

# Analisis Kesesuaian Kriteria Standar Kamar Hotel Bintang 3 di Sun Hotel Madiun Berdasarkan PERMENPAREKRAF

No. PM.53/HM.001/MPEK/2013

*Analysis of Compliance with Three-Star Hotel Room Standard Criteria at Sun Hotel Madiun Based on the Regulation of the Minister of Tourism and Creative Economy of the Republic of Indonesia*

No. PM.53/HM.001/MPEK/2013

Saktiana Wulandari <sup>1</sup>

Lutfi Handayani <sup>2</sup>

Adesty Lasally <sup>3</sup>

Samsul Arifin <sup>4</sup>

Ervin Erryawan <sup>5</sup>

Prodi Perhotelan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mahakarya Asia

---

## ARTICLES INFORMATION

### EBANK

Vol. 15, No. 01, Juni 2025

Halaman : 63 - 72

© Universitas Mahakarya Asia

ISSN (online) : 2442 - 4439

ISSN (print) : 2087 - 1406

### Keywords :

*Hotel, Room Standards, Three-Stars Hotel, PERMENPAREKRAF 2013, Sun Hotel Madiun*

### JEL classifications :

### Contact Author :

[saktiana@unamaha.ac.id](mailto:saktiana@unamaha.ac.id),

[lutfi.handayani@unmaha.ac.id](mailto:lutfi.handayani@unmaha.ac.id),

[adesty.lasally@unmaha.ac.id](mailto:adesty.lasally@unmaha.ac.id),

[samsul.arifin@unmaha.ac.id](mailto:samsul.arifin@unmaha.ac.id),

[erwin.erryawan@unmaha.ac.id](mailto:erwin.erryawan@unmaha.ac.id)

## ABSTRACT

*This research aims to analyze the compliance of Sun Hotel Madiun's room standards with the three-star hotel criteria based on the Regulation of the Minister of Tourism and Creative Economy of the Republic of Indonesia No. PM.53/HM.001/MPEK/2013. The study employed a descriptive qualitative method through field observations, documentation, and comparison with government regulations. The findings indicate that most of the room standards at Sun Hotel Madiun meet both mandatory and non-mandatory criteria, particularly in terms of product, service, and management aspects. However, several shortcomings were identified, including the absence of special rooms for guests with disabilities, limited availability of hair dryers, and restricted in-room communication services. In terms of management, the organizational structure and SOPs are well-implemented, but staff foreign language training and Corporate Social Responsibility (CSR) programs require improvement. The study concludes that Sun Hotel Madiun generally meets the standards of a three-star hotel, yet continuous improvements are necessary to enhance service quality, accessibility, and competitiveness in the hospitality industry.*

---

## PENDAHULUAN

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor yang memiliki kontribusi besar terhadap perekonomian nasional. Perkembangan industri ini berjalan seiring dengan meningkatnya arus pariwisata baik domestik maupun internasional. Hotel tidak hanya berperan sebagai tempat tinggal sementara, tetapi juga sebagai penyedia layanan yang meliputi makanan, minuman, rekreasi, serta fasilitas bisnis yang menunjang kegiatan wisatawan.

Menurut data Badan Pusat Statistik (BPS), jumlah kunjungan wisatawan di Indonesia terus meningkat dari tahun ke tahun hingga pandemi COVID-19 pada 2020 menyebabkan penurunan signifikan. Meski demikian, tren perhotelan kembali menunjukkan pertumbuhan positif pada 2021-2022. Di tingkat daerah, khususnya Jawa Timur, Kota Madiun memiliki potensi pariwisata yang semakin berkembang, baik sebagai kota transit, pusat bisnis, maupun destinasi wisata lokal.

Jumlah hotel berbintang di Kota Madiun hingga tahun 2019 tercatat sebanyak enam unit, dengan rincian tiga hotel bintang satu, satu hotel bintang dua, satu hotel bintang tiga, dan satu hotel bintang empat. Tingkat hunian kamar mencapai 59,16% dengan rata-rata lama menginap 1,91 hari. Data ini menunjukkan bahwa hotel bintang tiga menempati posisi penting karena menjadi pilihan mayoritas wisatawan yang mencari keseimbangan antara harga terjangkau dan kualitas layanan memadai.

