

---

## **ANALISIS KEBUTUHAN TAMU YANG MENGINAP TENTANG FASILITAS KAMAR DI *HOSPITALTY CENTER***

**Wita Oktavia<sup>1</sup>, Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd<sup>2</sup>**  
**Program Studi D4 Manajemen Perhotelan**  
**FPP Universitas Negeri Padang**  
**email: [witaoktavia08@yahoo.com](mailto:witaoktavia08@yahoo.com)**

### ***Abstract***

*This type of research is descriptive research with quantitative data. The population of this study were individual and group guests staying at the Central Hospital. The sampling technique is non probability sampling, using purposive sampling. The number of samples in this study ruled 65 people. Data collection techniques were carried out using a questionnaire (questionnaire) using a Likert scale that has been tested for validity and reliability. Furthermore, the data were analyzed by quantitative descriptive. The result of this research is that this research has found about the guest needs about room facilities at the Hospital Center based on the data analysis above which is described by indicators. Based on the results of a study of 65 samples, the variable of room facilities needs can be categorized as very needed 74%. Then in the bedroom rankings can be categorized very needed 72%, indicators of linen items can be categorized very needed 75%, bathroom indicators can be categorized very needed 80%.*

***Keywords: Room Facilities Needs, Hospitality Center***

---

<sup>1</sup>ProdiD4ManajemenPerhotelanuntukwisudaperiode Desember2018

<sup>2</sup>DosenJurusanPariwisataFPP-UNP

**A. PENDAHULUAN**

Sektor pariwisata terus berkembang pada era globalisasi dan perdagangan bebas. Dengan perkembangan yang begitu pesat maka sektor pariwisata sangat penting ditingkatkan karena sektor pariwisata dapat menyumbangkan devisa negara dalam jumlah besar.

Sektor Pariwisata Indonesia sedang mengalami masa yang membanggakan. Pertumbuhan wisatawan mancanegara *year on year* Januari-Agustus 2017 mengalami kenaikan 25,68% dibanding priode yang sama tahun sebelumnya. Berikut dapat dilihat dalam tabel dibawah ini:

**Tabel 1. Persentase Pertumbuhan Wisatawan Mancanegara**

Wisatawan	Persentase
Regional ASEAN	6 %
Global	6 %
Malaysia	-0,9 %
Thailand	4,5 %

Sumber: *Kata Sambutan Menteri Pariwisata Republik Indonesia (2017)*

Berdasarkan laporan *telegraph.co.uk*, Indonesia bersama Vietnam masuk dalam daftar *top 20 fastest growing destination in the world*. Dalam upaya mencapai target 20 juta wisatawan mancanegara terobosan yang inovatif telah dilakukan melalui penguatan empat elemen yang terdiri atas pembangunan destinasi pariwisata, pembangunan industri pariwisata, pembangunan kelembagaan, dan pembangunan pemasaran pariwisata. Secara ekonomi usaha pariwisata memberikan dampak dalam perluasan usaha dan peluang kerja, serta meningkatkan devisa negara. Salah satu sektor pendukung usaha pariwisata adalah jasa perhotelan.

Perhotelan merupakan salah satu bisnis industri pariwisata yang sangat kompleks dengan beragam

variasi disiplin ilmu serta dinamika lingkup pekerjaannya. Menurut Ira Meirina Chair dan Heru Pramudia (2017: 1) hotel adalah suatu bisnis jasa atau pelayanan yang dijalankan dan menyediakan akomodasi serta dikelola secara komersial yang disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan, baik kamar untuk penginapan dan juga untuk makan dan minum, maupun pelayanan fasilitas jasa lainnya.

Hotel adalah salah satu bentuk perdagangan jasa yang menyediakan penginapan dan jasa pelayanan jasa hotel lainnya. Menurut Rumekso (2001: 2) Hotel adalah bentuk bangunan yang menyediakan kamar-kamar untuk menginap para tamu, makanan dan minuman seta fasilitas-fasilitas lain yang diperlukan dan dikelola

secara profesional untuk mendapatkan keuntungan.

Hotel menurut Sulastiyono (2011: 15) adalah “Suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman, dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa ada perjanjian khusus”. Industri perhotelan dituntut untuk bersikap lebih kreatif agar menarik para pelanggan sehingga dapat menghasilkan kepuasan pelanggan dan terjadi pembelian ulang.

*Hospitalty Center* merupakan sebuah usaha akomodasi perhotelan yang didirikan oleh Universitas Negeri Padang yang beralamatkan di Air Tawar Barat, Padang Utara Kota Padang Sumatera Barat. *Hospitalty Center* dibangun pada tahun 2015 dan diresmikan pada tanggal 15 Juli 2017 oleh wakil preasiden RI yaitu Jusuf Kalla.

