyamanan tamu yang dijaga oleh *room attendant*. Mereka tidak sembarangan membuka atau menyentuh barang pribadi tamu dan hanya fokus pada pekerjaan kebersihan serta penyediaan fasilitas. Hal ini sangat penting dalam membangun kepercayaan bahwa tamu bisa merasa aman selama menginap.

Meskipun demikian, perlu dilakukan pelatihan rutin untuk meningkatkan pengetahuan staf mengenai standar layanan terbaru, keamanan kerja, dan komunikasi efektif dengan tamu. Ini akan memperkuat kemampuan mereka dalam memberikan jaminan pelayanan yang profesional dan terpercaya.

Secara umum, aspek assurance pada pelayanan *room attendant* di Hotel Kharisma memberikan pengaruh positif terhadap kenyamanan dan kepuasan tamu. Rasa percaya dan aman yang dirasakan tamu berperan penting dalam mendorong keputusan untuk kembali menginap dan merekomendasikan hotel kepada orang lain.

5. Empathy [empati]

Aspek Empathy atau empati dalam pelayanan mengacu pada kemampuan staf untuk memahami dan memperhatikan kebutuhan serta keinginan tamu secara individual. Dalam dunia perhotelan, empati menjadi faktor penting dalam menciptakan pengalaman menginap yang menyenangkan dan personal bagi setiap tamu.

Berdasarkan hasil observasi dan tanggapan tamu di Hotel Kharisma Bukittinggi, staf *room attendant* menunjukkan perhatian yang cukup baik terhadap kebutuhan tamu secara personal. Misalnya, ketika tamu menginap bersama anak-anak, staf memberikan perhatian lebih terhadap kebersihan kamar, penyediaan perlengkapan ekstra seperti handuk atau air mineral, dan menjaga suasana kamar tetap nyaman. Tamu juga merasa dihargai ketika staf mengingat kebiasaan atau preferensi mereka, seperti waktu pembersihan kamar atau jenis perlengkapan yang dibutuhkan. Bentuk perhatian ini menunjukkan bahwa *room attendant* tidak hanya menjalankan tugas secara umum, tetapi juga memperhatikan kondisi dan kenyamanan individu tamu.

Selain itu, cara berkomunikasi yang hangat dan sopan dari staf juga mencerminkan sikap empati. Mereka tidak hanya mendengarkan permintaan tamu, tetapi juga menunjukkan kesediaan untuk membantu dengan sabar dan ramah. Hal ini menciptakan suasana yang lebih akrab dan membuat tamu merasa dihargai secara pribadi.

Meski secara umum aspek empati telah diterapkan dengan baik, masih ada ruang untuk peningkatan, terutama dalam pengenalan karakteristik tamu

sejak awal check-in agar pelayanan dapat lebih disesuaikan secara individual. Pelatihan komunikasi dan pemahaman psikologis tamu juga perlu diberikan secara berkala untuk meningkatkan kualitas empati staf.

Secara keseluruhan, empati yang diberikan oleh *room attendant* di Hotel Kharisma memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan tamu, karena mereka merasa diperhatikan bukan hanya sebagai pelanggan, tetapi sebagai individu dengan kebutuhan khusus. Hal ini dapat menjadi keunggulan kompetitif bagi hotel dalam menjaga loyalitas dan meningkatkan tingkat kunjungan tamu.

G. Kesimpulan

Kualitas pelayanan *room attendant* berpengaruh signifikan terhadap tingkat kunjungan tamu. Pelayanan yang baik menciptakan pengalaman menginap yang positif, sehingga meningkatkan kemungkinan tamu untuk kembali menginap atau merekomendasikan hotel kepada orang lain. Aspek-aspek kualitas pelayanan yang paling berpengaruh adalah kebersihan kamar, kecepatan pelayanan, dan keramahan petugas. Ketiga indikator ini terbukti sangat menentukan kepuasan tamu selama menginap. Keramahan dan sopan santun *room attendant* merupakan faktor dominan dalam menarik loyalitas tamu. Tamu yang merasa dihargai dan dilayani dengan sikap positif akan memiliki kesan yang baik terhadap hotel secara keseluruhan. Dengan adanya peningkatan pada aspek keterampilan teknis, etika pelayanan, dan komunikasi interpersonal, maka tingkat kunjungan tamu dapat ditingkatkan secara signifikan.

H. Saran

Pihak manajemen Kharisma

Hotel Bukittinggi diharapkan terus meningkatkan pelatihan keterampilan bagi *room attendant*, terutama yang berkaitan dengan standar kebersihan kamar, kecepatan layanan, serta komunikasi yang efektif dengan tamu.

Etika pelayanan dan keramahan perlu menjadi budaya kerja yang ditanamkan secara konsisten. Hal ini dapat dicapai melalui pembinaan rutin, reward terhadap karyawan yang berprestasi, serta pengawasan berkala terhadap kinerja petugas. Hotel sebaiknya melakukan survei kepuasan tamu secara berkala untuk mengetahui sejauh mana pelayanan *room attendant* telah memenuhi ekspektasi pelanggan, serta menjadikan hasil survei tersebut sebagai bahan evaluasi.

Penelitian selanjutnya dapat memperluas objek kajian, tidak hanya di Kharisma Hotel saja, namun juga di hotel-hotel lain di Bukittinggi untuk membandingkan standar pelayanan dan pengaruhnya terhadap tingkat kunjungan.

DAFTAR PUSTAKA

1. Bagyono, Djoko.(2006). Dasar-Dasar Akomodasi dan Restoran. Bandung: Alfabeta.
2. Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane. (2016). Marketing Management. 15th Edition. Pearson Education Limited.
3. Lupiyoadi, Rambat. (2013). Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba Empat.
4. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Journal of Retailing, Vol. 64, No. 1.
5. Rumesko, Agustinus. (2013). Housekeeping Management. Yogyakarta: Andi Offset.
6. Sulastiyono. (2011). Manajemen Penyelenggaraan Hotel. Yogyakarta: Graha Ilmu.
7. Tjiptono, Fandy. (2014). Service, Quality & Satisfaction. Yogyakarta: Andi. Zeithaml, V.
8. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations. New York: The Free Press.