Sun Hotel Madiun adalah salah satu hotel bintang tiga yang berdiri sejak 2014. Hotel ini terletak di kawasan bisnis dan rekreasi Sun City Festival, yang memiliki lokasi strategis dekat dengan terminal bus dan stasiun kereta api. Dengan 116 kamar yang tersebar di sembilan lantai, enam ruang meeting, dan sebuah Grand Ballroom, hotel ini menjadi destinasi utama bagi wisatawan bisnis maupun rekreasi. Fasilitas pendukung seperti kolam renang, lounge, restoran, mall, serta layanan shuttle menambah nilai kompetitif hotel ini.

Dalam dunia perhotelan, standar pemerintah sangat penting untuk memastikan kualitas pelayanan yang seragam. Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif RI Nomor PM.53/HM.001/MPEK/2013 menetapkan standar usaha hotel dengan kriteria mutlak dan tidak mutlak. Penilaian ini mencakup aspek produk (bangunan, fasilitas kamar, fasilitas umum), aspek pelayanan (front office, tata graha, keamanan, kesehatan), serta aspek pengelolaan (organisasi, manajemen, SDM). Standarisasi ini penting untuk menjaga kualitas layanan hotel sekaligus meningkatkan daya saing di industri pariwisata.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini berfokus pada analisis kesesuaian standar kamar Sun Hotel Madiun dengan PERMENPAREKRAF 2013. Rumusan masalah yang diangkat adalah: (1) Bagaimana standar kamar di Sun Hotel Madiun? (2) Apakah standar kamar tersebut sudah sesuai dengan ketentuan pemerintah? Tujuan penelitian adalah mengidentifikasi tingkat kesesuaian standar kamar dengan regulasi pemerintah sekaligus memberikan rekomendasi perbaikan.

## **STUDI PUSTAKA**

### **Definisi Hotel**

Hotel merupakan salah satu komponen utama dalam industri pariwisata yang berfungsi tidak hanya sebagai tempat menginap, tetapi juga sebagai pusat pelayanan bagi wisatawan. Dalam praktiknya, hotel menyediakan berbagai bentuk akomodasi mulai dari kamar tidur, makanan, minuman, hingga layanan tambahan yang menunjang kenyamanan dan kebutuhan tamu selama bepergian. Dengan demikian, hotel tidak hanya dipandang sebagai bangunan fisik untuk beristirahat, melainkan juga sebagai sebuah institusi yang menyatukan fungsi ekonomi, sosial, dan budaya dalam konteks pariwisata.

Menurut Lawson (1997), hotel adalah sarana tempat tinggal umum yang memberikan pelayanan jasa kamar, makanan, dan minuman dengan syarat penggunanya harus membayar. Definisi ini menekankan peran dasar hotel sebagai penyedia akomodasi dan kebutuhan pokok wisatawan. Hal serupa ditegaskan oleh SK MENPARPOSTEL No.KM 34/HK 103/MPPT-87, yang menjelaskan bahwa hotel merupakan jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunannya untuk menyediakan jasa penginapan dan dikelola secara komersial. Definisi ini menambahkan dimensi legal dan administratif bahwa hotel adalah usaha yang tunduk pada aturan pemerintah.

Sulastiyono (2006:12) memperluas pengertian tersebut dengan menyebut hotel sebagai suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial dan disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan penginapan, makanan, dan minuman. Pandangan ini memperlihatkan bahwa hotel memiliki orientasi bisnis yang jelas: keberadaannya ditujukan untuk memenuhi kebutuhan wisatawan sekaligus menghasilkan keuntungan bagi pengelolanya.

Sementara itu, Yoeti (2008:115) memandang hotel sebagai sebuah perusahaan yang secara sistematis menyediakan pelayanan makanan, minuman, dan fasilitas kamar kepada orang yang sedang melakukan perjalanan dengan imbalan pembayaran. Definisi ini menekankan aspek fungsional dan operasional hotel sebagai perusahaan jasa, di mana kepuasan pelanggan menjadi faktor utama keberlanjutan usahanya.

Dari perspektif internasional, Horwath (2005) mendefinisikan hotel sebagai sarana akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunannya untuk menyediakan jasa penginapan, makanan, minuman, serta layanan tambahan bagi umum. Definisi ini menunjukkan bahwa hotel modern tidak hanya terbatas pada kebutuhan dasar, tetapi juga mencakup layanan tambahan yang beragam seperti pusat kebugaran, ruang pertemuan, layanan rekreasi, dan fasilitas bisnis.

