

## ANALISIS REVIEW ONLINE TERHADAP REPUTASI HOTEL NOVOTEL GOLF RESORT AND CONVENTION CENTER MANADO

Bet El Silisna Lagarense<sup>1</sup>, Mita Takaendengan<sup>2</sup>, Aldi B.K.T Kaunang<sup>3</sup>

<sup>1,2</sup> Program Studi Global Tourism Management, Politeknik Negeri Manado

<sup>3</sup> Program Studi D4 Perhotelan, Politeknik Negeri Manado

Email : [betel.lagarense3@gmail.com](mailto:betel.lagarense3@gmail.com)

| ARTICLE INFO                                                       | ABSTRACT                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Keywords:<br/>review,<br/>reputation,<br/>convention center</p> | <p><i>One of the advancements in technology is the internet. Internet services can be accessed freely from anywhere and anytime with a website. by utilizing a website / application, one of them helps us in finding information quickly. review via the internet / online review is one system that usually uses applications and websites. online reviews are very helpful for prospective customers to get perfect product quality. By looking at guest reviews, prospective customers can judge how good the products in the company are Qualitative research is research that is descriptive and tends to use analysis, process and meaning (subject perspective) to be highlighted in qualitative research. The theoretical basis is used as a guide so that the research focus is in accordance with the facts on the ground. Qualitative research is a type of research that produces findings that cannot be achieved (obtained) using statistical procedures or methods of quantification (measurement). based on the results made by the author of the online review, it is very influential on the reputation of the hotel based on the description of the results of the analysis that has been carried out by the researcher which is intended to answer questions from the formulation of the problem that has been put forward in this study, the answers to the formulation of the problem are also conclusions from research on "online review analysis of the reputation of the hotel novotel golf resort and convention center Manado" the results of the study online reviews show that there are several applications that get negative reviews of the company so that it affects the reputation of the hotel and creates a lack of interest from customers to come to stay at the hotel. The results of online review research from various applications after making a review. the review will have an effect and enter into the RPS (Reputation Performance Score). And raise the reputation of the hotel</i></p> |

Kata Kunci:  
Ulasan,  
Reputasi  
Pusat Konvensi

### ABSTRAK

Kemajuan dalam bidang teknologi salah satunya adalah internet. Layanan internet bisa diakses secara bebas dari mana pun dan kapan pun dengan situs website. Dengan memanfaatkan sebuah *website/aplikasi* ini salah satunya membantu kita dalam mencari suatu informasi dengan cepat Ulasan lewat *internet/online review* merupakan salah satu sistem yang biasanya menggunakan aplikasi dan *website*. *Online review* sangat membantu calon *costumer* mendapatkan kualitas produk yang sempurna dengan melihat ulasan ulasan tamu, calon *costumer* bisa menilai seberapa baik produk yang ada didalam perusahaan. Penelitian Kualitatif adalah penelitian yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis. Proses dan makna (Prespektif Subjek) lebih ditonjolkan dalam penelitian kualitatif. Landasan teori dimanfaatkan sebagai pemandu agar fokus penelitian sesuai dengan fakta di lapangan. Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat dicapai (diperoleh) dengan menggunakan prosedur-prosedur *statistic* atau cara cara dari kuantifikasi (pengukuran). berdasarkan hasil yang dibuat penulis *review online* sangat berpengaruh dengan reputasi hotel. Berdasarkan uraian hasil analisis yang telah dilakukan oleh peneliti dimaksudkan untuk menjawab pertanyaan dari rumusan masalah yang telah dikemukakan pada penelitian ini maka jawaban atas rumusan masalah juga simpulan dari penelitian tentang “Analisis Review Online Terhadap Reputasi Hotel Novotel Golf Resort And Convention Center Manado” Hasil penelitian *review online* menunjukkan terdapat beberapa aplikasi yang mendapatkan *negative review* terhadap perusahaan sehingga mempengaruhi reputasi hotel dan membuat