Berdirinya *Hospitalty Center* merupakan atas dasar permintaan untuk memperlancar proses pembelajaran mahasiswa perhotelan, tidak hanya itu mahasiswa perhotelan juga dapat langsung melayani semua kebutuhan tamu yang menginap. Berdirinya *Hospitalty Center* diharapkan dapat disetarakan dengan hotel-hotel bintang 3 yang ada dikota Padang. Dengan adanya *Hospitalty Center*, Fakultas Pariwisata mengharapkan lulusan dari perhotelan Universitas Negeri Padang ini dapat menjadi lulusan terbaik dengan ilmu praktek yang didapatkan selama proses pembelajaran, agar langsung diserap oleh dunia industri baik itu hotel maupun restoran.

*Hospitalty Center* memiliki 58 kamar yang terdiri dari 3 tipe yaitu: *Standard Room*, *Deluxe Room*, *Familly Room*. Jumlah kamar yang ada di *Hospitalty Center* dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 2. Tipe Kamar**

No	Tipe Kamar	Jumlah Kamar
1	Standard Room	24 Kamar
2	Deluxe Room	26 Kamar
3	Familly Room	8 Kamar

Sumber: Pengelola *Hospitalty Center* (2018)

Berdasarkan keterangan yang didapat langsung dari pihak pengelola *Hospitalty Center*, pada tipe *standard room* semua kamar siapuntuk disewakan, tetapi untuk

kamar tipe *deluxe* hanya beberapa kamar yang siap disewakan, sedangkan untuk kamar tipe *familly room* semua kamar belum

siapuntuk disewakan karena fasilitas belum tersedia.

Banyak hal yang dapat mempengaruhi maju mundurnya usaha perhotelan, salah satunya adalah bagaimana pihak hotel dapat menarik pelanggan dan mempertahankan mereka dengan cara memberikan kualitas pelayanan dengan fasilitas yang memadai. Setiap hotel biasanya juga memperhatikan semua fasilitas yang dimiliki salah satunya adalah *Hospitalty Center*. Pada saat ini *Hospitalty Center* masih dalam

tahap pengembangan untuk menjadikan sebagai hotel berbintang, maka dari itu diperlukannya analisis kebutuhan tamu tentang fasilitas kamar. Dengan dilakukannya penelitian ini, *hospitalty center* dapat melengkapi fasilitas yang belum terpenuhi agar semakin banyak peminat yang ingin menginap di *hospitalty center* tersebut. Berikut adalah jumlah tamu yang menginap dari bulan Januari – Maret 2018:

**Tabel 3. Jumlah Tamu Meninap**

Bulan	Jumlah Tamu
Januari	52 tamu
Februari	250 tamu
Maret	248 tamu
<b>Total</b>	<b>550 tamu</b>

Sumber: Pengelola *Hospitalty Center* (2018)

Fasilitas menjadi salah satu pertimbangan konsumen dalam menentukan pilihan. Termasuk juga memberikan fasilitas kamar yang sesuai dengan standar yang ditetapkan, jika fasilitas yang disediakan sesuai dengan standar hotel maka akan tercapai kepuasan tamu sehingga adanya keinginan dari tamu untuk datang dan menginap kembali di hotel tersebut.

Menurut Sulastiyono (2011: 28), Fasilitas adalah penyediaan perlengkapan-perengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada para tamu dalam melaksanakan aktivitas-

aktivitas atau kegiatan-kegiatannya, sehingga kebutuhan-kebutuhan tamu dapat dipenuhi selama berada di hotel.

Fasilitas kamar yang telah memenuhi standar dapat memperlancar dan memudahkan tamu dalam menikmati layanan penginapan di kamar hotel sehingga kepuasan dan harapan tamu dapat tercapai. Fasilitas kamar yang disediakan sangat berpengaruh pada penilaian tamu dan pengguna jasa sehingga pada akhirnya nama baik atau citra hotel tersebut akan tetap terjaga. Jika fasilitas kamar lengkap sesuai dengan standar hotel maka tentu tamu akan merasa puas.

Sedangkan jika fasilitas kamar yang disediakan tidak sesuai dengan standar maka tamu yang menginap akan merasa tidak puas. Oleh karena itu, fasilitas kamar perlu diperhatikan dan dipenuhi sebagai mana mestinya dengan menerapkan analisis kebutuhan tamu yang efektif oleh pihak pengelola hotel.

