



ANALISIS TINGKAT KEPUASAN TAMU TERHADAP PELAYANAN *HOUSEKEEPING* BERDASARKAN *ONLINE CUSTOMER REVIEWS* DI GRANDMAS PLUS HOTEL SEMINYAK

Ni Ketut Sutrisnawati¹, Meciliana Merlin², I. B. Nyoman Bala Putra³, Ni Gusti Ayu Nyoman Budiasih⁴

Akademi Pariwisata Denpasar¹

nksutrisnawati@gmail.com¹

Akademi Pariwisata Denpasar²

meciliana1@gmail.com²

Akademi Pariwisata Denpasar³

i.b.nyomanbalaputra@gmail.com³

Akademi Pariwisata Denpasar⁴

gustiayubudiasih86@gmail.com⁴

Received: October 29th, 2025 | Accepted: November 16th, 2025 | Published: November 20th, 2025

Permalink/DOI: 10.53356/diparojs.v6i1.115

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis tingkat kepuasan tamu terhadap pelayanan departemen *housekeeping* berdasarkan *online customer reviews* di Grandmas Plus Hotel Seminyak. Persaingan yang ketat di sektor pariwisata menjadi sebuah tantangan bagi pelaku industri untuk terus memberikan pelayanan yang berkualitas guna terciptanya kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan barometer keberhasilan sebuah perusahaan, khususnya industri perhotelan, dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Kepuasan pelanggan dapat membangun serta menjaga stabilitas sebuah bisnis dengan jangka panjang serta memberikan keuntungan dan keberhasilan bagi usaha tersebut. Semakin banyak konsumen yang merasa puas, maka semakin terbuka peluang bagi keberhasilan hotel tersebut. Sedangkan konsumen yang tidak puas dapat menurunkan reputasi atau *image* yang dapat berdampak bagi kelanjutan usaha dari hotel tersebut. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan fokus pada *customer review* yang terkait dengan tugas dan tanggung jawab dari departemen *housekeeping*. Data ulasan tamu dikumpulkan dari periode Januari 2025 sampai Juni 2025 melalui metode dokumentasi yang bersumber dari beberapa *platform online travel agent* yang banyak dipakai serta kemudahan dalam mengakses ulasan konsumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari beberapa *platform online travel agent* memberikan *rating* sangat baik namun terdapat keluhan terkait dengan kebersihan sebagai salah satu tugas dari departemen *housekeeping*. Komentar tersebut perlu untuk dianalisa untuk mengetahui faktor-faktor yang menyebabkan kepuasan dan ketidakpuasan tamu khususnya di departemen

housekeeping. Dengan adanya analisa ini, diharapkan terdapat peningkatan pelayanan sehingga kepuasan tamu tetap terjaga serta permasalahan yang terjadi bisa dicarikan jalan keluar. Dengan demikian, diharapkan Hotel Grandmas Plus Seminyak tetap unggul dan mampu bersaing di tengah persaingan yang semakin ketat.

Kata kunci: kepuasan tamu, pelayanan *housekeeping*, *online customer reviews*, Grandmas Plus Seminyak

ABSTRACT

This study was conducted to analyse guest satisfaction levels with housekeeping services based on online customer reviews at Grandmas Plus Hotel Seminyak. Fierce competition in the tourism sector poses a challenge for industry players to continue providing quality services in order to create customer satisfaction. Customer satisfaction is a barometer of a company's success, in this case the hospitality industry, in meeting consumer needs and desires. Customer satisfaction can build and maintain the long-term stability of a business and provide profits and success for the business. The more consumers who are satisfied, the more opportunities there are for the hotel's success. Meanwhile, dissatisfied consumers can damage the reputation or image, which can have an impact on the hotel's business continuity. The research method used is descriptive qualitative, focusing on customer reviews related to the duties and responsibilities of the housekeeping department. Guest review data was collected from January 2025 to June 2025 through documentation methods sourced from several widely used online travel agent platforms and easy access to consumer reviews. The results of the study show that several online travel agent platforms gave excellent ratings, but there were complaints related to cleanliness as one of the tasks of the housekeeping department. These comments need to be analysed to identify the factors that cause guest satisfaction and dissatisfaction, especially in the housekeeping department. With this analysis, it is hoped that there will be an improvement in service so that guest satisfaction is maintained and solutions can be found to the problems that arise. Thus, it is hoped that the Grandmas Plus Seminyak Hotel will remain superior and able to compete amid increasingly fierce competition.

