

Strategi Pelayanan *Room Boy* Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu di Hotel Pusako Bukittinggi

Yusril¹ & Sandra Dewi²

^{1,2} Universitas Islam Negeri Sjech M. Djamil Djambek, Indonesia

ARTICLE INFO

Article History:

Received Feb 21th, 2026

Revised April 05th, 2026

Accepted April 29th, 2026

Keywords:

Strategi Pelayanan;

Room Boy;

Kepuasan.

ABSTRACT

This study aims to analysis the service strategies of room attendants in improving guest satisfaction at Hotel Pusako Bukittinggi. Based on visitor data, there were fluctuations in the number of guests from 2022 to 2024, with a decline in 2023 and a rebound in 2024. Initial observations indicate that the decline in visitor numbers was caused by a decline in service quality and a lack of maintenance of hotel facilities. The methods used in this study are qualitative descriptive with a SWOT, IFE, and EFE analysis approach, as well as data collection techniques through interviews and observations. The results of the study indicate that Room Boy service plays a crucial role in creating guest comfort through cleanliness, friendliness, and responsiveness. Hotel Pusako has implemented strategies such as routine training, SOPs, 24-hour service, and performance evaluations. The SWOT analysis identified strengths in human resources and team coordination, as well as opportunities arising from tourism trends and technology. However, weaknesses in service consistency and threats from competition need to be addressed. SWOT-based strategies (SO, ST, WO, WT) serve as the foundation for improving the quality of Room Boy service to foster sustainable guest satisfaction and loyalty.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi pelayanan *Room Boy* dalam meningkatkan kepuasan tamu di Hotel Pusako Bukittinggi. Berdasarkan data kunjungan, terjadi fluktuasi jumlah tamu dari tahun 2022 hingga 2024, dengan penurunan pada tahun 2023 dan peningkatan kembali ditahun 2024. Observasi awal menunjukkan bahwa penurunan jumlah pengunjung disebabkan oleh penurunan kualitas pelayanan dan kurangnya perawatan fasilitas hotel. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan pendekatan analisis SWOT, IFE, dan EFE, serta teknik pengumpulan data melalui wawancara dan observasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan *Room Boy* berperan penting dalam menciptakan kenyamanan tamu melalui kebersihan, keramahan, dan responsivitas. Hotel Pusako telah menerapkan strategi seperti pelatihan rutin, SOP, pelayanan 24 jam, dan evaluasi kinerja. Analisis SWOT mengidentifikasi kekuatan pada SDM dan koordinasi tim, serta peluang dari tren wisata dan teknologi. Namun, kelemahan dalam konsistensi pelayanan dan ancaman dari persaingan perlu diatasi. Strategi berbasis matriks SWOT (SO, ST, WO, WT) menjadi landasan untuk meningkatkan kualitas pelayanan *Room Boy* demi mendorong kepuasan dan loyalitas tamu secara berkelanjutan.



© 2026 The Author(s). Published by Universitas Indraprasta PGRI, Jakarta, Indonesia. This is an open access article under the CC BY license (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)

Corresponding Author:

Yusril

Email: yusril2408@gmail.com

How to Cite: Yusril, Dewi, S. (2026). Strategi pelayanan room boy dalam meningkatkan kepuasan tamu di hotel pusako bukittinggi. *Sosio e-Kons*, 18 (1), 68-83

PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan salah satu industri terbesar dan tercepat perkembangannya di dunia. Sektor ini memberikan kontribusi yang besar untuk perkembangan ekonomi, pengurangan kemiskinan, penyerapan tenaga kerja dan berbagai dampak positif lainnya (ekonomi, sosial, politik, dan budaya). Semakin banyaknya wisatawan yang berkunjung ke suatu objek wisata atau semakin berkembangnya suatu daerah karena pariwisatanya maka salah satu yang dibutuhkan adalah penginapan atau hotel.

Hotel merupakan suatu organisasi yang bergerak dibidang jasa dengan focus kegiatannya adalah untuk melayani tamu hotel melalui pelayanan yang berkualitas. Hotel diharuskan memiliki bentuk pelayanan yang terbaik untuk ditawarkan kepada tamu hotelnya agar tamu hotelnya memilih jasanya. Pemberian pelayanan yang terbaik tentu setiap hotel akan membuat adanya kreatifitas ataupun inovasi untuk memperluas pasar tamu hotelnya maka kompetisi sebagai penyedia pelayanan terbaik dan terjangkau akan terlihat dalam kemudahan memperoleh informasi.

Dengan pengertian umum hotel adalah perusahaan yang menyediakan jasa-jasa dalam bentuk penginapan serta menyediakan hidangan dan fasilitas lainnya dalam hotel umum yang bertujuan kormesial. Dalam Keputusan Menteri pariwisata Pos dan terkomunikasi No. KM.37/PW.304/MPPT -886 (7 Juni 1986) diberikan batasan pada hotel adalah sebagai jenis akomodasi yang merupakan Sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan makan dan minum serta jasa lainnya yang dikelola secara kormesial.

Pemahaman akan kebutuhan tamu hotel mendorong manajemen dan pemilik hotel terus berinovasi untuk meningkatkan kualitas layanannya. Berbagai upaya dilakukan termasuk mendidik setiap karyawan agar memiliki sikap responsive dan memberikan perhatian setiap terhadap tamu. Berbagai fasilitas fisik pendukung kelengkapan hotel juga setia di perbaharui dengan akibat semakin banyak pemain baru yang masuk pada industri hotel di Bukittinggi.

Perkembangan industri perhotelan di Sumatera Barat juga didukung oleh data statistik yang menunjukkan adanya peningkatan jumlah akomodasi dari tahun ke tahun. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik, jumlah hotel baik berbintang maupun non-bintang di Sumatera Barat mengalami pertumbuhan seiring dengan meningkatnya kunjungan wisatawan dan aktivitas pariwisata di berbagai daerah. Peningkatan ini tidak hanya terjadi di kota-kota besar seperti Padang, tetapi juga merambah ke daerah tujuan wisata utama seperti Bukittinggi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kebutuhan akan akomodasi yang berkualitas semakin tinggi, sehingga mendorong setiap hotel untuk meningkatkan daya saing melalui kualitas pelayanan, termasuk pada aspek pelayanan room boy sebagai bagian penting dalam menciptakan kenyamanan dan kepuasan tamu.

Data perkembangan hotel di Kota Bukittinggi selama periode 2019–2024 menunjukkan tren peningkatan, terutama pada kategori hotel non-bintang. Jumlah hotel berbintang meningkat secara bertahap dari 20 unit pada tahun 2019 menjadi 22 unit pada 2020 dan 2021, kemudian naik menjadi 23 unit pada 2022, 26 unit pada 2023, dan mencapai 27 unit pada 2024, yang mencerminkan pertumbuhan yang stabil. Di sisi lain, hotel non-bintang mengalami dinamika yang lebih fluktuatif namun cenderung meningkat signifikan, dimulai dari 55 unit pada 2019, meningkat menjadi 57 unit pada 2020, kemudian menurun menjadi 52 unit pada 2021, sebelum melonjak menjadi 97 unit pada 2022 dan mencapai puncaknya pada 119 unit di tahun 2023, lalu sedikit menurun menjadi 114 unit pada 2024. Secara keseluruhan, perkembangan ini menunjukkan bahwa pertumbuhan akomodasi di Bukittinggi lebih didominasi oleh hotel non-bintang, yang mengindikasikan tingginya permintaan terhadap penginapan yang lebih terjangkau, sementara hotel berbintang tetap berkembang secara konsisten sebagai penunjang kualitas sektor pariwisata (Badan Pusat Statistik Kota Bukittinggi, 2025).

