

## Kualitas Pelayanan Hotel Mambruk Anyer Saat Program *Incentive Travel* MICE (Studi Kasus Mahasiswa MICE PNJ)

Aliya Adinda Zahra, Ester Dyah Wulandari, Firman Syah, Aura Syaliha Maulidina, Rifa Riswanda  
Email: [aliya.adindazahra.an21@mhs.w.pnj.ac.id](mailto:aliya.adindazahra.an21@mhs.w.pnj.ac.id), [ester.dyahwulandari.an21@mhs.w.pnj.ac.id](mailto:ester.dyahwulandari.an21@mhs.w.pnj.ac.id),  
[firman.syah@bisnis.pnj.ac.id](mailto:firman.syah@bisnis.pnj.ac.id), [aura.syalihamaulidina.an21@mhs.w.pnj.ac.id](mailto:aura.syalihamaulidina.an21@mhs.w.pnj.ac.id),  
[rifa.riswanda.an21@mhs.w.pnj.ac.id](mailto:rifa.riswanda.an21@mhs.w.pnj.ac.id)

### ABSTRACT

*For incentive travel participants, such as those carried out by MICE PNJ 2023 students, the quality of service when staying at a hotel is important. So when problems arise, the quality of a hotel decreases. "On that basis, we intend to conduct research with the title Quality of Accommodation Services During the MICE Travel Incentive Program (Case Study of the Mambruk Anyer Hotel)." The aim of this research is to explain the quality of service at the Mambruk Anyer Hotel and explain the satisfaction of travel incentive participants during their stay at the Mambruk Anyer Hotel. Using qualitative methods, the results obtained were that the service quality of the Mambruk Anyer Hotel during incentive travel activities for MICE PNJ 2023 students did not meet the positive impression. These include inadequate toilet facilities, cleanliness such as dirty bed sheets due to blood stains, and a lack of human resources. Meanwhile, the satisfaction of the incentive travel participants, while students stayed at the Mambruk Anyer Hotel, was not fulfilled and was not commensurate with the costs spent to experience the stay.*

*Keywords: Service Quality, Students, Incentive Travel, MICE, and Mambruk Anyer Hotel.*

### ABSTRAK

Bagi peserta *incentive travel*, seperti yang dilaksanakan oleh mahasiswa MICE PNJ 2023, kualitas pelayanan saat menginap di hotel menjadi hal yang penting. Sehingga ketika muncul permasalahan, membuat kualitas di suatu hotel berkurang. Atas dasar itu, bermaksud melakukan penelitian dengan judul "Kualitas Pelayanan Akomodasi Saat Program *Incentive Travel* MICE (Studi Kasus Hotel Mambruk Anyer)". Tujuan penelitian ini untuk menjelaskan kualitas pelayanan di Hotel Mambruk Anyer dan menjelaskan kepuasan para peserta *incentive travel* selama menginap di Hotel Mambruk Anyer. Dengan metode kualitatif diperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan Hotel Mambruk Anyer saat kegiatan *incentive travel* dari mahasiswa MICE PNJ 2023 tidak memenuhi kesan positif. Antara lain fasilitas *toiletries* kurang memadai, kebersihan seperti sprei kotor karena adanya noda darah, hingga kekurangan SDM. Sementara kepuasan para peserta *incentive travel*, di mana selama mahasiswa menginap di Hotel Mambruk Anyer belum terpenuhi dan tidak sebanding dengan biaya yang sudah dikeluarkan untuk merasakan pengalaman menginap.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Mahasiswa, *Incentive Travel*, MICE, dan Hotel Mambruk Anyer.

### LATAR BELAKANG

Perjalanan insentif (*incentive travel*) merupakan salah satu jenis perjalanan bisnis yang direncanakan untuk memberikan insentif atau penghargaan kepada individu atau kelompok atas pencapaian kinerja tertentu.

Program *incentive travel* di Program Studi D4 MICE PNJ menjadi salah satu praktik lapangan yang dirancang untuk memberikan pemahaman langsung kepada mahasiswa mengenai penyelenggaraan dan pengelolaan *event*, sekaligus mengeksplorasi berbagai

tantangan yang mungkin terjadi dalam *incentive travel*.