**B. METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan data kuantitatif. Data yang diperoleh akan dianalisis dan diinterpretasikan sesuai dengan tujuan dan pertanyaan penelitian yang telah dikemukakan. Populasi

**C. HASIL PENELITIAN**

**1. Hasil Deskripsi Data Variabel Fasilitas Kamar**

**Tabel 4. Hasil Deskripsi Data Variabel Fasilitas Kamar**

Kategori	Rentang Skor	Frekuensi	Persentase
Sangat dibutuhkan	177 > 177	48	74
Dibutuhkan	99 99 ≤ 77	15	23
Kurang dibutuhkan	81 81 ≤ 99	2	3
Tidak dibutuhkan	63 63 ≤ 81	0	0
<b>Total</b>		<b>65</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Primer (Diolah), 2018

Berdasarkan tabel diatas dapat dikatakan bahwa hasil deskripsi data variabel fasilitas kamar di *Hospitaly Center* sebanyak 3% responden menyatakan kurang dibutuhkan, 23% responden menyatakan

**a) Kamar Tidur**

penelitian ini adalah tamu dengan sampel sebanyak 65 orang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *non probability sampling*, yaitu metode sampling yang tidak memberi kesempatan atau peluang yang sama bagi setiap unsur atau populasi untuk dipilih menjadi sampel. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menyebarkan angket dan kuisisioner. Sebelum menyebarkan angket dilakukan uji coba instrumen terlebih dahulu untuk mengetahui data yang digunakan valid atau tidak valid.

dibutuhkan, 74% responden menyatakan sangat dibutuhkan. Berikut hasil analisis deskriptif data variabel fasilitas kamar dengan indikator sebagai berikut:



**Tabel 5 . Hasil Deskripsi Data Variabel Fasilitas Kamar dengan Indikator Kamar Tidur**

Kategori	Rentang Skor	Frekuensi	Persentase
Sangat dibutuhkan	$>65$	47	72
Dibutuhkan	$55 \leq 65$	16	25
Kurang dibutuhkan	$45 \leq 55$	2	3
Tidak dibutuhkan	$35 \leq 45$	0	0
<b>Total</b>		<b>65</b>	<b>100,00</b>

Sumber : Data Primer (Diolah), 2018

Berdasarkan tabel di atas dapat dikatakan bahwa hasil deskripsi data variabel fasilitas kamar dengan indikator kamar tidur adalah sebanyak 72% responden

menyatakan sangat dibutuhkan, 25% responden menyatakan dibutuhkan, 3% mengatakan kurang dibutuhkan.

**b) *Linen Items***

**Tabel 6 . Hasil Deskripsi Data Variabel Fasilitas Kamar dengan Indikator *Linen Items***

Kategori	Rentang Skor	Frekuensi	Persentase
Sangat dibutuhkan	$>22,27$	49	75
Dibutuhkan	$19,25 \leq 22,27$	14	22
Kurang dibutuhkan	$15,75 \leq 19,25$	2	3
Tidak dibutuhkan	$12,25 \leq 15,75$	0	0
<b>Total</b>		<b>65</b>	<b>100,00</b>

Sumber : Data Primer (Diolah), 2018

Berdasarkan tabel di atas dapat dikatakan bahwa hasil deskripsi data variabel fasilitas kamar dengan indikator *linen items* adalah sebanyak 75% responden

menyatakan sangat dibutuhkan, 22% responden menyatakan dibutuhkan, 3% mengatakan kurang dibutuhkan.

**c) Kamar Mandi**

**Tabel 7. Hasil Deskripsi Data Variabel Fasilitas Kamar dengan Indikator Kamar Mandi**

Kategori	Rentang Skor	Frekuensi	Persentase
Sangat dibutuhkan	>29,25	52	80
Dibutuhkan	24,75 ≤ 29,25	12	18
Kurang dibutuhkan	20,25 ≤ 24,75	1	2
Tidak dibutuhkan	15,75 ≤ 20,25	0	0
<b>Total</b>		<b>65</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Primer (Diolah), 2018

Berdasarkan tabel di atas dapat dikatakan bahwa hasil deskripsi data variabel fasilitas kamar dengan indikator kamar tidur adalah sebanyak 80%

responden menyatakan sangat dibutuhkan, 18% responden menyatakan dibutuhkan, 2% mengatakan kurang dibutuhkan.