Key words: *guest satisfaction, housekeeping service, online customer reviews, Grandmas Plus Seminyak*

1. PENDAHULUAN

Sektor pariwisata tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Meskipun sempat mengalami keterpurukan karena pandemi Covid-19, perlahan-lahan sektor ini mulai bangkit kembali. Sektor pariwisata pada tahun awal 2025 dapat dikatakan mengalami pemulihan penuh jika dibandingkan dengan periode sebelum pandemi Covid-19. Pemulihan ini ditunjukkan dengan jumlah wisatawan global telah mencapai angka 1.4 miliar pada tahun 2024 (Kementerian Pariwisata Republik Indonesia, 2025). Menurut Parta Adnyana, Ketua Bali *Tourism Board*, pencapaian wisatawan

mancanegara (wisman) pada tahun 2023 lebih dari dua kali lipat dari jumlah wisman yang berkunjung ke Bali di tahun 2022 (2.332.012 wisman). Dalam dua tahun pasca Covid-19, kenaikan wisman ke Bali cukup cepat dan target sampai akhir tahun 2023 diperkirakan melewati 5,5 juta wisman. Sedangkan berdasarkan data dari Biro Pusat Statistik, secara kumulatif sepanjang Januari hingga Juli 2025, total kunjungan wisman ke Bali mencapai 3,98 juta kunjungan, atau meningkat 12,46% dibandingkan periode yang sama di tahun 2024. Lahan berbagai industri yang terkait dalam

industri pariwisata mulai bangkit, salah satunya adalah industri perhotelan.

Hotel merupakan salah satu jenis akomodasi yang sangat penting dalam industri pariwisata. Hotel sangat diperlukan untuk memenuhi kebutuhan wisatawan yang menginap di sebuah destinasi wisata. Industri perhotelan adalah labirin kompleks yang terdiri dari berbagai departemen, masing-masing memainkan peran penting dalam menciptakan pengalaman tamu yang tak terlupakan (Media Indonesia, 2025). Sebuah perusahaan memenangkan persaingan ketika dapat menciptakan nilai dan memberikan kepuasan kepada konsumen serta menyediakan barang atau layanan yang berkualitas (Sari et al., 2023). Di tengah persaingan bisnis khususnya hotel serta diiringi oleh perkembangan jaman yang dinamis, pelaku usaha perhotelan dituntut terus meningkatkan kualitas jasa maupun produk yang dimiliki agar mampu bersaing. Oleh karena itu, masing-masing hotel harus meningkatkan kualitasnya, baik itu berupa *service* maupun kualitas kerja dari seluruh karyawan hotel agar pelanggan merasa puas dan tetap loyal terhadap hotel tersebut (Wulanto & Hadi, 2014).

Salah satu departemen yang memiliki peran sentral pada operasional sebuah hotel adalah *housekeeping department*. *Housekeeping department* merupakan salah satu departemen yang berperan penting bagi sebuah hotel. *Housekeeping department* tidak hanya menyiapkan kamar saja, namun departemen ini mempunyai tugas dan tanggung jawab atas seluruh area hotel, baik yang berada di luar maupun area hotel tersebut seperti kamar-kamar, ruang-ruang yang disewa, areal parkir, kebun, kolam renang, dan fasilitas-fasilitas lainnya yang dimiliki oleh hotel tersebut (Wulanto & Hadi, 2014).

Pelayanan *housekeeping* merupakan cerminan dari mutu dan profesionalisme sebuah hotel (Kuhu et al., 2025). Kualitas pelayanan *housekeeping* juga sering kali menjadi tolak ukur utama dalam membentuk kesan pertama tamu terhadap profesionalisme dan standar operasional hotel secara keseluruhan (Kuhu et al., 2025). Semakin berkualitas layanan yang diberikan oleh *housekeeping department staff*, maka akan menyebabkan tamu puas menginap di hotel tersebut (Bagus et al., 2023). Pelanggan yang puas dapat menguntungkan manajemen hotel karena hotelnya akan lebih dikenal oleh masyarakat luas melalui promosi gratis yang disampaikan oleh para pelanggannya (Yuliarti & Herlina, 2017). Pengalaman pelanggan yang positif terhadap layanan *housekeeping* tidak hanya memengaruhi keputusan pembelian ulang, tetapi juga berpengaruh pada loyalitas jangka panjang dan rekomendasi kepada orang lain (*word of mouth*) (Schiffman & Kanuk, 2014). Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan di hotel, perlu adanya penilaian yang obyektif dari konsumen tersebut.

Salah satu cara yang dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan tamu selama menikmati fasilitas dan layanan di hotel adalah dengan memanfaatkan kemajuan teknologi melalui *online customer reviews*. *Online customer reviews* digunakan sebagai sarana bagi konsumen untuk mencari dan memperoleh informasi yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian atas barang dan jasa yang ditawarkan (Depari & Ginting, 2022). Menurut Mo dkk. (2015), *online customer reviews* adalah ulasan yang diberikan oleh konsumen yang telah melakukan pembelian sebelumnya terkait dengan informasi atas evaluasi suatu produk tentang berbagai macam aspek. Informasi tersebut memungkinkan konsumen

untuk menemukan kualitas produk yang mereka cari melalui ulasan dan pengalaman yang dibagikan oleh konsumen lain yang sudah membeli produk dari penjual *online* sebelumnya.