Pada 2023, panitia yang sekaligus mahasiswa MICE PNJ memilih Hotel Mambruk di Anyer sebagai salah satu akomodasi untuk penginapan mahasiswa dalam mengikuti kegiatan *incentive travel*. Beberapa permasalahan atas kualitas pelayanan di Hotel Mambruk diutarakan beberapa peserta (mahasiswa) yang mengikuti. Antara lain fasilitas toiletries di kamar (handuk, sabun, shampo, dan yang lain) tidak sesuai standar yang diharapkan.

Termasuk kebersihan hotel yang di sebagian kamar masih kurang, seperti terdapat bekas kotoran (menyerupai darah) yang masih membekas di seprai kasur. Seolah-olah belum dicuci dengan baik. Di sisi lain, pihak manajemen hotel terkesan lambat dalam memberikan respon yang membuat para tamu merasa kurang nyaman selama menginap. Walau akhirnya, pihak hotel menanggapi keluhan dengan meminta maaf dan menyelesaikan permasalahan tersebut. Atas dasar itu, peneliti tertarik untuk membahas dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Akomodasi Saat Program *Incentive Travel* MICE (Studi Kasus Hotel Mambruk Anyer)” dengan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan di Hotel Mambruk Anyer?
2. Bagaimana kepuasan para peserta *incentive travel* selama menginap di Hotel Mambruk Anyer?

## TINJAUAN TEORI

### MICE

Definisi MICE adalah akronim dari *Meetings, Incentives, Conferences, and Exhibitions*. Untuk menjalankan wisata MICE yang lebih ke wisata bisnis, biasa melibatkan berbagai sektor seperti transportasi, perjalanan rekreasi, akomodasi, makanan dan minuman,

tempat penyelenggaraan acara, teknologi informasi, perdagangan, dan keuangan. Sehingga wisata MICE dapat digambarkan sebagai industry multi aset. Di banyak daerah tujuan wisata, kegiatan MICE dikategorikan di bawah payung industri *event*.

Saat ini, Indonesia sebagai destinasi yang mulai diperhitungkan oleh pasar wisata MICE sebagai tujuan menarik. Pertumbuhan ekonomi, stabilitas politik dan keamanan yang semakin membaik, menarik banyak investor lokal maupun asing tertarik berinvestasi di Indonesia, baik sebagai penyelenggara ataupun sebagai peserta MICE. Industri MICE Indonesia justru mulai dapat menarik konsumen MICE dari negara Asia Timur dan Timur Tengah (Warta Ekspor, 2011).

### Hotel

Hotel berasal dari kata *Hospitium* (bahasa Latin) yang berarti ruang tamu. Kemudian mengalami proses perubahan pengertian. Untuk membedakan antara *Guest House* dengan *Mansion House* (rumah besar) yang berkembang saat itu, *Mansion House* kemudian disebut dengan istilah *Hostel*. *Hostel* ini disewakan kepada masyarakat umum untuk menginap dan beristirahat sementara waktu. Selama menginap, para tamu dikoordinir oleh seorang *host* dan harus tunduk kepada peraturan yang dibuat atau ditentukan oleh *host* (*Host Hotel*) (Thoha & Miyanto, 2015). Sesuai perkembangan zaman, huruf ‘s’ pada *Hostel* menghilang atau dihilangkan sehingga berubah menjadi *Hotel* seperti yang dikenal sekarang (Prakoso, 2017).

Hotel merupakan usaha bisnis akomodasi yang menyediakan fasilitas penginapan bagi publik atau umum dan dilengkapi satu atau lebih layanan makanan dan minuman, jasa *attendant room*, layanan berseragam, pencucian linen, dan penggunaan furnitur dan perlengkapan serta memenuhi ketentuan

persyaratan yang ditetapkan di dalam keputusan pemerintah (Insani & Setiyariski, 2020). Penyediaan seluruh layanan di hotel dapat tamu terima setelah membayar dengan jumlah yang wajar tanpa adanya perjanjian khusus (Irwansyah, 2017).