Salah satu hotel yang terdapat di Bukittinggi yaitu Hotel Pusako merupakan salah satu hotel berbintang 4 di Indonesia dan dikelola oleh PT Pusako Tarinka Perkasa dengan dagang Hotel Pusako tepat 3 Maret 1992 resmi dibuka. Hingga saat ini Hotel Pusako Bukittinggi menjadi hotel berbintang 4 pilihan di Sumatera Barat. Dalam persaingan industri perhotelan saat ini, maka sangatlah penting suatu

hotel memiliki keunggulan kompetitif. Untuk mendapatkan keunggulan yang kompetitif maka setiap hotel dituntut untuk mampu memuaskan konsumennya terutama dalam kualitas pelayanannya.

Kualitas pelayanan hotel dapat meningkatkan tingkat hunian kamar (*occupancy rate*), karena pendapatan terbesar hotel berasal dari penjualan kamar. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan hotel akan berdampak langsung pada keinginan pelanggan untuk menggunakan kembali layanan hotel tersebut di masa mendatang. Pada akhirnya, ini akan berdampak pada pendapatan atau tingkat hunian hotel dalam jangka panjang. Dengan demikian, penyampaian layanan yang efektif akan mampu menyentuh *heart share* dan memperkuat posisi dalam *mind share* konsumen, sehingga pada akhirnya akan meningkatkan loyalitas pelanggan (Thorik & Hardiono, 2006). Hal ini didukung oleh penelitian terbaru yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki peran penting dalam membentuk loyalitas melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi dalam industri perhotelan (Kusumah & Guspian, 2026). Selain itu, studi meta-analisis menunjukkan bahwa hubungan antara kualitas layanan, nilai yang dirasakan, dan kepuasan pelanggan merupakan faktor utama dalam pembentukan loyalitas pelanggan di sektor hospitality (So et al., 2024). Penelitian lain juga menegaskan bahwa pengalaman layanan yang berkualitas secara signifikan meningkatkan loyalitas pelanggan melalui peningkatan kepuasan dalam industri perhotelan (Danurdara & Masatif, 2025)

Hotel Pusako Bukittinggi merupakan hotel yang berfokus pada kepuasan tamu, sehingga pemahaman terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan menjadi sangat penting dalam industri perhotelan. Kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja pelayanan dengan harapan (Kotler & Keller, 2007). Dalam konteks ini, kualitas pelayanan menjadi faktor utama yang dapat diukur menggunakan model SERVQUAL yang dikemukakan oleh A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry, yang meliputi lima dimensi yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* (Parasuraman et al., 1988). Kelima dimensi ini sangat relevan dengan peran room boy dalam menjaga kebersihan dan kelengkapan kamar (*tangible*), memberikan pelayanan yang konsisten (*reliability*), tanggap terhadap kebutuhan tamu (*responsiveness*), bersikap sopan dan memberikan rasa aman (*assurance*), serta menunjukkan kepedulian terhadap tamu (*empathy*). Dengan demikian, kualitas pelayanan yang optimal dari room boy akan berkontribusi langsung terhadap peningkatan kepuasan dan loyalitas tamu (Tjiptono, 2014).

Tabel 1.
Jumlah Pengunjung di Hotel Pusako Bukittinggi Tahun 2022-2024

No.	Tahun	Jumlah Pengunjung (Orang)	Selisih pengunjung	Persentase
1.	2022	26.584	-	-
2.	2023	22.276	-4.308 ↓	-16,21% (Penurunan)
3.	2024	26.106	+3.830 ↑	+17,20% (Peningkatan)

Sumber: Data observasi (2024)

Berdasarkan Tabel 1. diatas menjelaskan jumlah pengunjung di Hotel Pusako Bukittinggi bahwa jumlah pengunjung pada tahun 2022 sebanyak 26.584 pengunjung dengan selisih -4.308, pengunjung pada tahun 2023 yang mengalami penurunan, sedangkan pada tahun 2024 jumlah pengunjung mengalami peningkatan yaitu menjadi 26.106 pengunjung dengan selisih +3.830. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa jumlah pengunjung hotel pusako terbanyak pada tahun 2022.

Berdasarkan observasi awal yang penelitian temukan di Hotel Pusako Bukittinggi yang terjadinya penurunan pengunjung tamu disebabkan oleh beberapa faktor, contohnya yaitu penurunan kualitas pelayanan, fasilitas hotel kurang terawat atau usang. Fasilitas yang didapatkan oleh tamu tidak maksimal karna mengalami kenaikan dan penurunan di Hotel Pusako Bukittinggi. Mengetahui kekurangan-kekurangan tersebut penting agar manajemen hotel bisa mengambil langkah perbaikan, seperti

memberikan pelatihan lebih baik, menambah staf, memperbaiki komunikasi internal, dan meningkatkan motivasi kerja.

Hotel Pusako Bukittinggi juga menggunakan platform promosi online seperti Instagram untuk menarik pelanggan dengan memposting kamar, area tamu, dan makanan yang tersedia. Postingan seminggu sekali gratis biasanya dilakukan dan menggunakan situs web yang bagus seperti online travel. Untuk mengatasi persaingan, kebijakan dan strategi pemasaran yang efektif diperlukan untuk mengisi ruang kosong dan meningkatkan penjualan secara bertahap. Hal ini harus dilakukan dengan mengikuti kemajuan teknologi dan membuat sistem informasi manajemen yang diperlukan hotel.

Secara umum Hotel Pusako Bukittinggi merupakan salah satu hotel tertua dan ikonik di kota Bukittinggi, Sumatera Barat. Hotel ini berdiri sejak masa kolonial Belanda dan hingga kini tetap mempertahankan ciri khas arsitektur Minangkabau yang kental, menjadikannya bukan hanya sebagai tempat menginap tetapi juga destinasi wisata budaya yang menarik. Hotel ini juga dilengkapi dengan berbagai fasilitas seperti restoran, kolam renang, lapangan tenis, ruang rapat, dan balai utama berkapasitas 250 orang. Dengan kapasitas tersebut, Hotel Pusako Bukittinggi mampu melayani berbagai kebutuhan akomodasi, baik untuk wisatawan individu maupun kelompok.

Oleh karena itu, orang ingin tempat yang bersih, nyaman, dan aman. Hotel harus memenuhi kebutuhan setiap pelanggan dengan pelayanan terbaik. Karena menjad haknya, setiap pelanggan pasti menginginkan yang terbaik dalam setiap jasa yang mereka beli. Setiap pelanggan berhak atas kenyamanan, keamanan, informasi yang benar dan jujur, serta perlakuan dan pelayanan yang benar untuk barang yang mereka beli.

Hotel Pusako berstatus hotel bintang empat yang menawarkan beragam fasilitas seperti kamar dengan konsep tradisional yang dilengkapi fasilitas modern, restoran dengan menu masakan lokal dan internasional, ruang pertemuan, dan layanan fasilitas housekeeping yang profesional. Hotel ini memiliki 191 kamar yang terbagi dalam beberapa tipe, termasuk standar, superior, dan suite, yang masing-masing dirancang untuk memenuhi kebutuhan berbagai segmen tamu mulai dari wisatawan hingga pebisnis.