Secara keseluruhan, berbagai definisi tersebut memperlihatkan adanya benang merah bahwa hotel adalah tempat akomodasi yang memberikan pelayanan komprehensif bagi wisatawan, baik dalam aspek kebutuhan primer (tempat tidur, makanan, dan minuman) maupun kebutuhan sekunder (rekreasi, bisnis, layanan tambahan). Seiring perkembangan zaman, definisi hotel semakin meluas, tidak hanya dipandang sebagai tempat beristirahat, tetapi juga sebagai pusat pengalaman wisata yang mencerminkan standar pelayanan, budaya keramahtamahan (*hospitality*), dan citra suatu destinasi pariwisata.

### **Klasifikasi Hotel**

Klasifikasi hotel pada dasarnya merupakan sistem pengelompokan hotel berdasarkan standar tertentu yang ditetapkan oleh pemerintah maupun asosiasi industri perhotelan. Tujuannya adalah untuk memberikan pedoman kepada wisatawan mengenai kualitas layanan dan fasilitas yang akan diterima, sekaligus menjadi tolok ukur bagi pihak manajemen hotel dalam meningkatkan mutu dan daya saing usahanya.

Menurut Bagyono (2002:73), klasifikasi hotel dilakukan dengan mempertimbangkan jumlah kamar, fasilitas yang disediakan, mutu pelayanan, serta sistem pengelolaan yang dijalankan. Dengan demikian, klasifikasi tidak hanya menilai aspek fisik bangunan, tetapi juga menekankan kualitas sumber daya manusia dan manajemen. Sulastiyono (2006:32) menambahkan bahwa proses klasifikasi hotel di Indonesia biasanya dilakukan oleh PHRI (Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia) melalui peninjauan lapangan, di mana aspek bangunan, fasilitas, kelengkapan peralatan, serta standar pelayanan menjadi fokus penilaian.

Sementara itu, Yoeti (1996) menjelaskan bahwa klasifikasi hotel merupakan upaya untuk memberikan standar kualitas yang jelas kepada konsumen. Dengan adanya klasifikasi, wisatawan memiliki jaminan mengenai mutu layanan yang akan diterima sehingga dapat menyesuaikan pilihan hotel dengan kebutuhan dan kemampuan finansialnya. Horwath (2005) menegaskan bahwa di tingkat internasional, sistem klasifikasi hotel biasanya menggunakan simbol “bintang” atau “diamond rating” yang bersifat universal, sehingga memudahkan wisatawan dari berbagai negara untuk memahami kualitas hotel di suatu destinasi.

Di Indonesia, sistem klasifikasi hotel yang diatur pemerintah membagi hotel ke dalam lima kategori utama, yaitu hotel bintang satu, dua, tiga, empat, dan lima. Semakin tinggi jumlah bintang yang dimiliki sebuah hotel, semakin lengkap fasilitas dan layanan yang diberikan. Hotel bintang satu biasanya hanya menawarkan fasilitas dasar berupa kamar sederhana dan pelayanan terbatas. Hotel bintang dua dan tiga menawarkan fasilitas yang lebih baik dengan tambahan layanan restoran, ruang pertemuan, serta standar kebersihan dan kenyamanan yang lebih tinggi. Hotel bintang empat dan lima menyediakan fasilitas mewah dengan layanan kelas atas, termasuk spa, pusat kebugaran, kolam renang, restoran internasional, serta pelayanan personal seperti *butler service*.

Klasifikasi ini tidak hanya berfungsi sebagai panduan bagi tamu, tetapi juga sebagai sarana promosi bagi hotel. Dengan status bintang yang jelas, hotel lebih mudah menarik segmen pasar sesuai dengan kelasnya. Bagi pemerintah, sistem klasifikasi membantu dalam pengawasan mutu industri perhotelan dan memastikan standar layanan minimum terpenuhi di setiap daerah.

### **Kriteria Hotel Bintang Tiga**

Hotel bintang tiga berada pada kategori menengah (*mid-range hotel*), yang menjadi pilihan utama bagi wisatawan bisnis dan keluarga yang menginginkan keseimbangan antara harga yang terjangkau dan fasilitas yang cukup lengkap. Hotel bintang tiga umumnya memiliki lokasi strategis, jumlah kamar yang cukup banyak, dan fasilitas tambahan seperti restoran, kolam renang, serta ruang pertemuan untuk kegiatan bisnis maupun sosial.