### *Pelayanan Hotel*

*Toiletries* atau perlengkapan mandi hotel merupakan barang pelengkap standar yang terdapat di kamar mandi hotel. Dengan menyediakan *toiletries* yang berkualitas dan bervariasi, hotel dapat meningkatkan citra pelayanan serta memberikan sentuhan ekstra untuk memastikan pengalaman menginap yang positif bagi para tamu (Jessie Payne, 2020).

*Toiletries* merupakan salah satu bentuk pelayanan yang ada di setiap hotel. Selain juga kebersihan di setiap kamar hotel harus dijaga. Lingkungan kamar yang bersih membuat nyaman tamu saat menginap. Sebab bagi hotel dan jenis akomodasi yang lain, kualitas pelayanan merupakan salah satu bagian penting yang harus diusahakan jika ingin dapat bersaing di pasar untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan tamu (Maulana, 2016).

## **METODOLOGI PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, di mana peneliti dapat mengenali subjek yang diteliti dan merasakan apa yang dialami subjek. Dalam penelitian kualitatif, peneliti terlibat langsung, dengan situasi dan *setting* fenomena alami sesuai yang sedang diteliti (Fadli, 2021). Sehingga metode kualitatif lebih menekankan pada deskripsi holistik, yang dapat menjelaskan secara detail tentang kegiatan atau situasi apa yang sedang berlangsung daripada membandingkan efek perlakuan tertentu, atau menjelaskan tentang sikap atau perilaku orang.

Adapun metode pengumpulan data menggunakan wawancara terhadap beberapa

narasumber atau peserta yang mengikuti kegiatan *incentive travel*. Hasil wawancara tidak terstruktur menekankan pada perkecualian, penyimpangan, penafsiran yang tidak lazim, penafsiran kembali, pendekatan baru, pandangan ahli, atau perspektif tunggal. Selain itu, informan terbatas hanya yang dipilih saja, yaitu yang dipandang memiliki pengetahuan dan mendalami situasi serta memiliki informasi yang diperlukan (Sari dkk., 2022).

Tidak seperti pada percakapan biasa, wawancara dalam penelitian ditujukan untuk mendapatkan informasi dari satu sisi saja. Peneliti cenderung mengarahkan wawancara pada penemuan perasaan, persepsi, dan pemikiran partisipan (Rachmawati, 2007). Selain data primer tersebut, peneliti menggunakan data sekunder yaitu metode observasi dari hasil wawancara dan studi pustaka. Observasi merupakan salah satu dasar fundamental dari semua metode pengumpulan data dalam penelitian kualitatif, khususnya menyangkut ilmu-ilmu sosial dan perilaku manusia. Adapun studi pustaka (*library research*) dengan cara memahami dan mempelajari teori-teori dari berbagai literatur yang berhubungan dengan penelitian (Fadli, 2021).

Untuk analisis data dalam penelitian kualitatif, menggunakan deskriptif. Yaitu, memusatkan perhatian kepada pemecahan masalah-masalah aktual sebagaimana pada saat penelitian dilaksanakan. Peneliti berusaha memotret peristiwa dan kejadian yang menjadi pusat perhatian, kemudian menggambarkan sebagaimana adanya, sehingga pemanfaatan temuan penelitian ini berlaku pada saat itu pula yang belum tentu relevan bila digunakan untuk waktu yang akan datang (Hidayat, 2007).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### *1. Kualitas Pelayanan Hotel Mambruk*

### *Anyer*

Kualitas pelayanan yang disiapkan oleh Hotel Mambruk Anyer pada dasarnya bisa menimbulkan kesan tersendiri bagi para tamu. Dengan adanya pelayanan yang dapat dipenuhi, maka tamu merasa puas dan menjadi hal yang sangat penting dalam upaya menarik tamu. Kualitas pelayanan yang diperoleh para tamu (mahasiswa) yang mengikuti *incentive travel* di 2023 tidak memenuhi kesan positif. Mereka banyak yang mengeluh karena fasilitas *toiletries* kurang memadai. Antara lain sampo, handuk, sikat gigi, losion, dan item lain selama mahasiswa tersebut menginap. Termasuk kebersihan dengan kondisi spreng kotor karena adanya noda darah yang belum bersih di kamar 401.