Pelayanan di Hotel Pusako sangat menitikberatkan pada kenyamanan dan kepuasan tamu dengan mengedepankan nilai-nilai budaya lokal Minangkabau sebagai ciri khas pelayanan. Salah satu aspek penting adalah peran roomboy yang tidak hanya bertugas menjaga kebersihan dan kerapian kamar serta memastikan fasilitas berfungsi dengan baik, tetapi juga mencerminkan karakter budaya seperti keramahan, kesopanan, serta sikap menghormati tamu yang dikenal dalam falsafah “adat basandi syarak, syarak basandi Kitabullah.” Dalam praktiknya, roomboy dituntut untuk berkomunikasi secara santun, responsif terhadap kebutuhan tamu, serta menjaga etika pelayanan yang hangat dan bersahabat. Manajemen hotel secara rutin mengadakan pelatihan bagi para staf, termasuk roomboy, untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang tidak hanya memenuhi standar internasional tetapi juga memperkuat identitas budaya lokal dalam setiap interaksi pelayanan. Selain itu, hotel menerapkan sistem monitoring dan evaluasi melalui umpan balik tamu guna meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan (Siregar, 2020). Dengan reputasi sebagai hotel yang mengedepankan budaya dan pelayanan berkualitas, Hotel Pusako Bukittinggi terus berinovasi dalam strategi pelayanan, khususnya pada layanan roomboy, guna meningkatkan kepuasan dan loyalitas tamu (Nasution, 2019).

Pelayanan hotel terdiri dari berbagai bagian, salah satunya adalah bagian *housekeeping*, di mana *Room Boy* memegang peranan penting dalam menjaga kebersihan dan kenyamanan kamar tamu. *Room boy* tidak hanya dituntut untuk bekerja cepat dan tepat, tetapi juga harus memahami kebutuhan dan harapan tamu secara personal. Pelayanan kamar yang bersih, rapi, wangi, serta keramahan dari petugas *Room Boy* akan membentuk kesan positif yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan tamu (Putri & Dewi, 2022) Hotel Pusako Bukittinggi merupakan salah satu hotel berbintang yang cukup dikenal di wilayah Sumatera Barat. Hotel ini telah melayani tamu dari berbagai daerah maupun mancanegara, terutama yang datang untuk keperluan wisata, bisnis, maupun acara keluarga. Meskipun memiliki lokasi strategis dan fasilitas yang lengkap, Hotel Pusako juga menghadapi tantangan dalam mempertahankan jumlah kunjungan tamu setiap tahunnya. Berdasarkan data internal, terjadi penurunan jumlah pengunjung

pada tahun 2023, yang kemungkinan besar disebabkan oleh berbagai faktor, termasuk kualitas pelayanan.

Pelayanan Room Boy memiliki peran penting dalam menciptakan pengalaman menginap yang nyaman dan memengaruhi kepuasan tamu di Hotel Pusako Bukittinggi. Jika pelayanan bersih, cepat, dan ramah, maka tamu lebih mungkin merasa puas dan memberikan ulasan positif. Hal ini akan berdampak pada reputasi dan tingkat hunian hotel.

Kualitas pelayanan prefektif islam Allah SWT berfirman dalam Al-qur'an ayat 267 yang artinya: "Wahai orang-orang yang beriman! Infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu keluarkan, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Mahakaya, Maha Terpuji".(QS. Al-Baqarah (2): 267). Ayat tersebut menegaskan bahwa islam sangat meperhatikan sebuah pelayanan yang berkualitas, memberikan yang baik, dan bukan yang buruk.

Menurut Agus Nawar *Room Boy* adalah petugas kebersihan kamar hotel yang memiliki tanggung jawab dalam membersihkan, merapikan, dan menata kamar tamu sesuai standar operasional hotel. Tugas utama *room boy* mencakup mengganti linen, membersihkan kamar mandi, menyapu dan mengepel lantai, mengisi perlengkapan amenitas, serta memastikan kamar dalam keadaan siap pakai dan nyaman sebelum dihuni tamu (Nawar, 2002). Selanjutnya, Rumecko mengungkapkan *Room Boy* ialah petugas atau karyawan yang bertugas merapikan dan membersihkan kamar tamu, mengganti linen, handuk, dan amenitas kamar sesuai standar hotel. Room boy juga bertanggung jawab terhadap kenyamanan kamar tamu serta menjaga kebersihan dan kelengkapan fasilitas kamar (Rumecko, 2002). Oleh karena itu roomboy memiliki peran penting dalam menjalankan operasional hotel. Karena pada umumnya penghasilan terbesar pada hotel di dapat dari hasil penjualan kamar. Dan beberapa di antaranya di dapat dari makanan dan minuman.

Industri perhotelan merupakan sektor jasa yang sangat kompetitif, sehingga kualitas pelayanan menjadi faktor utama dalam menentukan kepuasan dan loyalitas tamu (Kotler & Keller, 2007; Kandampully, Zhang, & Bilgihan, 2015). Dalam konteks ini, bagian housekeeping, khususnya room boy, memiliki peran penting karena berhubungan langsung dengan kenyamanan tamu melalui kebersihan, kerapian, dan kesiapan kamar. Namun demikian, berbagai penelitian sebelumnya cenderung membahas kualitas pelayanan hotel secara umum tanpa mengkaji secara spesifik kontribusi room boy sebagai elemen operasional yang strategis dalam menciptakan pengalaman menginap yang memuaskan (Siregar, 2020; Jones, Hillier, & Comfort, 2016).

Selain itu, sebagian besar penelitian terdahulu lebih menitikberatkan pada pengukuran kualitas pelayanan atau kepuasan tamu tanpa mengintegrasikan pendekatan analisis strategis seperti Internal Factor Evaluation (IFE), External Factor Evaluation (EFE), dan SWOT. Padahal, pendekatan tersebut penting untuk mengidentifikasi secara sistematis kondisi internal (kekuatan dan kelemahan) serta kondisi eksternal (peluang dan ancaman) yang dihadapi organisasi dalam merumuskan strategi yang efektif (David, 2011; Rangkuti, 2016; Gürel & Tat, 2017). Dengan demikian, terdapat celah metodologis, di mana penelitian sebelumnya belum banyak menggabungkan analisis kualitas pelayanan dengan perumusan strategi berbasis IFE, EFE, dan SWOT secara komprehensif.

Di sisi lain, terdapat inkonsistensi hasil penelitian terkait faktor dominan yang mempengaruhi kepuasan tamu. Beberapa studi menyatakan bahwa fasilitas fisik menjadi faktor utama, sementara penelitian lain menekankan pada kualitas interaksi pelayanan sebagai penentu kepuasan (Nasution, 2019; Ali, Hussain, & Ragavan, 2014). Perbedaan hasil ini menunjukkan bahwa masih diperlukan kajian yang lebih kontekstual dan spesifik, khususnya pada bagian operasional seperti room boy yang memiliki peran langsung dalam pelayanan kamar.

Dalam konteks Hotel Pusako Bukittinggi, meskipun hotel ini memiliki potensi dalam sektor pariwisata yang terus berkembang, namun belum terdapat kajian yang secara khusus menganalisis strategi peningkatan pelayanan room boy dengan pendekatan analisis internal dan eksternal yang terstruktur. Oleh karena itu, terdapat celah penelitian yang perlu dikaji, yaitu bagaimana mengintegrasikan

analisis IFE dan EFE dalam kerangka SWOT untuk merumuskan strategi yang tepat dalam meningkatkan pelayanan room boy guna meningkatkan kepuasan tamu. Berdasarkan latar belakang di atas, dengan demikian dalam penelitian ini maka akan mengikat judul “Strategi Pelayanan *Room Boy* Dalam meningkatkan Kepuasan tamu Di Hotel Pusako Bukittinggi”.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif untuk menggambarkan secara mendalam strategi peningkatan pelayanan room boy dalam meningkatkan kepuasan tamu di Hotel Pusako Bukittinggi. Pendekatan ini dipilih karena mampu memahami fenomena pelayanan secara kontekstual berdasarkan pengalaman dan persepsi informan (Moleong, 2017).