Menurut PERMENPAREKRAF No. PM.53/HM.001/MPEK/2013, kriteria hotel bintang tiga dibagi menjadi dua kategori utama, yaitu kriteria mutlak dan kriteria tidak mutlak.

#### **1. Kriteria Mutlak**

- Aspek Produk: mencakup kelengkapan bangunan, jumlah kamar, luas kamar, pencahayaan, ventilasi, kamar mandi, serta perlengkapan kamar. Hotel bintang tiga harus memiliki setidaknya 30 kamar standar dan 2 kamar suite, lengkap dengan fasilitas dasar seperti AC, televisi, lemari, meja kerja, dan kamar mandi dalam.
- Aspek Pelayanan: meliputi front office, tata graha (*housekeeping*), layanan makanan dan minuman (F&B), layanan keamanan, serta layanan kesehatan dasar. Hotel harus mampu memberikan pelayanan 24 jam dengan staf yang profesional dan ramah.
- Aspek Pengelolaan: mencakup struktur organisasi yang jelas, manajemen sumber daya manusia, serta adanya SOP (*Standard Operating Procedure*) yang baku dalam menjalankan seluruh layanan hotel.

#### **2. Kriteria Tidak Mutlak**

- Aspek Produk Tambahan: mencakup fasilitas seperti taman, koridor, area rekreasi, ruang rapat, pantry, gudang penyimpanan, serta fasilitas olahraga sederhana.
- Aspek Pelayanan Tambahan: meliputi layanan binatu, *business center*, layanan bagi penyandang disabilitas, serta fasilitas transportasi atau *shuttle service*.
- Aspek Pengelolaan Tambahan: meliputi penerapan K3 (*Keselamatan dan Kesehatan Kerja*), pelaksanaan CSR (*Corporate Social Responsibility*), serta penerapan sistem informasi manajemen hotel.

Menurut Sulastiyono (2006:39), hotel bintang tiga harus memiliki minimal satu fasilitas rekreasi seperti kolam renang atau pusat kebugaran, restoran dengan kapasitas memadai, serta standar kebersihan dan keamanan yang terjaga. Yoeti (2008:118) menambahkan bahwa hotel bintang tiga ditujukan bagi wisatawan kelas menengah yang mengharapkan kenyamanan lebih tinggi dibandingkan hotel bintang satu atau dua, namun belum memerlukan layanan eksklusif seperti di hotel bintang lima. Sementara itu, Horwath (2005) menjelaskan bahwa hotel bintang tiga dalam praktik internasional biasanya menawarkan keseimbangan antara fasilitas rekreasi dan bisnis, sehingga menjadi pilihan ideal untuk *business traveler* maupun keluarga.

Secara keseluruhan, hotel bintang tiga diposisikan sebagai akomodasi yang mampu memberikan pengalaman menginap yang nyaman dengan harga terjangkau, serta fasilitas yang memadai untuk memenuhi kebutuhan dasar sekaligus kebutuhan tambahan wisatawan. Dengan standar yang cukup tinggi ini, hotel bintang tiga memiliki peran strategis dalam industri pariwisata karena dapat menjangkau pasar yang lebih luas dibandingkan hotel kelas bawah maupun kelas atas.

## **Teori Kualitas Layanan**

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor utama yang menentukan keberhasilan suatu hotel dalam memberikan pengalaman menginap yang memuaskan. Dalam industri perhotelan, pelayanan tidak hanya terbatas pada pemenuhan kebutuhan tamu secara fungsional, tetapi juga melibatkan aspek emosional dan psikologis yang memengaruhi persepsi tamu terhadap keseluruhan pengalaman menginap.

Model SERVQUAL yang diperkenalkan oleh Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1988) adalah salah satu model yang paling banyak digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan. Model ini berfokus pada kesenjangan (gap) antara harapan pelanggan dengan kenyataan yang mereka rasakan saat menerima layanan. Semakin kecil kesenjangan tersebut, semakin baik kualitas pelayanan yang dirasakan.