Awalnya, pihak penyelenggara tidak mengetahui, setelah mendapatkan laporan dari salah satu peserta *incentive travel* mereka pun melapor ke pihak hotel untuk dibersihkan, baik melalui telepon maupun berbicara langsung ke resepsionis. “Tindakan yang dilakukan pihak hotel dalam menangani spreng yang kotor adalah dengan mengganti spreng yang baru” (*Hasil Wawancara dengan Ester Dyah W, Peserta Incentive Travel Kamar 401*). Walau terbilang hal kecil, tetapi berdampak besar terhadap kepercayaan para peserta terhadap penyelenggara dan pihak hotel. Dampak lain adalah peserta merasa kurang nyaman saat di kamar tersebut. Karena, perabotan tidur merupakan faktor yang menjadi pendukung di suatu hotel.

Selain itu, peserta *incentive travel* juga merasa kekurangan Sumber Daya Manusia (SDM) di Hotel Mambruk Anyer juga mempengaruhi kualitas pelayanan karena terlalu lama dalam menangani permintaan para peserta. Sebagaimana dalam suatu teori dijelaskan, kepuasan pelayanan hotel sangat tergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu dan penyediaan

fasilitas yang lengkap. Sehingga dapat baik untuk jangka pendek maupun jangka panjang dan diharapkan dapat menciptakan loyalitas para tamu hotel untuk kembali menginap dan menggunakan jasa hotel tersebut. Kepuasan tamu adalah sejauh mana manfaat sebuah produk dirasakan (*perceived*) sesuai dengan yang diharapkan pelanggan (Hartono, 2021).

### 2. *Kepuasan Para Peserta Incentive Travel Selama Menginap di Hotel Mambruk Anyer*

Hasil wawancara atas kepuasan peserta lain yang mengikuti kegiatan *incentive travel* dan menginap di Hotel Mambruk Anyer menyortir ketidaksesuaian yang signifikan antara harapan tamu dan realitas fasilitas *toiletries*. Hal ini karena apa yang peserta *incentive travel* telah mengeluarkan biaya untuk merasakan pengalaman menginap di hotel. Meskipun pada akhirnya pihak Hotel Mambruk Anyer memberikan respons terhadap keluhan para peserta, tetapi para peserta tetap merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Pihak Hotel Mambruk Anyer diharapkan mempersiapkan fasilitas yang tidak hanya berkualitas tinggi, tetapi juga beragam sesuai persepsi dan kepuasan konsumen.

Ada standar di hotel untuk membuat tamu merasa puas, salah satunya menjaga kebersihan kamar maupun lingkungan hotel. Sehingga tamu yang berada di hotel merasa nyaman (Wirasatya, 2022). Terkait *incentive travel* MICE, mahasiswa yang mengikuti kegiatan *incentive travel* wonderMICE merasa mengeluarkan biaya untuk menginap belum diimbangi dengan fasilitas *toiletries*. Sehingga mengeksplorasi persepsi mahasiswa terhadap harga paket insentif dianggap terlalu tinggi atau mahal. Melalui pemahaman ini, dapat diresapi bahwa faktor finansial memainkan peran sentral dalam pengambilan keputusan

mahasiswa terkait partisipasi dalam setiap *event incentive travel*, khususnya pelaksanaan *wonderMICE*.

Sebagai catatan, pandangan dari mahasiswa tersebut mencerminkan variasi yang terjadi saat pelaksanaan event di 2023. Oleh karena itu, perlu untuk melakukan analisis lebih lanjut dan mengidentifikasi faktor-faktor tambahan yang dapat mempengaruhi persepsi tersebut. Informan dapat merasakan secara langsung kualitas pelayanan Hotel Mambruk ketika menginap dan dilihat dari kecenderungan untuk kembali. Sebagaimana teori insentif Evalia et al., (2022) menyatakan, imbalan tersebut bisa berupa *tangible*, seperti hadiah atau fasilitas yang dapat dirasakan secara langsung, atau *intangible* seperti pengalaman atau kepuasan pribadi.