**2. Distribusi Total Capaian Responden Variabel Fasilitas Kamar**

Total capaian responden variabel fasilitas kamar dengan indikator kamar tidur, *linen items*, dan

kamar mandi adalah sebagai berikut:

**Tabel 8. Total Capaian Responden Variabel Fasilitas Kamar**

No	Variabel Fasilitas Kamar	Rata-rata Skor	
		Mean	TCR
1	Kamar Tidur	3,44	85,96
2	<i>Linen Items</i>	3,42	85,60
3	Kamar mandi	3,45	86,15

Sumber : Data Primer (Diolah), 2018

Dalam menilai fasilitas kamar terlihat tiga indikator yang digunakan menunjukkan penilaian yang relatif tinggi. Didalam distribusi frekuensi skor jawaban tertinggi diberikan responden dalam menilai indikator kamar mandi. Didalam menilai indikator tersebut pada umumnya responden menyatakan bahwa mereka

memberikan pernyataan bahwa fasilitas kamar mandi sangat dibutuhkan dengan rata-rata skor yang diberikan responden adalah 3.45 dengan persentase 86.15%. Nilai persentase TCR yang diperoleh telah berada pada kategori tinggi.

**D. PEMBAHASAN**

Menurut Harahap (2004: 189), “Analisis merupakan kegiatan

memecahkan atau menguraikan sesuatu unit menjadi berbagai unit terkecil”. Sedangkan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia yang dikutip oleh Prastowo (2002: 52), “Analisis didefinisikan sebagai penguraian suatu pokok atas berbagai bagiannya dan penelaahan bagian itu sendiri serta hubungan antar bagian untuk memperoleh pengertian yang tepat dan pemahaman dan arti keseluruhan”. Dapat disimpulkan bahwa analisis merupakan suatu kegiatan menguraikan, menelaah, dan memecahkan suatu pokok bahasan yang ingin diteliti dengan tujuan memperoleh pengertian dan pemahaman yang tepat secara keseluruhan. Definisi analisis tersebut memberikan gambaran tentang kegiatan menguraikan dan menelaah suatu unsur-unsur yang akan diteliti dan dipahami secara mendalam oleh peneliti.

Menurut Etta Mamang Sangadji dan Sopiah (2013: 7) “Kebutuhan adalah ketidakberadaan beberapa kepuasan dasar. Manusia membutuhkan makanan, minuman, pakaian, tempat tinggal, keamanan, hak milik, dan harga diri. Kebutuhan merupakan hakikat biologis dan kondisi manusia. Kebutuhan tidak perlu diciptakan oleh pemasar atau produsen, karna telah melekat pada diri manusia. Menurut Abraham Maslow Manusia memiliki beberapa tingkat kebutuhan yang

bersifat hirarkis antara lain yaitu: kebutuhan psikologis (kebutuhan paling dasar setiap manusia seperti makan, minum dan juga tempat tinggal), kebutuhan akan rasa aman dan nyaman, kebutuhan rasa cinta dan ingin memiliki, kebutuhan rasa percaya diri, dan yang terakhir adalah kebutuhan akulturasi diri. Apabila seseorang bisa memenuhi kebutuhan tahap satu, maka ia akan maju ke tahap berikutnya, dan apabila seseorang hanya berada pada tahap pertama dan kedua maka akan cenderung melakukan hal yang kurang beradab demi memenuhi kebutuhan dan melangkah ke tahap berikutnya.

Menurut Sulastiyono (2011: 28), ”Fasilitas adalah penyediaan perlengkapan-perengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada para tamu dalam melaksanakan kegiatannya, sehingga kebutuhan-kebutuhan tamu dapat terpenuhi selama berada di Hotel”. Fasilitas-fasilitas itu dapat berupa kamar-kamar tamu dengan segala perlengkapan yang terdapat didalamnya, restoran dengan berbagai jenis produk makanan dan minuman, fasilitas olahraga dan fasilitas hiburan. Segala fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, kelengkapan, desain interior, dan eksterior serta kebersihan fasilitas harus diperhatikan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan atau didapat



konsumen secara langsung. Konsumen memang harus dipuaskan dengan fasilitas yang ada, sebab kalau tidak puas tidak mau lagi datang ke hotel. Hal ini dapat menyebabkan penurunan penjualan dan penurunan tingkat laba.

Lebih luas lagi tentang pengertian fasilitas menurut Arikunto (1997: 6) “fasilitas adalah sesuatu yang dapat memudahkan dan memperlancar usaha ini, dapat berupa benda-benda maupun uang”. Menurut Moekjijjat (2001: 12), “Fasilitas merupakan salah satu peralatan yang mendukung terlaksananya suatu aktifitas pekerjaan dengan efektif”. Fasilitas-fasilitas dalam suatu hotel menurut Sulastiyono (2006: 11), “Fasilitas adalah kamar tidur dengan segala perlengkapannya, restoran dengan pendukungnya, fasilitas tambahan seperti fasilitas olahraga dan hiburan, dan lain-lain”.