SERVQUAL menguraikan kualitas pelayanan ke dalam lima dimensi utama:

### 1. Tangible (Bukti Fisik)

Dimensi ini menekankan pada segala sesuatu yang dapat dilihat dan dirasakan secara nyata oleh tamu. Dalam konteks hotel, bukti fisik mencakup desain bangunan, kebersihan kamar, kenyamanan tempat tidur, penampilan staf, kelengkapan peralatan kamar, hingga kerapian area publik seperti lobi, restoran, dan koridor. Bukti fisik yang baik menciptakan kesan pertama yang positif bagi tamu dan membangun kepercayaan terhadap profesionalitas hotel.

### 2. Reliability (Keandalan)

Keandalan merujuk pada kemampuan hotel untuk memberikan layanan yang konsisten dan sesuai janji. Misalnya, ketika tamu melakukan reservasi kamar dengan fasilitas tertentu, maka hotel harus mampu memenuhi permintaan tersebut tanpa kesalahan. Dalam layanan harian, reliability tercermin dari ketepatan waktu check-in dan check-out, ketepatan pemenuhan pesanan makanan, serta konsistensi housekeeping dalam menjaga kebersihan kamar. Semakin tinggi tingkat keandalan, semakin besar pula kepuasan tamu.

### 3. Responsiveness (Daya Tanggap)

Dimensi ini berkaitan dengan kesigapan dan kecepatan staf hotel dalam merespon kebutuhan tamu. Contohnya, staf resepsionis yang dengan cepat membantu proses check-in, pelayan restoran yang segera mencatat pesanan, atau teknisi yang segera memperbaiki fasilitas kamar yang rusak. Responsiveness menunjukkan perhatian hotel terhadap waktu tamu dan kesediaannya untuk memberikan layanan yang cepat dan tepat.

### 4. Assurance (Jaminan)

Assurance berhubungan dengan pengetahuan, kemampuan, kesopanan, serta sikap profesional staf hotel yang dapat menumbuhkan rasa percaya tamu. Dalam praktiknya, assurance tercermin dari keramahan staf resepsionis, keterampilan staf housekeeping menjaga privasi tamu, serta profesionalitas staf keamanan yang membuat tamu merasa aman selama menginap. Jaminan ini juga terkait dengan kepatuhan hotel terhadap standar keselamatan, kesehatan, dan keamanan yang berlaku.

### 5. Empathy (Empati)

Empati menggambarkan kemampuan hotel untuk memahami kebutuhan dan keinginan tamu secara personal. Hal ini ditunjukkan melalui pelayanan yang bersifat personal, seperti staf yang mengingat nama tamu tetap, memberikan ucapan selamat ulang tahun, menyediakan menu khusus untuk diet tertentu, atau memberikan solusi khusus bagi tamu dengan keterbatasan fisik. Empati menjadi faktor pembeda yang membuat tamu merasa dihargai dan diperhatikan secara individu.

Dalam konteks perhotelan, penerapan model SERVQUAL sangat penting karena pengalaman tamu tidak hanya dinilai dari fasilitas fisik yang tersedia, tetapi juga dari kualitas interaksi antara staf dengan tamu. Hotel yang mampu menjaga keseimbangan antara dimensi tangible dan intangible (fisik dan nonfisik) akan lebih mudah mendapatkan kepercayaan serta loyalitas pelanggan.

## **METODE**

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan kondisi nyata sesuai dengan fakta di lapangan. Pendekatan kualitatif digunakan agar peneliti dapat memahami fenomena secara mendalam. Lokasi penelitian adalah Sun Hotel Madiun di Jl. Letjen S. Parman No.28, Kartoharjo, Madiun, Jawa Timur. Waktu penelitian berlangsung selama enam bulan, mulai Agustus 2021 hingga Februari 2022.

Populasi penelitian mencakup seluruh kamar di Sun Hotel Madiun. Sampel penelitian dipilih secara purposive sampling dengan fokus pada observasi fasilitas kamar dan layanan. Sumber data terdiri atas, 1) Data Primer: hasil observasi langsung di Sun Hotel Madiun, dokumentasi, dan wawancara singkat dengan staf hotel. 2) Data Sekunder: dokumen regulasi (PERMENPAREKRAF 2013), literatur perhotelan, dan data statistik.