## PENUTUP

Dari hasil dan pembahasan pada Bab 4, dapat disimpulkan:

1. Kualitas pelayanan Hotel Mambruk Anyer saat kegiatan *incentive travel* dari mahasiswa MICE PNJ 2023 tidak memenuhi kesan positif. Antara lain fasilitas *toiletries* kurang memadai, kebersihan seperti spreng kotor karena adanya noda darah, hingga kekurangan SDM.
2. Kepuasan para peserta *incentive travel*, di mana selama mahasiswa menginap di Hotel Mambruk Anyer belum terpenuhi dan tidak sebanding dengan biaya yang sudah dikeluarkan untuk merasakan pengalaman menginap.

Adapun saran yang bisa diberikan adalah:

1. Untuk panitia dan peserta kegiatan *incentive travel* 2023 dapat memberikan evaluasi lebih baik supaya di tahun berikutnya kegiatan *incentive travel* tidak mengecewakan dengan lebih detail

mendalami setiap kesiapan seperti akomodasi transportasi, maupun yang lain melalui komunikasi yang lebih efektif dan transparan.

2. Untuk pihak Hotel Mambruk Anyer untuk lebih berbenah dan memperbaiki lagi kualitas pelayanan, khususnya di kamar maupun saat memberikan respons atas keluhan tamu sehingga merasa nyaman selama berada di hotel. Menjalinkan kerjasama dengan seluruh pihak eksternal untuk ikut berkegiatan di Hotel Mambruk Anyer dengan penawaran harga spesial.

## DAFTAR PUSTAKA

- Evalia, A., Wardana, M. A., Wayan, I., & Sudarmawan, E. (2022b). Pengaruh pemberian insentif perjalanan wisata terhadap motivasi dan kinerja agen asuransi (Studi pada PT. AXA Financial Indonesia Sales Office Cabang Solo).
- Fadli, M. R. (2021). Memahami desain metode penelitian kualitatif. *HUMANIKA*, 21(1). <https://doi.org/10.21831/hum.v21i1.38075>
- Hartono, R. W. (2021). Pengaruh Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Di Front Office Pop! Hotel Pemuda Semarang. *Jurnal Ilmiah Pariwisata*, 17(3). [www.Agoda.com](http://www.Agoda.com)
- Hidayat, A. A. (2007). Metode penelitian keperawatan dan teknik analisis data. 1(2), 1–208. Ii, B. A. B. (1976). No Title. 23–44.
- Insani, Y. D., & Setiyariski, R. (2020). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Department Melalui Tugas Dan Tanggung Jawab Concierge Pada Hotel Savoy Homann. *Kajian Pariwisata*, 2(1), 13–28. <http://ejurnal.ars.ac.id/index.php/JIIP/article/view/297>

- Irwansyah, R. I. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Minat Menginap Kembali (Survei pada tamu hotel M' Borro, Baturraden). Doctoral Dissertation, UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO, 12–46.
- Prakoso. (2017). Definisi Hotel. <https://Digilib.Ars.Ac.Id/Index.Php?P=Fullstream-Pdf&Fid=6128&Bid=5893>.
- Rachmawati, I. N. (2007). Pengumpulan Data Dalam Penelitian Kualitatif: Wawancara. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 11(1). <https://doi.org/10.7454/jki.v11i1.184>
- Sari, M., Rachman, H., Juli Astuti, N., Win Afgani, M., & Abdullah Siroj, R. (2022). Explanatory Survey dalam Metode Penelitian Deskriptif Kuantitatif. *Jurnal Pendidikan Sains dan Komputer*, 3(01), 10–16. <https://doi.org/10.47709/jpsk.v3i01.1953>
- Thoha, M., & Miyanto. (2015). HOTEL D'GRIYA SERANG. *Jurnal PROSISKO*, 2(2).
- Warta Ekspor. (2011). POTENSI INDUSTRI MICE INDONESIA. Kementerian Perdagangan Republik Indonesia. [www.djpen.kemendag.go.id](http://www.djpen.kemendag.go.id)
- Wirasatya, I. M. (2022). Penerapan standar operasional prosedur pelayanan kamar occupied oleh room attendant di hotel segara village sanur. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, 1(10). <https://doi.org/10.22334/paris.v1i10.182>