Grandmas Plus Hotel Seminyak merupakan salah satu hotel berbintang 3 yang berlokasi di Seminyak-Bali. Keberadaannya sudah cukup terkenal dengan banyaknya fasilitas yang dapat dinikmati oleh tamu yang menginap. Dikarenakan lokasinya yang strategis, Grandmas Plus Hotel Seminyak menjadi pilihan tamu-tamu yang ingin menginap di hotel dengan lokasi dekat dengan pantai, pusat perbelanjaan, maupun sarana pariwisata lainnya. Grandmas Plus Seminyak merupakan salah satu hotel dengan *rating* tertinggi serta ulasan terbanyak di kelasnya.

Berfokus dengan OTA, Grandmas Plus Hotel Seminyak selalu memastikan kenyamanan tamu, sehingga umpan balik dan *score* dari tamu menjadi sangat penting. Saat ini *indicator* sukses dari Grandmas Plus Hotel Seminyak dapat dilihat dari adanya positif *feedback* dan *score review* dari tamu di beberapa *digital platform* seperti *Booking.com*, *Traveloka*, *Agoda*, *Trip.com*, *tiket.com*. Di mana *review* dan *score* hanya bisa diberikan oleh orang-orang yang pernah menginap di Grandmas Plus Hotel Seminyak. Ulasan tamu dari berbagai *platform online travel agent* menunjukkan *score* yang sangat baik namun masih ditemukan berbagai ulasan negatif. Jika tidak segera ditangani ulasan negatif ini dapat berpengaruh negatif terhadap *image* atau citra hotel. Oleh sebab itu, perlu dilakukan analisis tingkat kepuasan tamu khususnya guna meningkatkan kualitas pelayanan serta memaksimalkan kepuasan tamu.

2. KAJIAN LITERATUR

Beberapa penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian ini diantaranya adalah penelitian oleh Kuhu & Rondonume (2025) dengan judul “Analisis Strategi Peningkatan Pelayanan Housekeeping berdasarkan Guest Comment di Online Platform Best Western The Lagoon Hotel Manado”. Data yang dikumpulkan melalui *platform* beberapa *Travel Agent Online* (OTA) dari tahun 2023 hingga 2025, ditemukan beragam komentar dan penilaian yang merefleksikan persepsi tamu terhadap kualitas kebersihan kamar, respons terhadap keluhan, serta efektivitas penanganan masalah oleh pihak manajemen hotel. Data tersebut dianalisis guna merumuskan strategi perbaikan pelayanan yang lebih tepat sasaran, berkelanjutan, dan selaras dengan harapan tamu di era digital saat ini. Penelitian terdahulu berikutnya yang relevan adalah penelitian dengan judul “Penggunaan Google Review sebagai Penilaian Kepuasan Pengunjung dalam Pariwisata” oleh Haq & Rachmat (2020). Dalam penelitian ini, kepuasan konsumen dievaluasi dengan menggunakan Google Review sebagai salah satu bagian dari *online customer reviews*. Google Review merupakan salah satu fitur dari Google Maps yang dapat dimanfaatkan sebagai evaluasi dini dari suatu destinasi pariwisata. Melalui ratusan ribu ulasan dari setiap tempat khususnya pariwisata, mampu menggambarkan keadaan sebuah tempat dan menciptakan ruang baru dalam era *big data* yang bisa mengklasifikasi produk dan pengalaman manusia lewat konten yang disediakan pengguna. Gap antara penelitian oleh Haq & Rachmat (2020) dengan penelitian ini adalah pada penelitian oleh Haq & Rachmat (2020) hanya membahas bagaimana penggunaan dan manfaat Google Review dalam industri *hospitality*. Sedangkan dalam penelitian ini,

menganalisis apa yang menjadi penyebab ketidakpuasan konsumen sehingga dilakukan upaya untuk mengatasi keluhan tersebut.

2.1. Analisis

Analisis merupakan suatu kegiatan berpikir untuk menguraikan atau memecahkan suatu permasalahan dari unit menjadi unit terkecil (Septiani et al., 2020). Analisis merupakan kegiatan berpikir untuk menguraikan suatu keseluruhan menjadi komponen dengan maksud untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi permasalahan, kesempatan, hambatan yang terjadi, dan kebutuhan yang diharapkan sehingga dapat diusulkan perbaikan (Rasyid dkk., 2022).

2.2. Kepuasan Tamu

Kepuasan tamu hotel dapat diartikan sebagai apa yang diinginkan oleh tamu di bawah harapan, sama dengan harapan, atau bahkan melebihi harapan yang diinginkan. Apabila kinerja di bawah harapan, maka tamu akan kecewa. Tetapi apabila kinerja sesuai dengan harapan, tamu akan merasa puas. Tamu yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberi komentar yang baik terhadap kinerja hotel (Nathasya et al., 2023). Kepuasan pelanggan ialah perasaan suka atau kecewa yang hadir sesudah membandingkan kinerja produk dengan apa yang diperlukan oleh pelanggan (Saragih, dkk. 2022). Untuk mengetahui tingkat kepuasan tamu, diperlukan adanya sebuah metode. Terdapat empat cara untuk mengukur kepuasan pelanggan yaitu (Kotler & Keller, 2016):

- a. Melakukan survei secara berkala
Hal ini dilakukan dengan mengajukan pertanyaan secara langsung serta mengajukan pertanyaan tambahan guna mengetahui

apakah pelanggan berniat melakukan pembelian kembali. Hal ini juga berguna untuk mengukur apakah pelanggan bersedia memberikan rekomendasi kepada orang lain mengenai produk atau jasa yang dimaksud.