Validitas data diuji melalui credibility (validitas internal), transferability (validitas eksternal), dependability (reliabilitas), dan confirmability (objektivitas). Analisis data dilakukan dengan cara membandingkan kondisi nyata dengan standar pemerintah, lalu dikategorikan sesuai tingkat kesesuaian.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Sun Hotel Madiun secara umum telah memenuhi sebagian besar standar kamar hotel bintang tiga sesuai dengan ketentuan dalam PERMENPAREKRAF 2013. Akan tetapi, masih terdapat sejumlah aspek yang belum terpenuhi sepenuhnya, baik dari sisi produk, pelayanan, maupun pengelolaan.

### **1. Aspek Produk**

Fasilitas dasar yang dimiliki Sun Hotel Madiun relatif sudah sesuai dengan standar. Kamar tidur dilengkapi dengan tempat tidur yang nyaman, pencahayaan cukup baik, serta perlengkapan kamar seperti meja kerja, lemari, televisi, dan AC yang berfungsi dengan baik. Kamar mandi dilengkapi dengan air panas dan dingin, perlengkapan mandi standar, serta kebersihan yang terjaga. Sirkulasi udara dalam kamar cukup baik dengan bantuan pendingin ruangan.

Namun demikian, terdapat beberapa kekurangan yang perlu diperhatikan. Pertama, hotel belum menyediakan kamar khusus untuk tamu penyandang disabilitas, padahal regulasi pemerintah mensyaratkan ketersediaan fasilitas ramah disabilitas sebagai bagian dari inklusivitas layanan. Kondisi ini menjadi kelemahan serius karena mengurangi aksesibilitas bagi segmen wisatawan dengan kebutuhan khusus.

Kedua, jendela kamar bersifat permanen (tidak dapat dibuka), sehingga mengurangi fleksibilitas ventilasi alami. Hal ini dapat memengaruhi kenyamanan tamu, terutama yang lebih menyukai sirkulasi udara alami.

Ketiga, fasilitas hair dryer tersedia, namun jumlahnya masih terbatas sehingga belum menjangkau seluruh kamar. Kekurangan-kekurangan ini meskipun tidak bersifat mutlak, tetap penting diperhatikan agar standar kenyamanan tamu lebih merata.

## 2. Aspek Pelayanan

Pelayanan di Sun Hotel Madiun dinilai cukup baik dan sudah sesuai dengan standar hotel bintang tiga. Layanan front office berjalan dengan baik, staf resepsionis bersikap ramah, profesional, dan mampu memberikan informasi dengan jelas kepada tamu. Proses check-in dan check-out berlangsung cepat dan efisien, menunjukkan adanya sistem pelayanan yang terstruktur.

Housekeeping juga mendapat penilaian positif, karena staf sigap dalam menjaga kebersihan kamar maupun area publik. Pergantian linen dilakukan secara berkala sesuai standar, dan kerapian kamar selalu diperhatikan. Pelayanan Food and Beverage (F&B) cukup beragam dengan menu yang disajikan sesuai standar hotel bintang tiga, baik untuk sarapan buffet maupun pesanan khusus.

Namun, sama seperti pada aspek produk, layanan untuk tamu penyandang disabilitas masih sangat terbatas, sehingga kelompok tamu ini belum sepenuhnya terakomodasi. Selain itu, fasilitas komunikasi kamar, seperti telepon paralel, belum tersedia di semua kamar. Hal ini dapat menyulitkan tamu untuk berkomunikasi dengan resepsionis atau layanan kamar secara cepat, terutama bagi tamu yang membutuhkan akses komunikasi darurat.

## 3. Aspek Pengelolaan

Dari sisi pengelolaan, Sun Hotel Madiun telah memiliki struktur organisasi yang jelas dengan pembagian tugas yang teratur antar departemen, mulai dari front office, housekeeping, F&B, hingga security. Standard Operating Procedure (SOP) juga sudah diterapkan dalam kegiatan operasional sehari-hari, sehingga menjamin konsistensi layanan kepada tamu.

Sumber daya manusia (SDM) di hotel sebagian besar telah mengikuti pelatihan dasar perhotelan dan memiliki sertifikasi yang relevan. Hal ini menjadi poin positif karena menunjukkan komitmen manajemen dalam meningkatkan profesionalisme staf. Namun demikian, pelatihan bahasa asing masih perlu ditingkatkan, mengingat Madiun juga mulai dikunjungi wisatawan asing. Keterbatasan kemampuan berbahasa asing dapat menjadi hambatan dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada tamu internasional.