Penelitian dilaksanakan di Hotel Pusako Bukittinggi, khususnya pada bagian housekeeping (room boy), dengan waktu pelaksanaan selama empat bulan. Data yang digunakan terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan manajer room boy dan pihak front officer. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari dokumen internal hotel, laporan statistik, serta literatur yang relevan dengan penelitian.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung aktivitas pelayanan room boy, wawancara digunakan untuk menggali informasi secara mendalam, sedangkan dokumentasi digunakan sebagai data pendukung. Informan penelitian ditentukan secara purposive sampling, dengan manajer room boy sebagai informan kunci karena memiliki peran strategis dalam pengelolaan pelayanan housekeeping.

Analisis data dilakukan menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif dengan model Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Miles & Huberman, 2014). Selain itu, penelitian ini juga menggunakan analisis SWOT untuk mengidentifikasi faktor internal dan eksternal, serta didukung oleh analisis Internal Factor Evaluation (IFE) dan External Factor Evaluation (EFE) dalam merumuskan strategi peningkatan pelayanan (David, 2011). Keabsahan data diuji menggunakan teknik triangulasi sumber dan triangulasi teknik untuk memastikan validitas dan konsistensi data yang diperoleh.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Profil Perusahaan Hotel Pusako Bukittinggi

Hotel Pusako dimiliki oleh PT. PUSAKO TARINKA dan pada bulan Mei 1991 sampai Agustus 1996 dioperasikan oleh PT. AEROWISATA yang merupakan bagian dari perusahaan GARUDA INDONESIA GROUP dan kemudian pada bulan September 1996 dioperasikan oleh SOL AMELIA yang berpusat di Spanyol dan Singapura yang memiliki dan mengoperasikan lebih kurang 250 hotel di seluruh dunia.

Hotel Pusako didukung oleh sekitar 181 orang tenaga terlatih dibidang perhotelan dan dipimpin oleh *General Manager* dan dibantu oleh beberapa orang *manager* yang berpotensi. *Soft Opening* hotel pusako diadakan pada tanggal 07 Agustus 1991 dan *Grand Opening* pada tanggal 03 Maret 1992.

Berikut adalah beberapa fasilitas yang tersedia di Hotel Pusako Bukittinggi:

1. Kamar tamu dari 184 kamar standar, 6 kamar *junior suite*, 1 kamar *presidential suite* yang dilengkapi dengan kamar mandi shower, bakni, *telephone*, tv.
2. Restoran dan Bar yang terdiri dari:
 - a. *Jambalero Brassiere Choffe Shop* yang dibuka 24 jam dengan pemesanan menu lokal dan internasional dengan kapasitas 110 kursi.

- b. *Parenai Theater Restaurant*, yang menyediakan buffet dengan menu tradisional dan diiringi dengan atraksi tari tarian tradisional.
 - c. *Pagatok Lounge Bar*, dibuka pada jam 10.00 – 12.00 wib.
 - d. *Pool bar*.
3. Fasilitas rekreasi dan olahraga:
 - a. Kolam renang dengan air panas
 - b. Joging track
 - c. Lapangan tenis
 4. Ruang *meeting* dan *banquet*:
 - a. Dang tuanku dengan luas 11,4 x 24 m dengan kapasitas 250 orang.
 - b. Bodi chaniago dengan luas 9 x 7,15 m dengan kapasitas 30 orang.
 - c. Koto piliang dengan luas 9 x 7,15 m dengan kapasitas 30 orang,
 5. Layanan dan fasilitas lainnya:
 - a. 24 jam room service
 - b. Business centre service
 - c. Area parkir
 - d. Pelayanan pos
 - e. Laundry
 - f. Bantuan konfirmasi penerbangan
 - g. *Idd telephone*

Dengan fasilitas yang lengkap dan beragam, Hotel Pusako Bukittinggi berupaya memberikan pengalaman menginap yang nyaman dan tak terlupakan bagi para tamunya. Untuk lebih lengkapnya profil dari Hotel Busako Bukittinggi adalah sebagai berikut:

1. Nama perusahaan : PT. AEROWISATA
2. Nama dagang / operasi : Hotel Pusako
3. Tanggal berdiri : 3 Maret 1992
4. Pemilik : PT. PUSAKO TARINKA
5. Jenis usaha : Jasa perhotelan
6. Alamat : Jl. Soekarno Hatta No.7, Manggis Ganting, Kec. Mandiangin Koto Selayan, Kota Bukittinggi, Sumatera Barat 26169
7. Phone /fax : 081372282839
8. Jumlah karyawan : 118 orang

Hasil

1. Identifikasi SWOT

Berikut ini adalah rincian mengenai kekuatan, peluang kelemahan dan ancaman Hotel Pusako Bukittinggi antara lain:

Tabel 2.
Analisis SWOT Hotel Pusako Bukittinggi

No	Strenghts (Kekuatan)	No	Weaknesses (Kelemahan)
1	<i>Room boy</i> memiliki sikap ramah dan sopan kepada tamu	1	Masih ada <i>room boy</i> yang belum memahami bahasa asing
2	<i>Room boy</i> terlatih dalam standar kebersihan tamu	2	Pelayanan terkadang lambat saat jam sibuk
3	Pelayanan dilakukan cepat dan tanggap	3	Tingkat kedisiplinan <i>room boy</i> belum merata
4	<i>Room boy</i> mampu berkomunikasi baik dengan tamu	4	Kurangnya <i>supervise</i> langsung dalam pelaksanaan pelayanan

5	Hotel memiliki SOP pelayanan yang jelas dan terstruktur	5	Jadwal kerja yang padat menyebabkan kelelahan dan berdampak pada performa
6	Peralatan kebersihan lengkap dan tersedia sesuai kebutuhan	6	komplain tamu tidak selalu ditindaklanjuti secara sistematis
7	Adanya pelatihan rutin bagi <i>room boy</i>	7	Kurangnya inovasi dalam pelayanan kamar
8	Hubungan kerja antar staf yang solid dan kooperatif	8	Ruang penyimpanan alat kebersihan belum efisien
9	Tamu dapat meminta layanan tambahan dengan mudah	9	Tidak semua <i>room boy</i> memiliki sertifikasi kebersihan hotel
10	<i>Room boy</i> paham etika dan budidaya lokal yang menjadi nilai tambah pelayanan	10	Beberapa tamu mengeluh karena inkonsistensi kualitas pelayanan antar shift
No	Opportunities (peluang)	No	Threats (ancaman)
1	Meningkatnya jumlah wisatawan ke Bukittinggi	1	Peraingan dengan hotel- hotel baru di sekitar Bukittinggi
2	Adanya teknologi digital untuk mempermudah koordinasi pelayanan	2	Keluh tamu yang disebarakan melalui media social
3	Tersedia pelatihan online untuk peningkatan kompetensi <i>room boy</i>	3	Ketergantungan pada musim liburan dalam jumlah tamu
4	Kerja sama dengan SMK pariwisata untuk rekrumen tenaga kerja baru	4	Perubahan tren wisatawan terhadap jenis pelayanan yang lebih modern
5	Peningkatan rating hotel melalui ulasan pelayanan kamar	5	Potensi pembokaran kerja atau ketidakpuasan internal staf
6	Dukungan manajemen terhadap peningkatan kualitas SDM	6	Fluktuasi ekonomi yang mempengaruhi tingkat hunian hotel
7	Program pemerintah daerah dalam pengembangan sektor pariwisata	7	Kurangnya loyalitas tamu akibat pelayanan tidak konsisten
8	Potensi tamu tetap dari instansi pemerintah dan perusahaan	8	Bencana alam atau kejadian tak terduga dengan mempengaruhi operasional hotel
9	Meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya pelayanan hotel yang professional	9	Isu kebersihan yang dapat berdampak besar pada reputasi hotel
10	Peluang menjalin kemitraan dengan platform booking online untuk promosi	10	Regulasi pemerintah yang berubah mengenai pariwisata dan perhotelan