- b. *Ghost shopping* (pembeli bayangan)
Metode ini dilakukan dengan cara merekrut beberapa orang sebagai pembeli bayangan dan melakukan pembelian pada produk pesaing. Sehingga, perusahaan yang merekrut mereka bisa mengetahui kekuatan dan kelemahan produk perusahaan tersebut dengan produk pesaing.
- c. *Lost customer analysis* (analisis konsumen yang hilang)
Perusahaan menghubungi kembali pembeli yang sudah berhenti membeli produk atau menggunakan jasanya atau sudah beralih ke produk atau jasa lainnya. Sehingga, perusahaan bisa mengetahui apa penyebabnya. Hal ini penting bagi perusahaan untuk mengambil kebijakan perbaikan atau penyempurnaan lebih lanjut.
- d. Survei kepuasan konsumen
Survei yang dilakukan dengan wawancara langsung kepada pelanggan sehingga perusahaan bisa mendapatkan *feedback* dari pelanggan.

2.3. Housekeeping

Housekeeping department adalah salah satu departemen yang ada di hotel yang bertanggung jawab dengan adanya kebersihan di area hotel, di kamar, dan ruangan sekitarnya. Selain itu, *housekeeping department* merupakan departemen yang berkaitan dengan adanya kebersihan, keindahan, kerapian, dan kelengkapan pada seluruh kamar

serta area umum yang ada di sekitar hotel (Putra & Marimin, 2014).

2.4. Online Customer Reviews

Online customer reviews adalah bentuk dari *word of mouth* dalam transaksi *online*, yang berisi evaluasi dan penilaian dari pelanggan terhadap suatu produk layanan yang dapat berupa ulasan positif atau negatif (Depari & Ginting, 2022). *Online customer reviews* adalah bentuk penyampaian opini, pengalaman, atau evaluasi dari konsumen terhadap produk atau jasa yang telah mereka gunakan, biasanya dipublikasikan di *platform e-commerce* (Alwafi, 2025). *Online customer reviews* memudahkan pelanggan memperoleh informasi terkait barang atau jasa berdasarkan *review* pelanggan sebelumnya. *Review* ini dapat menyampaikan informasi yang bertambah akurat mengenai kualitas produk, pengalaman dari pengguna, serta kelebihan dan kekurangan produk (Amellia et al., 2024).

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Grandmas Plus Seminyak, yang beralamat di Jalan Camplung Tanduk No. 99, Seminyak, Kuta, Kabupaten Badung, Bali, 80361. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan menjabarkan tingkat kepuasan tamu yang terkait dengan kebersihan kamar yang merupakan tugas dari *housekeeping department*. Data bersumber dari *online customer reviews* dari beberapa *platform online travel agent* (OTA) yang mendapatkan *reviews* terbanyak serta mudah untuk diakses. Adapun *online travel agent* tersebut antara lain booking.com, Traveloka, dan Agoda. Penilaian kepuasan tamu

dibedakan menjadi beberapa kategori. Setiap kategori mendapat *score* dengan skala penilaian 1-10 yaitu skor 1-3 pada umumnya mewakili tingkat ketidakpuasan, skor 4-6 tingkat kepuasan yang netral atau moderat, skor 7-10 merupakan skor kepuasan hingga sangat puas. Setelah itu, dilakukan analisa ulasan tamu tentang kebersihan khususnya ulasan tamu yang kurang puas (negatif). Data ulasan tamu dari masing-masing *platform* OTA diambil dari rentang waktu Januari 2025 sampai dengan Juni 2025. Dari hasil analisa, diberikan rekomendasi untuk mengatasi keluhan yang terjadi sehingga kepuasan tamu tetap terjaga.

4. PEMBAHASAN

4.1. Analisis Tingkat Kepuasan Tamu terhadap Pelayanan *Housekeeping* berdasarkan *Online Customer Reviews* di Grandmas Plus Hotel Seminyak

Kepuasan tamu merupakan hal mutlak yang harus diciptakan oleh sebuah hotel terhadap konsumennya. Konsumen yang puas menjadi salah satu kunci kesuksesan sebuah hotel. Dalam industri *hospitality*, khususnya hotel, terdapat beberapa faktor yang memengaruhi kepuasan tamu, diantaranya adalah fasilitas, pelayanan, produk berupa kamar serta makanan, lokasi, serta kenyamanan dan kebersihan. Kebersihan merupakan standar dasar dan tugas utama bagi *housekeeping department*. Kamar hotel yang bersih mampu menciptakan kepuasan tamu, karena secara langsung memengaruhi kenyamanan, persepsi kualitas layanan, serta reputasi hotel. Ulasan positif tentang kebersihan kamar hotel dapat mendorong tamu untuk kembali menginap di hotel tersebut. Sebaliknya, ulasan negatif terkait kebersihan dapat mengurangi ketertarikan tamu untuk

menginap di hotel tersebut. Berikut ini adalah *score* penilaian kepuasan sesuai dengan kategori dari masing-masing OTA.