## PENDAHULUAN

Ketika pariwisata di pahami sebagai satu perpindahan orang dari suatu tempat ke tempat lain dengan maksud untuk bersenang-senang, maka pariwisata membutuhkan adanya: daya tarik, kemudahan, dan fasilitas pendukung karena dengan meningkatnya jumlah wisatawan yang melakukan perjalanan wisata ke suatu daerah maka akan berdampak pada perekonomian wilayah tersebut. Hal ini mendorong setiap hotel untuk melakukan pembenahan yang baik itu dalam segi fasilitas atau pelayanan sehingga wisatawan yang datang berlibur betah dan terus datang untuk suatu devisa suatu daerah. Untuk mencapai tujuan ini semua hotel harus mampu memberikan kepuasan kepada tamu dan kita juga harus bisa melihat segala hal dari sudut pandang tamu terutama untuk setiap tamu yang menginap di Accor Hotel dan memberikan positif *review* untuk mencapai suatu target dan memberi pengaruh untuk menaikkan *performance* hotel. Novotel Grand Kawanua Manado merupakan salah satu hotel berbintang empat di Manado. Sebagai salah satu industri yang bergerak di bidang pelayanan jasa, Novotel Manado tidak hanya memberikan fasilitas yang dapat menunjang kenyamanan dan kemudahan setiap tamu tetapi juga berusaha untuk mengetahui apa saja yang menjadi kebutuhan dan keinginan tamu termasuk dalam hal memahami perilaku dan memberikan pelayanan yang baik serta dalam hal-hal yang dapat memberi kepuasan terhadap tamu, tapi di Novotel Manado sendiri masih banyak menerima keluhan-keluhan yang dialami oleh para tamu yang menginap, baik untuk tamu VIP (*Very Important Person*) sampai dengan *Reguler Guest*. Baik itu keluhan langsung atau tidak langsung (*Email/Review online*) seperti pelayanan yang kurang ramah, lambatnya penanganan keluhan tamu sehingga itu berpengaruh di RPS (*reputation performance score*) untuk mencapai suatu target hotel di setiap bulan atau setiap tahun di seluruh Accor hotel contohnya : Kurangnya keramahan saat berada di resepsionis saat check in/out dan tamu merasakan tidak nyaman saat memasuki hotel, Menu restaurant yang kurang bervariasi, Peralatan kamar yang tidak lengkap, plafon yang mempunyai spot, kamar yang masih berdebu, kamar mandi yang masih kurang bersih, dan

toilet umum yang kotor, Sehingga itu berpengaruh pada RPS (*Reputation Performance Score*), sehingga menurunkan reputasi Hotel lewat *Negative review*.

Penelitian ini dilakukan di Novotel Golf Resort And Convention Center Manado, didukung juga dengan data internal dari hotel. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tolak ukur kinerja pelayanan hotel dari segi RPS (*Reputation Performance Score*) di media *online* yang didapatkan dari ulasan dan penilaian tamu terhadap hotel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa yang menyebabkan tamu memberikan ulasan negatif adalah dari segi produk, fasilitas, pelayanan, emosional, dan manajemen. Ulasan dari tamu tidak perlu dilihat sebagai sumber belajar dan masukan bagi Novotel Manado untuk memperbaiki kinerja pelayanan dan produk yang ditawarkan dengan demikian, mengetahui permasalahan yang menyebabkan tamu memberikan ulasan negatif adalah sesuatu yang harus diperhatikan oleh hotel dan itu tujuan dari penelitian ini, oleh karena itu perlunya penanganan dari pihak hotel dalam menanggapi dan memberikan respon balik serta melakukan pembenahan kinerja pelayanan akan memberikan nilai sosial lebih di media *online* sehingga akan selalu dijadikan referensi dan rekomendasi bagi tamu lainnya yang ingin menginap, dan tentu saja reputasi hotel tetap dapat dipertahankan dan menjadi lebih baik lagi kedepannya

## KAJIAN TEORETIK

### *Review*

*Review* dapat diartikan sebagai tinjauan atau ringkasan dari berbagai sumber baik dari berbagai sumber baik dari buku, *News*, Film, Pustaka dan lainnya. Jika diartikan secara harfiah maka *review* ini dapat difungsikan sebagai sesuatu dalam meninjau karya dalam mengetahui kualitas, keunggulan dan juga kekurangan dari sebuah karya tersebut (Ruang guru, 2018). *Review* bisa berupa hal yang positif maupun negatif sesuai dengan orang yang melakukan *review* tersebut. Namun kebanyakan dari sebuah *review* dibuat berdasarkan informasi yang didapatkan sebelumnya dari produk tersebut sehingga bisa dibuat dengan cara baik maupun memunculkan hal negatif pada produk tersebut

### *Hotel*

Menurut KBBI, hotel adalah bangunan berkamar yang disewakan sebagai tempat untuk menginap dan tempat makan orang yang sedang berada dalam perjalanan. Hotel adalah bentuk akomodasi yang dikelola secara komersil, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan, penginapan, makan dan minum.