2. Internal Factor Evaluation (IFE) dan External Factor Evaluation (EFE)

a. Internal Factor Evaluation (IFE)

Faktor internal merupakan faktor terkait kondisi yang terjadi dalam perubahan yang mempengaruhi pembuatan keputusan perusahaan. Identifikasi faktor internal yang ada di hotel pusako meliputi, faktor *strengths* (Kekuatan) dan *weaknesses* (Kelemahan). Hasil identifikasi faktor internal disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 3.
IFE (*Internal Factor Evaluation*)

No.	Faktor internal	Bobot	Peringkat (Skor)	Skor bobot
Kekuatan				
1	<i>Room boy</i> ramah dan profesional	0,06	3	0,24
2	Tanggap terhadap kebutuhan tamu	0,06	3	0,24
3	Standar kebersihan kamar tinggi	0,06	3	0,27
4	Pelatihan pelayanan rutin	0,06	2	0,14

5	Ketersediaan fasilitas kerja lengkap	0,06	3	0,18
6	Koordinasi baik antar staf <i>room boy</i>	0,06	4	0,32
7	Kepimpinan supervisor yang efektif	0,06	4	0,28
8	Sisitem pengaduan tamu cepat ditindaklanjuti	0,06	3	0,18
9	Tamu loyal terhadap pelayanan <i>room boy</i>	0,06	2	0,1
10	Penampilan <i>room boy</i> rapidan sesuai standar	0,06	2	0,08
Jumlah		0,6		2,03
Kelemahan				
1	Jumlah <i>room boy</i> terkadang kurang saat <i>peak season</i>	0,04	3	0,12
2	Belum semua staf fasih berbahasa asing	0,04	2	0,08
3	Kurangnya evaluasi performa secara berkala	0,04	2	0,08
4	Beberapa peralatan kerja kurang terawat	0,04	2	0,08
5	Kurang inovasi dalam pelayanan	0,04	2	0,08
6	Kurangnya motivasi kerja pada staf tertentu	0,04	2	0,08
7	Belum adanya sistem <i>reward & punishment</i>	0,04	3	0,12
8	Waktu pembersihan kamar belum merata (ada yang terlambat)	0,04	3	0,12
9	Keterlambatan merespons panggilan <i>roomboy</i>	0,04	3	0,12
10	Kurangnya pelatihan lanjutan berkala	0,04	2	0,08
Jumlah		0,4		0,96
Total		1,00		2,99

Sumber: Data yang diolah

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa hasil analisis *Internal Factor Evaluation* (IFE) menunjukkan faktor kekuatan (*strenghts*) mempunyai total nilai x bobot 2,03 sedangkan faktor kelemahan (*weaknesses*) mempunyai total skor 0,96 dengan total skor keseluruhan sebesar 2,99. Ini berarti menandakan bahwa strategi hotel pusako Bukittinggi mempunyai kekuatan lebih baik dari pada kelemahan yang ada.

b. *External Factor Evaluation* (EFE)

Faktor ini menyangkut kondisi yang terjadi diluar perusahaan yang mempengaruhi pembuatan keputusan perusahaan. Identifikasi faktor eksternal yang ada pada Hotel Pusako Bukittinggi meliputi, faktor *Opportunities* (Peluang) dan *Threats* (Ancaman). Hasil faktor eksternal disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 4.
EFE (*External Factor Evaluation*)

No	Faktor eksternal	Bobot	Peringkat (skor)	Skor bobot
Peluang				
1.	Peningkatan jumlah wisatawan ke Bukittinggi	0,06	3	0,24
2.	Kemajuan teknologi digital untuk pelayanan	0,06	3	0,24
3.	Adanya pelatihan dari Pemerintah daerah untuk	0,06	2	0,12

SDM hotel				
4.	Peningkatan minat wisatawan pada layanan syariah	0,06	2	0,12
5.	Kemitraan dengan OTA (traveloka, tiket.com)	0,06	4	0,24
6.	Dukungan pemerintah terhadap pariwisata lokal	0,06	3	0,18
7.	Potensi promosi melalui media sosial hotel	0,06	4	0,24
8.	Tamu asing membutuhkan pelayanan hotel yang baik	0,06	3	0,18
9.	Adanya event nasional/daerah yang diselenggarakan di Bukittinggi	0,06	3	0,18
10.	Semakin meningkatnya standar layanan industri perhotelan	0,06	4	0,24
Jumlah		0,6		1,98
Ancaman				
1.	Persaingan hotel yang semakin ketat di Bukittinggi	0,04	2	0,08
2.	Perubahan ekspektasi tamu yang terus berkembang	0,04	3	0,12
3.	Kenaikan harga bahan kebutuhan hotel	0,04	2	0,08
4.	Krisis ekonomi yang mempengaruhi jumlah tamu	0,04	2	0,08
5.	Ketergantungan pada OTA membuat harga harus bersaing	0,04	3	0,12
6.	Karyawan sering berpindah kerja (<i>turnover</i> tinggi)	0,04	1	0,04
7.	Keterbatasan lahan dan fasilitas dibandingkan hotel baru	0,04	2	0,08
8.	Tamu sering membandingkan dengan hotel bintang 4-5	0,04	2	0,08
9.	Masalah kebersihan bisa viral jika ada ulasan negatif	0,04	2	0,08
10.	Ketatnya regulasi terkait pelayanan pariwisata syariah	0,04	3	0,12
Jumlah		0,4		0,88
Total		1		2,86

Sumber: Data yang diolah

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa analisis *External Factor Evaluation* (EFE) menunjukkan bahwa faktor peluang (*opportunity*) mempunyai nilai x bobot 1,98 sedangkan ancaman (*threats*) mempunyai nilai skor 0,88 dengan keseluruhan 2,86 berarti strategi pelayanan *room boy* di hotel pusako dapat mengatasi ancaman dengan memanfaatkan peluang yang dimiliki.

3. Matriks SWOT

Matris SWOT terdiri dari empat elemen utama yaitu kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman, berfungsi sebagai paduan bagi pemimpin atau pengelola dalam merancang empat jenis

strategi utama yaitu strategi S-O (*strenghts-oppurtunities*), W-O (*weaknesses- oppertunities*), S-T(*strenghts-thearts*) dan W-T (*weaknesses-threats*).