Tabel 1.
Kategori Penilaian Kepuasan Tamu di Grandmas Plus Seminyak

Kategori	Booking.com	Traveloka	Agoda
<i>Staff</i> (Pelayanan)	9,5	8,9	9,5
Kenyamanan	8,6	8,8	-
Wi-Fi	8,4	-	-
Fasilitas	8,3	-	8,7
Harga	8,9	-	9,2
Kebersihan	8,6	8,9	9,1
Lokasi	-	9,1	9,5
Makanan	-	8,2	-

Sumber: Booking.com, Traveloka, Agoda, 2025

Dari Tabel 1 di atas, dapat dilihat kategori penilaian kepuasan tamu dari masing-masing OTA. Pada Booking.com, kebersihan berada pada posisi ke-3 dari atas setelah kategori *staff* (pelayanan) dan harga dengan *score* 8,6. Penilaian tamu pada OTA Traveloka untuk kategori kebersihan berada pada urutan ke-2 dengan *score* 8,9 setelah kategori lokasi. Sedangkan *score* kebersihan pada OTA Agoda berada pada urutan ke-3 setelah kategori lokasi dan *staff*

(pelayanan). Berdasarkan *score* dari ketiga OTA, dapat dilihat bahwa *score* kepuasan tamu terhadap kategori kebersihan berada pada skala 8,6-9,1 yang berarti tamu merasa sangat puas dengan kinerja dari *housekeeping* departemen. Namun, ditemukan adanya berbagai keluhan terkait dengan tugas dan tanggung jawab dari *housekeeping department*. Hal ini bisa dilihat dari tabel ulasan tamu berikut ini.

Tabel 2
Ulasan Tamu terkait Kebersihan Kamar Grandmas Plus Seminyak
Periode Januari-Juni 2025

Booking.com	
Ulasan Positif	Ulasan Negatif
1. <i>Staff were lovely. Room was very clean. Great location.</i> (Elizabeth)	1. <i>Hotel and room was unclean, moldy and old</i> (Chrison)
2. <i>Rooms are comfy and clean</i> (Emilia)	2. <i>The room had strong mold odor</i> (Leby)
3. <i>Neat, tidy, comfortable, and clean</i> (Pamela)	3. <i>Poorly clean</i> (Sandra)
4. <i>The room was comfortable and clean</i> (Eliza)	4. <i>Building needs a clean up, rooms a touch up as usage starts to show, especially the bathroom</i> (Bruno)
5. <i>Clean, close to beach, restaurants and shops</i> (Linsey)	5. <i>Room is tiny with no windows and was not super clean</i> (Leigh)
6. <i>The room were clean, comfortable, and had everything we needed</i> (Tracey)	6. <i>Bathroom could have been cleaner, toilet had an odor</i> (Yvonne)
7. <i>The property facilities were simple,</i>	7. <i>There are mosquito and the caterpillars</i>

<i>clean and comfortable and value for money (Farnaz)</i> 8. <i>Clean, kind staff (Anthony)</i> 9. <i>Room is clean (Kenn)</i> 10. <i>Location was great, was clean, great service (Chris)</i> 11. <i>Clean room, friendly and helpful staff, great location (Rik)</i> 12. <i>Rooms small but exceptionally clean with great linen (Shannon)</i> 13. <i>Good place, clean & in good location (Massimo)</i> 14. <i>The rooms are all the clean and tidy with the essentials like hairdryer, a small desk and chair, tv, hangers, basic toiletries, etc. (Krystal)</i> 15. <i>The rooms are small but very clean and perfect for the price (Anna)</i> 16. <i>Very good, I needed to have high pillows changed to low ones, they were able to oblige (Janice)</i> 17. <i>Room was clean and well equip (Terhemba)</i> 18. <i>Clean, great staff, comfortable, perfect location (Yelda)</i> 19. <i>Kamar nyaman dan bersih (Anzt10)</i> 20. <i>Room was clean and nice cold AC (Wil)</i> 21. <i>Great location in Seminyak. Very close to the beach, clean & comfortable and a no brainer for the price (Fabrice)</i> 22. <i>Hotel is very clean (Sue)</i> 23. <i>Everything very clean neat and tidy (Leigh)</i> 24. <i>Excellent service from the housekeeping team to keep our room very clean throughout our stay with the hotel (Tay)</i> 25. <i>Staff were very friendly and facilities were clean, daily housekeeping was nice (Malia)</i> 26. <i>The place was clean and the beds were comfy (Lynne)</i> 27. <i>The room is small but clean and bright (Suja)</i> 28. <i>Rooms were very clean and comfortable (Meriam)</i> 29. <i>It was clean, in a good location, and the staff were super nice and friendly (Maria)</i> 30. <i>Good location, close to the beach, clean room, friendly and efficient staffs, fast</i>	<i>in the room. But the staffs are very helpful to solve this issue (Edi)</i>
---	--