Selain itu, program Corporate Social Responsibility (CSR) hotel belum terlihat optimal. Padahal, keterlibatan hotel dalam kegiatan sosial di sekitar lingkungan dapat meningkatkan citra positif hotel sekaligus memperkuat hubungan dengan masyarakat. Penerapan CSR juga menjadi salah satu indikator penting dalam kriteria pengelolaan hotel bintang tiga menurut regulasi pemerintah.

## 4. Analisis Keseluruhan

Secara keseluruhan, Sun Hotel Madiun memperoleh nilai yang baik dalam aspek produk, pelayanan, maupun pengelolaan. Fasilitas utama sudah sesuai standar, pelayanan utama berjalan efektif, dan pengelolaan internal cukup teratur. Namun, beberapa kriteria tidak mutlak masih belum terpenuhi sepenuhnya, khususnya terkait inklusivitas, ketersediaan fasilitas tambahan, serta pengembangan SDM.

Oleh karena itu, meskipun Sun Hotel Madiun layak mempertahankan status sebagai hotel bintang tiga, manajemen tetap perlu melakukan perbaikan secara berkelanjutan. Fokus utama perbaikan dapat diarahkan pada peningkatan fasilitas bagi penyandang disabilitas, penyediaan peralatan kamar yang lebih lengkap, perbaikan fasilitas komunikasi, serta pengembangan kompetensi staf dalam hal bahasa asing dan kegiatan sosial masyarakat.

Dalam aspek pengelolaan, struktur organisasi jelas, terdapat pembagian tugas yang baik, serta SOP yang dijalankan konsisten. Meski demikian, pelatihan bahasa asing staf masih minim, sehingga komunikasi dengan tamu mancanegara kurang maksimal. Program CSR belum sepenuhnya dikembangkan, padahal hal ini dapat meningkatkan citra positif hotel di masyarakat. Dari segi teknologi, sistem informasi manajemen hotel sudah digunakan, namun belum terintegrasi penuh dengan layanan online booking yang lebih modern.

Analisis perbandingan menunjukkan bahwa Sun Hotel Madiun memperoleh nilai yang memadai dalam kategori produk dan pelayanan, dengan skor mendekati ketentuan minimal hotel bintang tiga. Namun, untuk tetap bersaing dengan hotel sekelas lainnya, perbaikan berkelanjutan mutlak diperlukan terutama pada aspek inklusivitas, pelayanan khusus, dan pengembangan SDM.

Aspek	Standar PERMENPAREKRAF 2013	Kondisi Sun Hotel Madiun
Produk	Bangunan, kamar, fasilitas umum, utilitas	Sebagian besar sesuai, kekurangan pada kamar disabilitas & jendela
Pelayanan	Front office, tata graha, F&B, keamanan, kesehatan	Baik, namun layanan ramah disabilitas & telepon kamar terbatas
Pengelolaan	Struktur organisasi, SOP, SDM, CSR	Sesuai, CSR & pelatihan bahasa asing masih perlu ditingkatkan

## PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa Sun Hotel Madiun telah memenuhi sebagian besar kriteria standar hotel bintang tiga sesuai PERMENPAREKRAF 2013. Fasilitas dasar dan pelayanan utama sudah sesuai, namun terdapat beberapa aspek yang belum maksimal.

## Kesimpulan:

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa Sun Hotel Madiun pada umumnya telah memenuhi sebagian besar kriteria standar hotel bintang tiga sesuai dengan ketentuan dalam PERMENPAREKRAF 2013. Fasilitas dasar dan pelayanan utama sudah tersedia dan berfungsi dengan baik, sehingga hotel ini tetap layak menyandang status bintang tiga. Akan tetapi, terdapat beberapa kekurangan yang bersifat penting dan perlu mendapatkan perhatian serius agar kualitas layanan semakin meningkat dan sesuai dengan perkembangan kebutuhan wisatawan.

### 1. Aspek Produk:

Mayoritas fasilitas kamar seperti tempat tidur, pencahayaan, ventilasi, kamar mandi, serta perlengkapan kamar sudah sesuai standar. Namun, hotel belum menyediakan kamar khusus bagi tamu penyandang disabilitas. Kekurangan ini berdampak pada aksesibilitas dan mengurangi kesan inklusivitas layanan. Selain itu, fasilitas hair dryer masih terbatas dan jendela kamar bersifat permanen, sehingga fleksibilitas ventilasi alami berkurang.