Tabel 5.
Matriks SWOT

Eksternal	<i>Opportunity</i> (Peluang)	<i>Threats</i> (Ancaman)
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meningkatnya jumlah wisatawan domestik dan mancanegara ke Bukittinggi. 2. Dukungan pemerintah daerah terhadap pengembangan sektor pariwisata. 3. Kemitraan dengan agen perjalanan dan platform pemesanan online 4. Kebutuhan pasar terhadap hotel berbasis pelayanan syariah. 5. Kemajuan teknologi digital dalam mendukung sistem pelayanan kamar. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Persaingan ketat dengan hotel sekelas dan penginapan murah di sekitar. 2. Meningkatnya tren <i>stay cation</i> di akomodasi non-hotel seperti <i>homestay</i>. 3. Ulasan negatif tamu yang bisa mempengaruhi citra hotel secara daring. 4. Fluktuasi harga bahan pokok hotel (sabun, linen, perlengkapan kamar). 5. Wabah penyakit atau bencana alam yang menurunkan okupansi hotel.
Internal	<ol style="list-style-type: none"> 6. Pelatihan tenaga kerja perhotelan dari lembaga pemerintah swasta. 7. Adanya event atau festival rutin di Bukittinggi yang menarik tamu. 8. Kesadaran wisatawan akan pentingnya kebersihan dan pelayanan hotel. 9. Meningkatnya permintaah terhadap hotel yang berorientasi pada kepuasan tamu. 10. Peluang promosi hotel melalui media sosial dan testimoni tamu. 	<ol style="list-style-type: none"> 6. Karyawan keluar masuk (<i>turnover</i>) yang tinggii mengganggu konsistensi pelayanan. 7. Perubahan kebijakan pemerintah yang berdampak pada operasional hotel. 8. Kenaikan upah minimum dan biaya operasional hotel. 9. Tamu dengan eksptasi yang semakin tinggi terhadap standar pelayanan. 10. Komplain tamu yang tidak tertangani dapat menyebar di media sosial
<i>Strengths</i> (Kekuatan)	Strategi S-O	Strategi S-T
<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Room boy</i> memiliki pengalaman kerja yang cukup lama. 2. Adanya pelatihan pelayanan kamar secara rutin. 3. Fasilitas kamar bersih, nyaman, dan lengkap. 4. SOP pelayanan kamar yang jelas dan terstandarisasi. 5. Koordinasi dan kerjasama tim <i>room boy</i> yang baik. 6. Hotel pusako berlokasi strategis dekat objek wisata. 7. Manajemen hotel mendukung peningkatan kualitas layanan. 8. Tanggapan <i>room boy</i> keluhan tamu yang cepat. 9. Budaya kerja yang menjunjung keramahan dan kesopanan. 10. Ketersediaan layanan kamar 24 jam mendukung kenyamanan tamu. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menggunakan pengalaman <i>room boy</i> untuk memberikan pelayanan unggul kepada wisatawan domestik an mancanegara. 2. Memanfaatkan lokasi strategis hotel dan fasilitas kamar untuk dipromosikan melalui media sosial dan travel agen. 3. Mengintegrasikan pelatihan rutin <i>room boy</i> dengan pelatihan dari pemerintah atau lembaga pariwisata. 4. Menonjolkan budaya kerja ramah dan professional untuk memenuhi tren hotel berbasis pelayanan syariah. 5. Meningkatkan kualitas SOP dan koordinasi tim saat event besar di Bukittinggi berlangsung. 6. Menyediakan layanan berbasis digital (order layanan kamar via aplikasi) untuk mengikuti kemajuan teknologi. 7. Mengoptimalkan cepat tanggap untuk meningkatkan rating dan testimoni tamu di platform online. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menghadapi persaingan dengan hotel lain lewat SDM unggul 2. Mengurangi risiko komplain tamu melalui pelayanan cepat. 3. Menjaga standar di tengah lonjatan tamu. 4. Menghindari penurunan rating akibat pelayanan buruk. 5. Meningkatkan efisiensi kerja menghadapi beban kerja tinggi. 6. Bersaing dengan hotel lain lewat standar kebersihan tinggi. 7. Menghadapi teknologi canggih hotel pesaing dengan fasilitas lengkap. 8. Menangani keluhan tamu secara cepat dan terukur. 9. Menghindari gap pelayanan dengan industri. 10. Memperkuat posisi pasar terhadap hotel sekitar.

8. Menawarkan paket layanan eksklusif kepada tamu melalui kerjasama dengan agen perjalanan.
9. Menggunakan layanan 24 jam sebagai nilai tambah dalam menarik pasar wisatawan.
10. Memberikan pelatihan tambahan bagi *room boy* agar dapat menjadi duta pelayanan hotel dalam event pariwisata.

Weaknesses (Kelemahan)	Strategi W-O	Strategi W-T
1. Jumlah <i>room boy</i> terbatas pada saat hotel ramai (<i>high season</i>).	1. Mengadakan pelatihan berkala melalui kerjasama dengan lembaga pariwisata.	1. Menghindari komplain akibat ketidaksiapan SDM.
2. Kurangnya penguasaan bahasa asing bagi sebagian <i>room boy</i> .	2. Rekrut tenaga magang saat <i>high season</i> .	2. Menghindari <i>overload</i> yang menurunkan kualitas layanan.
3. Beberapa <i>room boy</i> belum memahami standar pelayanan berbasis syariah.	3. Menambah jasa layanan kecil seperti <i>laundry express</i> , penyemprotan aroma.	3. Menghadapi kebutuhan tamu yang makin kompleks.
4. Minimnya inovasi dalam pendekatan pelayanan tamu.	4. Memberikan pelatihan bahasa asing.	4. Menghindari miskomunikasi dengan tamu mancanegara.
5. Belum adanya sistem <i>reward</i> /penghargaan <i>room boy</i> yang berprestasi.	5. Menggunakan <i>feedback</i> tamu untuk evaluasi bulanan.	5. Mencegah keluhan karena keterlambatan pelayanan.
6. Kurang efisien dalam penyampaian layanan pada jam sibuk.	6. Mengembangkan system kerja shift dan alarm tugas.	6. Mengatasi penurunan kualitas akibat evaluasi lemah.
7. Peralatan kerja (alat kebersihan/ <i>laundry</i>) belum sepenuhnya modern.	7. Membangun sistem intensif dari manajemen.	7. Menekan potensi turunnya semangat kerja <i>room boy</i> .
8. Belum optimalnya penggunaan teknologi digital dalam pelayanan kamar.	8. Meningkatkan <i>briefing</i> antar shift dan penggunaan <i>logbook</i> .	8. Menghindari kesalahan pelayanan akibat miskomunikasi shift.
9. Tidak ada evaluasi harian yang menyeluruh terhadap kualitas layanan.	9. Digitalisasi sistem penilaian melalui QR di kamar.	9. Menangani kritik publik sebelum muncul di media sosial.
10. Motivasi kerja <i>room boy</i> cenderung menurun saat beban kerja tinggi.	10. Menyesuaikan jadwal dengan sistem rotasi shift.	10. Menghindari kelelahan <i>room boy</i> yang berdampak ke tamu.

4. Tabel Bobot Skor

Tabel Bobot Skor adalah sebuah tabel yang digunakan untuk membantu dalam proses penilaian atau evaluasi dengan cara menggabungkan bobot (tingkat kepentingan suatu kriteria) dan skor (nilai performa terhadap kriteria) menjadi satu sistem penilaian yang objektif dan terukur.

Tabel 6.