<i>check-in and check-out, value for money (David)</i> 31. <i>Was clean and staff are friendly (Reene)</i> 32. <i>Rooms are clean (Nerrelle)</i> 33. <i>The staff was very nice. The room was great, clean, and the air conditioner was cool (Nopparat)</i> 34. <i>Great staff, helpful. Clean room near the beach and restaurants (Mark)</i> 35. <i>It was clean and affordable (Alice)</i> 36. <i>Rooms were small but cozy and clean, modern bathroom and facilities were great (Jay)</i> 37. <i>Nice and simple, also very clean (Ika)</i> 38. <i>Amazing staff, very clean, beautiful food and a great location (Georgia)</i>	
Agoda	
Ulasan Positif	Ulasan Negatif
1. <i>The amenities are also supply and the housekeeping is perfect (Seinn)</i> 2. <i>Clean rooms and linen, and super nice staff (Eden)</i> 3. <i>Small, but clean and modern rooms (Kevin)</i> 4. <i>Clean and tiny but efficient (Diane)</i> 5. <i>The room (although basic) is quite comfortable and really clean (Syaiful)</i> 6. <i>Although the rooms are on the smaller side, they were spotlessly clean and very comfortable (Sandy)</i> 7. <i>The room is not very spacious, but it is clean and all the bathroom amenities are complete, including a hairdryer which is needed (Miz)</i> 8. <i>The room is a bit small but it's not a problem for 2 people, very clean and cozy (Tanatcha)</i> 9. <i>The atmosphere here is super friendly, with clean rooms that are always kept tidy thanks to the frequent housekeeping (Dmytro)</i> 10. <i>Room is comfortable and private, clean every day, has electric kettle, frig (Clare)</i> 11. <i>The room was very clean (Bradley)</i> 12. <i>Room clean, pool is nice, restaurant is lovely and offers live music, location is literally 5 minutes' walk from Seminyak Beach. We recommend :) (Palina)</i>	1. <i>The room is pretty small and not the cleanest (Ahmed)</i> 2. <i>Cleans was let down with issues in housekeeping staff for decent (Amit)</i> 3. <i>Bathroom had molds and stains (Catherine)</i>

13. <i>Good staff, location, cleanliness, superb</i> (Ei) 14. <i>Although the rooms are on the smaller side, they were spotlessly clean and very comfortable</i> (Sandi) 15. <i>I'm very serious on cleanliness and this hotel is very clean, the staff amazing and the location the best ever</i> (Monica) 16. <i>The cleanliness was impeccable, and the staff were incredibly friendly and helpful, enhancing the overall experience</i> (Irwin) 17. <i>The rooms though small are clean</i> (Tuhina) 18. <i>Clean rooms. Some ceiling a bit worn down but it doesn't bother. Cleaners clean daily</i> (Van) 19. <i>They do regular cleaning of rooms</i> (Rev-Nyl) 20. <i>Rooms and hotel premises clean</i> (Gottfried) 21. <i>The room is clean and comfortable considering its size</i> (Sing) 22. <i>Room is clean and convenient</i> (Shantini) 23. <i>Room clean and good access to Seminyak Beach, staff very friendly and the facilities are complete</i> (Nika) 24. <i>The rooms were spotless and well-equipped, with excellent Wi-Fi and all the amenities we needed</i> (Anil) 25. <i>Clean rooms I would highly recommend to anyone</i> (Timur)	
Traveloka	
Ulasan Positif	Ulasan Negatif
1. Kamar bersih, semua perlengkapan di kamar mandi <i>complete</i>, ada <i>hairdryer</i> yang dibutuhkan, aku suka dengan wangi sabun dan <i>shampoo</i>-nya (Miz Yuliana) 2. Kamarnya wangi, servisnya juara (N***g) 3. <i>Nice, clean, and comfortable place, the staff are also friendly</i> (Eka N) 4. <i>The rooms are comfortable, the toilets are clean, and hair dryers are provided</i> (Firdha)	1. <i>The room was molding</i> (Nining)
Total: 67	Total: 11