### 2. Aspek Pelayanan:

Layanan utama seperti front office, housekeeping, dan food & beverage sudah berjalan dengan baik dan konsisten. Proses check-in dan check-out cepat, kebersihan kamar terjaga, dan variasi menu cukup beragam. Namun, layanan untuk penyandang disabilitas masih minim, fasilitas komunikasi kamar belum merata, dan menu khusus diet tertentu (vegetarian, vegan, gluten-free) belum tersedia.

3. Aspek Pengelolaan:

Struktur organisasi jelas, SOP diterapkan secara konsisten, dan sebagian besar SDM sudah tersertifikasi. Akan tetapi, pelatihan bahasa asing bagi staf masih perlu ditingkatkan agar hotel mampu melayani tamu mancanegara dengan lebih baik. Program CSR juga belum dioptimalkan, padahal kegiatan sosial dan lingkungan berpotensi meningkatkan citra positif hotel. Dari sisi teknologi, sistem informasi manajemen sudah digunakan, tetapi integrasi dengan layanan online booking modern masih terbatas.

Dengan kondisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa Sun Hotel Madiun secara umum sudah memenuhi standar hotel bintang tiga, namun membutuhkan perbaikan berkelanjutan terutama pada aspek inklusivitas, pengembangan SDM, serta integrasi teknologi.

**Saran:**

Agar Sun Hotel Madiun mampu mempertahankan status bintang tiga sekaligus meningkatkan daya saing di tengah persaingan industri perhotelan yang semakin ketat, maka disarankan:

1. Penyediaan Fasilitas Disabilitas: Membuat kamar khusus dan fasilitas penunjang ramah disabilitas (ramp, toilet khusus, tanda braille) agar hotel lebih inklusif dan sesuai regulasi.
2. Peningkatan Fasilitas Kamar: Menambah ketersediaan hair dryer di setiap kamar serta mendesain ulang jendela agar lebih fleksibel untuk ventilasi udara.
3. Optimalisasi Layanan Komunikasi: Menyediakan telepon paralel di seluruh kamar agar memudahkan tamu dalam menghubungi front office atau layanan kamar, terutama untuk kondisi darurat.
4. Diversifikasi Layanan F&B: Menambahkan menu khusus untuk tamu dengan kebutuhan diet tertentu (vegetarian, vegan, halal/khusus, gluten-free) guna meningkatkan kepuasan dan memperluas segmen pasar.
5. Penguatan SDM: Memberikan pelatihan bahasa asing bagi staf front office, housekeeping, dan F&B agar interaksi dengan wisatawan mancanegara lebih efektif.
6. Pengembangan Program CSR: Melibatkan hotel dalam kegiatan sosial, lingkungan, atau budaya lokal di Madiun untuk meningkatkan citra positif sekaligus kontribusi nyata kepada masyarakat.
7. Integrasi Teknologi: Mengembangkan sistem informasi manajemen hotel yang terintegrasi dengan layanan online booking modern (*real-time reservation system*) agar memudahkan tamu dalam melakukan pemesanan dan meningkatkan efisiensi operasional.
8. Pemeliharaan Berkelanjutan: Melakukan program pemeliharaan fasilitas secara rutin untuk menjaga kualitas layanan dan memperpanjang usia pakai fasilitas hotel.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Bagyono. (2012). *Manajemen Hotel*. Yogyakarta: Andi.
- Horwath. (2005). *Hotel Classification and Standards*. Singapore: Horwath Asia Pacific.
- Kurniasih. (2006). *Prinsip Hotel Resort*. Jakarta: PT Gramedia.
- Kusmayadi, & Sugiyarto. (2000). *Metodologi Penelitian Hospitality*. Yogyakarta: UGM Press.
- Lawson, F. (1997). *Hotel and Resort Architecture*. London: Architectural Press.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item

- Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*.
- PERMENPAREKRAF RI. (2013). *Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia No. PM.53/HM.001/MPEK/2013 tentang Standar Usaha Hotel*. Jakarta: Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulastiyono, A. (2006). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Yoeti, O. A. (1996). *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Bandung: Angkasa.
- Yoeti, O. A. (2008). *Perencanaan dan Pengembangan Pariwisata*. Jakarta: Pradnya Paramita.