### *Front Office*

*Front Office* atau Kantor Depan merupakan departemen yang vital dalam operasional hotel. Agusnawar. Amd.Par. (2002:1) dalam buku “Pengantar Operasional Kantor Depan Hotel” menjelaskan kantor depan hotel merupakan salah satu departemen atau bagian yang langsung memberikan pelayanan kepada tamu, dimulai dari calon tamu mengadakan pemesanan kamar/*pre-arrival* sampai tamu tinggal dan berangkat (*check-out*) dari hotel. Sangatlah dimengerti betapa kompleksnya kegiatan pelayanan hotel untuk memperoleh hasil dan keuntungan yang diharapkan. konsumen memutuskan untuk membeli produk tersebut.

### *Fungsi Hotel*

Dengan berubahnya gaya hidup, fungsi hotel mengalami perubahan, tidak sekadar sebagai tempat menginap, tetapi juga untuk mengadakan rapat, pertemuan, resepsi pernikahan, seminar, pameran, bahkan pertunjukan. Selain dari kegunaannya, fungsi hotel juga bisa dilihat dari sisi para penerima manfaatnya, yaitu pemilik, karyawan, tamu, dan pemerintah.

### *RPS (Reputation Performance Score)*

Dalam dunia *Guest Experience* RPS (*Reputation Performance Score*) adalah Tingkat kepuasan tamu yang menginap di hotel dengan cara membagikan pengalaman mereka mengenai apa yang mereka rasakan lewat *review online* melalui Google, traveloka, agoda, tripadvisor dll. karena semua hotel yang dibawah naungan Accor Hotel itu semua mempunyai capaian target, sehingga berpengaruh di RPS (*Reputation Performance Score*)

## **METODE**

Penelitian Kualitatif adalah penelitian yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis. Proses dan makna (Prespektif Subjek) lebih di tonjolkan dalam penelitian kualitatif. Landasan teori dimanfaatkan sebagai pemandu agar fokus penelitian sesuai dengan fakta di

lapangan. Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat dicapai (diperoleh) dengan menggunakan prosedur-prosedur statistic atau cara cara dari kuantifikasi (pengukuran). Penelitian kualitatif secara umum dapat digunakan untuk penelitian tentang kehidupan masyarakat, sejarah, tingkah laku, fungsional organisasi, aktivitas sosial, dan lain-lain. (Strauss dan Corbin, 2007)

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dari penelitian yang dilakukan berikut diuraikan hasil penelitian dari beberapa data yang sudah didapatkan baik itu hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, berikut peneliti menguraikan hasil yang sudah didapatkan.

### **Hasil Wawancara**

Hasil wawancara dan analisis *review online* bisa berpengaruh dengan adanya positif *review* dan negatif *review*

### *Negative review*

Untuk wawancara ini peneliti menanyakan tentang bagaimana mengatasi jika terjadi *negative review*. *Dari negative review kita harus merespon, tahu apa yang menjadi kelemahan dari hotel, kalau dari produk misalnya membuat review tentang kamar berarti hotel harus fokus di kamar, kalau negative review datang dari service atau personal dari staff kurang, berarti dari hotel harus tambahkan lagi training kepada staff.* (Front Office Manager, 2022). Berdasarkan jawaban dari informan bahwa cara mengatasi *negative review* yaitu merespon apa yang menjadi keluhan atau komplain tamu, personal, dan menambahkan *training* bagi karyawan

### *Positive review*

Untuk wawancara ini peneliti menanyakan kepada informan 1 tentang bagaimana cara mengatasi *review positive*: *Kalau dengan positive review kita lebih ke mempertahankan dengan ada review positive karena itu juga bisa berdampak pada reputasi* (Front Office Manager, 2022). Berdasarkan jawaban informan 1 bahwa cara mengatasi *positive review* yaitu mempertahankan dengan kinerja karyawan agar bisa membuat tamu tetap memberi tanggapan bagus terhadap hotel, dan berdampak pada reputasi