Sumber: Hasil Olah Data Peneliti, 2025

Dari Tabel 2 di atas, dapat dilihat berbagai ulasan positif dan negatif dari beberapa OTA yaitu Booking.com, Traveloka, dan Agoda. Dari periode bulan Januari sampai Juni 2025, jumlah total 67 ulasan positif dan 11 ulasan negatif. Berdasarkan informasi dari ulasan tamu pada kategori kebersihan, terlihat bahwa mayoritas tamu merasa puas serta memberikan pujian terhadap kebersihan, kenyamanan kamar, pelayanan, serta *staff* yang ramah. Walaupun ukuran kamar minimalis, namun tamu merasa nyaman karena kamar yang mereka tempati bersih, nyaman, wangi, serta memiliki *amenities* seperti sabun, *shampoo*, *hairdryer*, serta linen yang bersih. Walaupun mayoritas tamu memberikan ulasan positif terhadap kebersihan kamar, ada juga tamu yang memberikan ulasan negatif. Ada sebanyak 5 tamu yang memberikan ulasan negatif dengan alasan kamar yang kurang bersih. Sebanyak 4 tamu memberikan ulasan negatif terkait dengan bau kamar yang apek dan berjamur. Salah satu penyebab dari bau apek ini adalah kurangnya pencahayaan alami serta ventilasi dan jendela sehingga sirkulasi udara tidak maksimal. Kurangnya pencahayaan alami serta sirkulasi udara yang tidak maksimal dapat menyebabkan timbulnya jamur serta bau apek. Ulasan negatif lainnya terkait dengan kebersihan kamar mandi serta noda di dinding, satu orang tamu memberikan ulasan bahwa bangunan kamar tua. Hotel Grandmas Plus Seminyak dibangun pada tahun 2011 sehingga menyebabkan beberapa fasilitas dan *furniture* di kamar sudah mulai usang. Ulasan negatif lainnya adalah ada semut dan kepompong atau ulat di kamar. Adanya semut di kamar dapat disebabkan karena sisa makanan yang tidak dibersihkan dengan baik sehingga bau dari sisa makanan tersebut dapat menarik semut dan binatang kecil.

4.2. Tanggapan Pihak Grandmas Plus Seminyak terhadap Ulasan Tamu

Salah satu bentuk kepedulian dari pihak manajemen Grandmas Plus Seminyak terhadap ulasan tamu baik yang bersifat positif maupun negatif adalah dengan memberikan tanggapan. Adapun tanggapan yang diberikan dari pihak manajemen terkait dengan ulasan positif adalah sebagai berikut:

*“Dear our valued guest,
Warmest Greeting from Grandmas Plus Hotel Seminyak. On the behalf of the management, we would like to express our deepest gratitude for staying with us at Grandmas Plus Hotel Seminyak. We would also like to thank you for your positive review. We sincerely hope that during your stay, our staffs have given you the most privileged service that meets your expectations. Looking forward to welcoming you back at our property.
Best regards,
The Management”*

Manajemen Grandmas Plus Seminyak mengucapkan terima kasih kepada tamu yang telah menginap di Grandmas Plus Seminyak serta ucapan terima kasih untuk ulasan positif dari tamu. Pihak manajemen berharap bahwa *staff* telah memberikan pelayanan yang memenuhi harapan dari tamu serta menantikan kehadiran tamu tersebut untuk menginap kembali di Grandmas Plus Seminyak. Sedangkan tanggapan yang diberikan terhadap ulasan negatif tamu yaitu:

*“Dear our valued guest,
Warmest Greeting from Grandmas Plus Hotel Seminyak. First of all, allow us to thank you for choosing Grandmas Plus Hotel Seminyak for your stay and sparing your time to write a review about your experience with us. Your feedback is indeed a valuable input for us to upgrade and improve our service. On behalf of The Management, we would like to extend our sincere apologies due to*

some inconveniences you have experienced during your stay. We will remind and emphasize our team to ensure that similar case will not happen in the future.

*Best regards,
Management Team”*

Pihak manajemen Grandmas Plus Seminyak mengucapkan terima kasih atas pilihan tamu yang telah menginap di Grandmas Plus Hotel Seminyak serta meluangkan waktu untuk menulis ulasan mengenai pengalamannya. Umpan balik tamu merupakan masukan berharga untuk meningkatkan dan memperbaiki layanan hotel. Pihak manajemen menyampaikan permohonan maaf yang sebesar-besarnya atas ketidaknyamanan yang dialami tamu selama menginap serta akan mengingatkan dan menekankan kepada tim agar kejadian serupa tidak terulang kembali di masa mendatang.

5. PENUTUP

Berdasarkan analisis dari beberapa OTA terkait dengan tingkat kepuasan tamu terhadap pelayanan *housekeeping* di Grandmas Plus Seminyak ditemukan bahwa:

1. Sebagian besar tamu memberikan ulasan positif tentang pengalaman mereka selama menginap di Grandmas Plus Seminyak. Sebagian besar tamu merasa sangat puas dengan pelayanan *housekeeping department* khususnya terkait dengan kebersihan kamar. Walaupun ukuran kamar relatif kecil tapi kebersihan dan suasana kamar yang nyaman mampu menciptakan kepuasan tamu. Meskipun demikian terdapat pula tamu yang memberikan ulasan negatif yang disebabkan karena kebersihan kamar yang kurang, bau apek, serta dinding yang berjamur, kondisi kamar yang membutuhkan renovasi,

serta adanya binatang kecil atau serangga di dalam kamar.