## E. KESIMPULAN DAN SARAN

### 1. Kesimpulan

- a. Pada variabel fasilitas kamar dengan indikator kamar tidur yang termasuk ke dalam kategori sangat dibutuhkan dengan nilai persentase 72%, kategori dibutuhkan dengan nilai persentase 25%, dan kategori kurang dibutuhkan dengan nilai persentase 3%. Sedangkan dalam total capaian responden untuk indikator kamar tidur pada umumnya responden menyatakan bahwa mereka memberikan pernyataan bahwa fasilitas kamar tidur sangat dibutuhkan dengan rata-rata skor yang diberikan responden adalah 3.44 dengan persentase 85.96%. Nilai persentase TCR yang diperoleh telah berada pada kategori tinggi.
- b. Pada variabel fasilitas kamar dengan indikator *linen items* yang termasuk ke dalam kategori sangat dibutuhkan dengan nilai persentase 75%, kategori dibutuhkan dengan nilai persentase 22%, kategori kurang dibutuhkan dengan nilai persentase 3%. Sedangkan dalam total capaian responden untuk indikator *guest linen* pada umumnya responden menyatakan bahwa mereka memberikan pernyataan bahwa fasilitas *guest linen* sangat dibutuhkan dengan rata-rata skor yang diberikan responden adalah 3.42 dengan persentase 85.60%. Nilai persentase TCR yang diperoleh telah berada pada kategori tinggi.
- c. Pada variabel fasilitas kamar dengan indikator kamar mandi yang termasuk ke dalam kategori sangat dibutuhkan dengan nilai persentase 80%, kategori dibutuhkan dengan nilai persentase 18%, dan kategori kurang dibutuhkan dengan nilai persentase 2%. Sedangkan

dalam total capaian responden untuk indikator kamar mandi pada umumnya responden menyatakan bahwa mereka memberikan pernyataan bahwa fasilitas kamar mandi sangat dibutuhkan dengan rata-rata skor yang diberikan responden adalah 3.45 dengan persentase 86.15%. Nilai persentase TCR yang diperoleh telah berada pada kategori tinggi.

## 2. Saran

### a. Kepada Pihak Hotel

Disarankan agar melengkapi lagi fasilitas yang belum tersedia. Fasilitas menjadi salah satu pertimbangan konsumen dalam menentukan pilihan. *Hospitalty Center* diharapkan dapat memberikan fasilitas kamar yang sesuai dengan standar yang ditetapkan, jika fasilitas yang disediakan sesuai dengan standar hotel maka akan tercapai kepuasan tamu sehingga adanya keinginan dari tamu untuk datang dan menginap kembali di hotel tersebut

### b. Kepada Jurusan Pariwisata

Diharapkan penelitian ini menjadi bahan untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan, serta menjadi informasi yang memadai khususnya bagi pihak terkait dan menjadi bahan pembelajaran.

### c. Kepada peneliti lain

Diharapkan peneliti lain lebih memperluas kajian tentang faktor yang berhubungan dengan kebutuhan tamu tentang fasilitas kamar di *Hospitalty Center*.

Catatan: Artikel ini disusun berdasarkan skripsi penulis, dengan Pembimbing Dra. Ira Meirina Chair, M. Pd.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agus, Sulastiyono. 2006. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta
- Agus Sulastiyono. 2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel: Manajemen Hotel*. Bandung: Alfabeta
- Arikunto, Suharsimi. 1997. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Edisi Revisi IV. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Chair, Ira Meirina dan Heru Pramudia. 2017. *Hotel Room Devision Management*. Jakarta: PT Fajar Interpratama Mandiri
- Harahap, Sofyan Syafri. 2004. *Akuntansi Aktiva Tetap*. Edisi Ketiga, Jakarta: Penerbit PT. Raja Grafindo
- Moekijat, Drs. 2001. *Dasar-dasar Motivasi*. Bandung: Pionir Jaya
- Prastowo, Dwi. 2002. *Analisis Laporan Keuangan*. Cetakan Kedua. Yogyakarta: UPP AMP YKPN

---

Rumekso, SE edisi I, 2001  
*Housekeeping Hotel*, Andi Yogyakarta  
Sangadji, Etta Mamang & Sopiah.  
2013. *Prilaku Konsumen* –

*Pendekatan Praktis disertai  
Himpunan Jurnal Penelitian.*  
Yogyakarta: ANDI