Tabel Bobot Skor

Eksternal \ Internal	Opportunity (Peluang)	Threats (Ancaman)
<i>Strengths</i> (Kekuatan)	Strategi S-O $2,03 + 1,98 = 4,01$	Strategi S-T $2,03 + 0,88 = 2,91$
<i>Weaknesses</i> (Kelemahan)	Strategi W-O $0,96 + 1,96 = 2,92$	Strategi W-T $0,96 + 1,98 = 2,94$

Berdasarkan hasil skor yang di dapatkan pada Tabel 6. diatas, maka dapat dilihat bahwa strategi S-O yang memiliki skor tertinggi yaitu dengan skor sebesar 4,01 di dibandingkan dengan skor yang lain, setelah di penjas mengenai alternatif strategi yang cocok untuk meningkatkan pelayanan room boy dalam meningkatkan kepuasan tamu di hotel pusako bukittinggi adalah dengan memanfaatkan S-O (streanght- opportunity), dengan menggabungkan kekuatan dan peluang yang di miliki, strategi ini di buat dengan memanfaatkan seluruh kekuatan yang ad untuk membuat peluang yang ada sebesar-besarnya. Strategi S-O yaitu memanfaatkan seluruh kekuatan untuk merebut dan memanfaatkan peluang yang sebesar-besarnya. S-O merupakan energi yang perlu dilakukan untuk meningkatkan organisasi pada pelayanan room boy agar dapat meningkatkan jumlah tamunya.

Dari hasil analisis strategi pelayanan *room boy* dalam meningkatkan kepuasan tamu di hotel pusako dapat diketahi strategi S-O yang dimanfaatkan adalah: Strategi *Strength– Opportunities* (S-O) yang dimanfaatkan adalah strategi yang mengoptimalkan kekuatan internal hotel seperti pengalaman kerja *room boy*, standar operasional pelayanan yang terstruktur, keramahan staf, serta fasilitas kamar yang bersih dan lengkap untuk memanfaatkan peluang eksternal seperti meningkatnya jumlah wisatawan, dukungan pemerintah terhadap sektor pariwisata, dan tren permintaan hotel berbasis layanan syariah.

Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis Internal Factor Evaluation (IFE), diperoleh total skor sebesar 2,99, yang terdiri dari kekuatan sebesar 2,03 dan kelemahan sebesar 0,96. Nilai ini berada di atas rata-rata 2,5, yang menunjukkan bahwa kondisi internal Hotel Pusako Bukittinggi tergolong cukup kuat dalam mendukung strategi pelayanan. Menurut David (2011), skor IFE di atas 2,5 mengindikasikan bahwa organisasi memiliki kemampuan internal yang baik dalam memanfaatkan kekuatan serta meminimalkan kelemahan. Dalam konteks ini, dominasi kekuatan mencerminkan bahwa hotel telah memiliki keunggulan dalam aspek pelayanan, seperti kualitas kerja room boy, penerapan standar operasional, serta nilai keramahan berbasis budaya lokal. Namun demikian, skor yang belum mencapai angka optimal (>3,0) menunjukkan bahwa masih terdapat kelemahan yang perlu diperbaiki, seperti peningkatan kompetensi sumber daya manusia dan konsistensi pelayanan.

Sementara itu, hasil analisis External Factor Evaluation (EFE) menunjukkan total skor sebesar 2,86, dengan peluang sebesar 1,98 dan ancaman sebesar 0,88. Nilai ini juga berada di atas rata-rata, yang berarti Hotel Pusako Bukittinggi cukup mampu merespons lingkungan eksternal dengan memanfaatkan peluang dan mengantisipasi ancaman (David, 2011). Peluang seperti peningkatan jumlah wisatawan, kemajuan teknologi digital, serta dukungan pemerintah terhadap sektor pariwisata menjadi faktor penting yang dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Di sisi lain, ancaman seperti persaingan hotel yang semakin ketat dan perubahan ekspektasi tamu menuntut adanya inovasi dan adaptasi yang berkelanjutan dalam strategi pelayanan.

Jika kedua analisis ini dikombinasikan, maka dapat disimpulkan bahwa Hotel Pusako Bukittinggi berada pada posisi yang relatif kuat baik secara internal maupun eksternal. Hal ini menunjukkan bahwa strategi pelayanan room boy memiliki potensi besar untuk dikembangkan melalui pemanfaatan kekuatan internal guna menangkap peluang eksternal. Menurut Rangkuti (2016), organisasi yang memiliki kekuatan internal yang dominan serta peluang eksternal yang besar cenderung berada pada kondisi yang mendukung penerapan strategi agresif (*growth oriented strategy*). Artinya, hotel dapat lebih proaktif dalam

meningkatkan kualitas layanan, memperkuat diferensiasi berbasis budaya lokal, serta mengembangkan inovasi pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan tamu.

Namun secara kritis, keberhasilan strategi tidak hanya ditentukan oleh tingginya skor IFE dan EFE, tetapi juga oleh kemampuan manajemen dalam mengintegrasikan kedua faktor tersebut secara efektif. Sejalan dengan penelitian Siregar (2020), kualitas pelayanan hotel sangat dipengaruhi oleh konsistensi implementasi standar pelayanan dan kualitas sumber daya manusia. Selain itu, Nasution (2019) menekankan bahwa pemanfaatan peluang eksternal harus diiringi dengan kesiapan internal agar dapat memberikan dampak optimal terhadap kepuasan tamu. Dalam penelitian ini, meskipun Hotel Pusako Bukittinggi memiliki kondisi yang cukup mendukung, masih diperlukan upaya peningkatan dalam aspek pelatihan karyawan, pengawasan pelayanan, serta inovasi berbasis teknologi dan budaya.

Dengan demikian, strategi pelayanan room boy di Hotel Pusako Bukittinggi dapat dikatakan sudah berada pada arah yang tepat, yaitu mampu memanfaatkan kekuatan untuk merespons peluang serta mengurangi dampak ancaman. Namun, untuk mencapai keunggulan kompetitif yang berkelanjutan, hotel perlu terus meningkatkan kualitas sumber daya manusia, memperkuat sistem evaluasi pelayanan, serta mengembangkan inovasi layanan yang adaptif terhadap perubahan lingkungan industri perhotelan.

Berdasarkan hasil analisis matriks SWOT, diperoleh bahwa strategi Strength–Opportunities (S-O) memiliki skor tertinggi yaitu sebesar 4,01 dibandingkan dengan alternatif strategi lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa strategi yang paling tepat untuk diterapkan dalam meningkatkan pelayanan room boy di Hotel Pusako Bukittinggi adalah strategi yang memanfaatkan kekuatan internal untuk menangkap peluang eksternal secara maksimal. Menurut Rangkuti (2016), strategi S-O merupakan strategi agresif yang digunakan ketika organisasi berada dalam kondisi yang kuat dan memiliki peluang yang besar, sehingga memungkinkan untuk melakukan ekspansi dan pengembangan secara optimal.

Penerapan strategi S-O dalam konteks penelitian ini dilakukan dengan mengoptimalkan berbagai kekuatan internal hotel, seperti pengalaman kerja room boy, penerapan standar operasional prosedur (SOP) yang terstruktur, sikap keramahan dan kesopanan staf, serta kondisi fasilitas kamar yang bersih dan lengkap. Kekuatan-kekuatan tersebut menjadi modal utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang berorientasi pada kepuasan tamu. Di sisi lain, peluang eksternal yang dapat dimanfaatkan meliputi peningkatan jumlah wisatawan yang berkunjung ke Bukittinggi, dukungan pemerintah terhadap sektor pariwisata, perkembangan teknologi digital, serta meningkatnya minat wisatawan terhadap layanan hotel berbasis syariah.