2. Terkait dengan adanya ulasan tamu, pihak manajemen memberikan tanggapan baik terhadap ulasan positif maupun negatif. Pihak manajemen Grandmas Plus Seminyak mengucapkan terima kasih kepada para tamu yang telah menginap di Grandmas Plus Seminyak dan bersedia untuk memberikan ulasan terkait dengan pengalaman mereka saat menginap di Grandmas Plus Seminyak serta menantikan kedatangan tamu tersebut untuk menginap kembali. Sedangkan untuk ulasan negatif, pihak manajemen menyampaikan permohonan maaf atas pengalaman negatif tamu serta berupaya agar pengalaman negatif tersebut tidak terjadi lagi di kemudian hari. Tanggapan ini merupakan salah satu bentuk kepedulian pihak manajemen terhadap pengalaman tamu selama menginap di Grandmas Plus Seminyak. Dengan adanya tanggapan dari pihak manajemen, tamu merasa dihargai untuk setiap ulasan yang disampaikan baik itu positif dan negatif.

Berdasarkan hasil penelitian, saran yang dapat penulis berikan adalah sebagai berikut:

1. Melakukan evaluasi secara rutin terhadap kinerja dari *housekeeping*, memberikan *reward*, serta melakukan pelatihan agar *housekeeper* selalu menjalankan tugasnya sesuai dengan SOP hotel.
2. Melakukan perawatan kamar secara berkala, memasang lapisan anti jamur pada dinding kamar dan kamar mandi untuk mencegah munculnya jamur.

3. Mengatur sirkulasi udara dengan cara membuka jendela pada saat *house-keeper* membersihkan kamar, memasang pengharum ruangan dengan aroma segar dan tidak menyengat.

DAFTAR PUSTAKA

- Alwafi, R. M. (2025). Peran Trust dalam Pengaruh Celebrity Endorsement dan Online Customer Reviews terhadap Purchase Decisions Erigo Store. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 9.
- Amellia, M., Ali Alam, I., & Sanida, N. (2024). Pengaruh Online Customer Review dan Brand Image terhadap Purchase Decision Produk Scarlett Whitening di Tiktok Shop (Studi Kasus pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen). *Jurnal Bisnis Darmajaya*, 10(2), 53–66.
- Bagus, D., Fajar, B., & Suria, P. (2023). Peranan Housekeeping Department dalam Memberikan Pelayanan Berkualitas kepada Tamu. *PARIS*, 2(8), 1868–1873.
- Depari, G. S., & Ginting, N. (2022). The Influence of Online Customer Review and Perceived Quality Toward Customer Purchase Decision at Lazada Online Retail Company. *Jurakunman (Jurnal Akuntansi dan Manajemen)*, 15(1), 1.
- Indonesia, M. (2025). Departemen di Hotel: Fungsi dan Tugas Masing-Masing. *Media Indonesia*.
- Kementerian Pariwisata Republik Indonesia. (2025). Pemulihan Pariwisata Global. *Tourism Snapshot*, 1.
- Kotler, P., Keller, K. L. (2016). *Marketing Management. 15th Ed.* Pearson Education, Inc.
- Kuhu, M., Rondonuwu, O., & Dianne. (2025). Analisis Strategi Peningkatan Pelayanan Housekeeping berdasarkan Guest Comment di Online Platform. *Best Western The Lagoon Hotel Manado*, 1(3), 1091–1104.
- Nathasya, N., Taskia, S. B., & Ranius, A. Y. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Housekeeping terhadap Tingkat Kepuasan Tamu di Hotel Shofa Marwah Palembang. *Mbia*, 22(2), 301–314.
- Putra, S. U., & Marimin. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Tamu di Housekeeping Department Hotel Lor Inn Surakarta. *Jurnal Pariwisata Indonesia*, 10(1), 43–64.
- Rasyid, I. A., & Winarso, D., Asrianto, R. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna terhadap Penerapan Learning Management System (LMS) Ujian Online Menggunakan Metode E-Servqual. *Jurnal UMRI*, 80–85.
- Saragih, L. dkk. (2022). *Strategi Manajemen Pemasaran*. Yayasan Kita Menulis.
- Sari, Y. E., Savitri, C., & Faddila, S. P. (2023). Pengaruh Online Customer Review dan Rating terhadap Kepuasan Konsumen pada Aplikasi PT. BFI Finance Indonesia Tbk. Cabang Karawang. *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)*, 7(1), 2064–2079.
- Schiffman, & Kanuk. (2014). *Consumer Behavior*. 561.
- Septiani, Y., Arribe, E., & Diansyah, R. (2020). Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Abdurrah terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Sevqual. *Jurnal Teknologi dan Open Source*, 3(1), 131–143.
- Wulanto, R. W., & Hadi, W. (2014). Peranan Housekeeping dalam Usaha Meningkatkan Kepuasan Tamu melalui Kebersihan Kamar pada Housekeeping Departemen di

Sagan Huis Hotel Yogyakarta. *Jurnal Khasanah Ilmu*, V(1), 55–62.

Yuliarti, A., & Herlina, H. (2017). Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan di Hotel Emersia Bandar Lampung. *Jurnal Manajemen Magister Darmajaya*, 4(1), 1–19.



This Journal is licensed under [Internasional Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)