### **Hasil Observasi**

Tabel Observasi *checklist* mengenai aspek

Tabel 1: Observasi Checklist

| No | Aspek Yang diamati                                     | Dilakukan | Kadang Dilakukan | Tidak Dilakukan |
|----|--------------------------------------------------------|-----------|------------------|-----------------|
| 1  | Mempromosikan produk hotel lewat media sosial?         | ✓         |                  |                 |
| 2  | Selalu mempromosikan produk hotel kepada tamu dihotel? |           | ✓                |                 |
| 3  | Karyawan menguasai apa yang mereka peromosikan?        | ✓         |                  |                 |
| 4  | Karyawan selalu meminta review online kepada tamu?     |           | ✓                |                 |
| 5  | Karyawan selalu mengutamakan kepuasan tamu?            | ✓         |                  |                 |

Sumber: Peneliti (2023)

Berdasarkan tabel 1 tentang observasi *checklist* diatas dapat disimpulkan bahwa ada 2 kategori yang kadang dilakukan oleh karyawan di Hotel Novotel Golf Resort and Convention Center yaitu promosi kepada tamu hotel dan permintaan review online kepada tamu.

## KESIMPULAN

Berdasarkan uraian diatas hasil analisis yang telah dilakukan oleh peneliti dimaksudkan untuk menjawab pertanyaan dari rumusan masalah yang telah dikemukakan pada bab 1 maka jawaban atas rumusan masalah juga simpulan dari penelitian tentang “Analisis Review Online Terhadap Reputasi Hotel Novotel Golf Resort and Convention Center Manado” antara lain a) Hasil penelitian *review online* menunjukan terdapat beberapa aplikasi yang mendapatkan *negative review* terhadap perusahaan sehingga mempengaruhi reputasi hotel dan membuat kurangnya minat dari *costumer* untuk datang menginap dihotel. b) Hasil penelitian *review online* juga mendapatkan beberapa *positive review* setelah merasakan pelayanan yang sangat memuaskan dari karyawan dan telah membuat *review online* dari berbagai aplikasi setelah membuat *review*, *review* itu akan berpengaruh serta masuk kedalam RPS (*Reputation Performance Score*). Dan menaikkan reputasi hotel

## DAFTAR PUSTAKA

Asri nugrahani Ardianti, and Dr. Widiartanto, MAB. *Online Costumer Review & Online Rating Pengaruh Online Costumer Review Terhadap Keputusan Pembelian melalui Market Place Shopee*. 2019.  
Hadi, Wisnu. *Peranan Front Desk Agent Dalam Membentuk Citra Positif Di Dunia Perhotel*

*an.Jurnal Khasanah Ilmu Vol V No.2 September , 2014.*

Jost, Benjamin, Co-Founder, and Chief Executive Officer. *Hospitality. Private Held*. :URL:<https://trustyou.com> , 2008.

Kawasati, Iryana Risky. *Metode Wawancara, Metode Observasi Teknik Pengumpulna Data Metode Kualitatif*. n.d.novotelmanado. n.d. [info@novotelmanado.com](mailto:info@novotelmanado.com).

Putra. *Fungsi Hotel Pengertian Hotel: Fungsi, Sejarah & Klasifikasi* Available from :URL:<https://salamadian.com/pengertian-hotel/> februari 5, 2020.

Riadi, Muchlisin. *Defiinisi Dan Pengertian Dari Berbagai Sumber Buku Pengertian Dan Jenis klasifikasi hotel*. Available Fromm ; URL:<https://www.kajianpustaka.com/2020/09/pengertian-jenis-dan-aazklasifikasi-hotel.html> September 21, 2020.

Safitri, and Rahma Nimas . TA : *Analisis sentimen Review Pelanggan Hotel Menggunakan Metode K-Nearest Neighbor (K-NN) (Studi Kasus: hotels.com, booking.com, agoda.com)*. Undergraduate thesis,. Universitas Dinamika, 2020.

Sanggелorang S.Tr., Ak, Veronica. *Pengertian Analisis Evaluasi Akuntansi Penyusutan Aset Tetap berdasarkan Peraturan Perpajakan pada*. PT.Angkasa Pura Suport Cabang Manado, 2021.

Sari, Damdam Damiyana, and Dina Meiliana. *Pengertian Front Office Tugas Dan*

*Tanggung Jawab Staff Office Pada Rumah  
Sakit Mekarsari. 1 Mei 2020.*  
Yolveri, SH.MH. *Pengertian-peranan Front  
Office Departement Optimalisasi Peranan*

*Front Office Dalam Melayani tamu Check In  
Dan Check Out. Grand Kartini Hotel Bukit  
Tinggi Vol. XXI Jilid II No.79 Januari ,  
2018.*