Secara strategis, kombinasi antara kekuatan dan peluang ini memungkinkan Hotel Pusako Bukittinggi untuk meningkatkan daya saing melalui pelayanan yang lebih berkualitas dan berkarakter. Hal ini sejalan dengan pendapat David (2011) yang menyatakan bahwa organisasi dengan kondisi internal yang kuat dan lingkungan eksternal yang mendukung cenderung mampu menerapkan strategi pertumbuhan (growth strategy) secara efektif. Selain itu, penelitian Nasution (2019) juga menunjukkan bahwa pemanfaatan peluang eksternal yang didukung oleh kekuatan internal, seperti kualitas pelayanan dan nilai budaya, dapat meningkatkan kepuasan serta loyalitas tamu secara signifikan.

Namun demikian, secara kritis perlu diperhatikan bahwa keberhasilan strategi S-O tidak hanya bergantung pada identifikasi kekuatan dan peluang, tetapi juga pada konsistensi implementasinya di lapangan. Sejalan dengan temuan Siregar (2020), kualitas pelayanan hotel sangat dipengaruhi oleh kemampuan sumber daya manusia dalam menerapkan standar pelayanan secara berkelanjutan. Oleh karena itu, Hotel Pusako Bukittinggi perlu memastikan bahwa strategi ini diikuti dengan peningkatan kompetensi room boy melalui pelatihan, pengawasan yang lebih efektif, serta inovasi pelayanan berbasis teknologi dan budaya lokal.

Dengan demikian, strategi S-O dapat menjadi strategi utama dalam meningkatkan pelayanan room boy di Hotel Pusako Bukittinggi. Melalui pemanfaatan kekuatan internal secara optimal dan pengambilan peluang eksternal secara maksimal, hotel diharapkan mampu meningkatkan kepuasan tamu, memperkuat citra positif, serta meningkatkan daya saing di industri perhotelan secara berkelanjutan.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

1. Pelayanan Room Boy memiliki peranan penting dalam menciptakan pengalaman menginap yang nyaman, terutama melalui kebersihan kamar, keramahan petugas, serta kecepatan dalam merespon kebutuhan tamu. Pelayanan yang baik berdampak signifikan terhadap kepuasan tamu dan loyalitas mereka terhadap hotel.
2. Hotel Pusako telah menerapkan beberapa strategi pelayanan yang efektif, seperti pelatihan rutin bagi Room Boy, penerapan standar operasional prosedur (SOP), pelayanan 24 jam, serta sistem monitoring dan evaluasi kinerja pelayanan. Strategi ini menunjukkan bahwa pihak hotel telah berupaya menjaga kualitas pelayanan sesuai dengan ekspektasi tamu.
3. Analisis SWOT menunjukkan bahwa Hotel Pusako memiliki kekuatan pada aspek SDM, lokasi strategis, dan koordinasi tim Room Boy yang baik. Namun, kelemahan masih ditemukan dalam bentuk ketidakkonsistenan pelayanan, kurangnya inovasi, serta keterbatasan staf pada jam sibuk.
4. Peluang besar seperti meningkatnya kunjungan wisatawan, dukungan pemerintah terhadap sektor pariwisata, dan pemanfaatan teknologi digital menjadi potensi yang harus dioptimalkan. Sedangkan ancaman seperti persaingan ketat, perubahan tren pelayanan, dan ekspektasi tamu yang tinggi harus diantisipasi dengan strategi yang tepat.
5. Strategi yang dikembangkan berdasarkan matriks SWOT, seperti strategi SO (Strength-Opportunities), ST (Strength-Threats), WO (Weakness-Opportunities), dan WT (Weakness-Threats), dapat menjadi landasan yang relevan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Room Boy di masa yang akan datang.

Saran

1. Pihak manajemen Hotel Pusako hendaknya meningkatkan konsistensi pelayanan antar shift Room Boy agar tamu mendapatkan pengalaman yang seragam dan memuaskan selama menginap.
2. Diperlukan pelatihan berkala dan peningkatan kompetensi Room Boy, termasuk penguasaan bahasa asing dan pelayanan berbasis teknologi, agar pelayanan lebih profesional dan responsif terhadap kebutuhan tamu internasional.
3. Manajemen perlu memperkuat sistem reward dan punishment, serta melakukan evaluasi kinerja individu secara rutin agar motivasi kerja Room Boy tetap tinggi dan pelayanan semakin optimal.
4. Hotel disarankan untuk melakukan inovasi pelayanan kamar, misalnya dengan menyediakan layanan pemesanan melalui aplikasi internal atau platform digital lain yang dapat memudahkan tamu dalam berinteraksi dengan Room Boy.
5. Demi menghadapi persaingan dengan hotel lain, manajemen perlu lebih aktif dalam promosi online dan pengelolaan ulasan tamu, sehingga citra positif hotel dapat terus dipertahankan di mata konsumen.
6. Perlu adanya integrasi nilai-nilai pelayanan syariah yang lebih kuat dalam pelayanan Room Boy, sehingga Hotel Pusako dapat tampil berbeda sebagai hotel berbasis syariah yang profesional dan berkarakter.

REFERENCES/DAFTAR PUSTAKA

- Ali, F., Hussain, K., & Ragavan, N. A. (2014). Memorable customer experience: Examining the effects of customers experience on memories and loyalty in Malaysian resort hotels. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 144, 273–279.

- Badan Pusat Statistik. (2024). *Statistik hotel dan akomodasi di Sumatera Barat*. Jakarta: BPS
- Danurdara, A. B., & Masatif, A. (2025). Assessing customer experience quality and customer loyalty: The mediating role of customer satisfaction. *Innovative Marketing*, 21(2), 248–259.
- David, F. R. (2011). *Strategic management: Concepts and cases* (13th ed.). Upper Saddle River, NJ: Pearson Education
- Gürel, E., & Tat, M. (2017). SWOT analysis: A theoretical review. *Journal of International Social Research*, 10(51), 994–1006
- Jones, P., Hillier, D., & Comfort, D. (2016). The sustainability of the UK hotel industry. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 28(1), 36–67.
- Kandampully, J., Zhang, T., & Bilgihan, A. (2015). Customer loyalty: A review and future directions. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 27(3), 379–414.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2007). *Manajemen Pemasaran* (Edisi kedua). Jakarta: PT Indeks.
- Kusumah, E. P., & Guspian, I. (2026). Forging loyalty in non-metropolitan hospitality through service quality and satisfaction. *Jurnal Sains Terapan Pariwisata*, 11(1), 37–48.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nasution, A. (2019). *Manajemen Pelayanan Hotel dan Strategi Peningkatan Kepuasan Tamu*. Prenadamedia Group.
- Nawar, A. (2002). *Housekeeping Operation*. Alfabeta.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Putri, R. M., & Dewi, S. A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Tamu Hotel di Bukittinggi. *Jurnal Pariwisata Indonesia*, 8(1), 45–54.
- Rangkuti, F. (2016). *Analisis SWOT: Teknik membedah kasus bisnis*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Rumekso, M. (2002). *Manajemen Operasional Perhotelan*. Jakarta: Gramedia.
- Siregar, H. (2020). Sejarah dan Perkembangan Pariwisata di Bukittinggi. *Jurnal Studi Budaya*, 12(2), 112–121.
- So, K. K. F., Yang, Y., & Li, X. (2024). Fifteen years of research on customer loyalty formation: A meta-analytic structural equation model. *Cornell Hospitality Quarterly*, 66(1)
- Thorik, G., & Hardiono, U. S. (2006). *Marketing Muhammad*. Takbir Publishing House.