



Pelayanan Akomodasi Vila di Pantai Tanjung Bayang Makassar

Mayasari ^{1*}, Ahmad Ab.^{2*}, Renold³

^{1,2,3} Program Studi Divisi Kamar, Jurusan Hospitaliti, Politeknik Pariwisata Makassar, Jalan Gunung Rinjani No.1, Tamalate, Makassar, Sulawesi Selatan.

²e-mail: *ahmadpoltekpar@gmail.com

*Corresponding Author

ABSTRACT

This study aims to evaluate the cleanliness level and identify the facilities and services expected by guests at vila accommodations on Tanjung Bayang Beach, Makassar. The method used is a qualitative descriptive analysis with qualitative data collection techniques. The results show that cleanliness in the vilas needs to be improved to meet optimal standards. Recommendations include improving cleanliness in all vila areas and providing facilities that meet guests' expectations. The implementation of these findings is expected to increase guest satisfaction and the competitiveness of the vila accommodations.

Keywords:

accommodation, services, vila facilities, vila cleanliness

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kebersihan dan mengidentifikasi fasilitas serta layanan yang diharapkan oleh tamu pada akomodasi vila di Pantai Tanjung Bayang Makassar. Metode yang digunakan adalah analisis deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kebersihan di vila perlu ditingkatkan untuk memenuhi standar optimal. Rekomendasi mencakup peningkatan kebersihan di semua area vila, serta penyediaan fasilitas yang sesuai dengan harapan tamu. Implementasi dari temuan ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan tamu dan daya saing akomodasi vila.

Kata kunci:

akomodasi, pelayanan, fasilitas vila, kebersihan vila

1. PENDAHULUAN

Dalam industri pariwisata, peningkatan kunjungan wisatawan menjadi tujuan yang diinginkan oleh banyak Negara dan Destinasi (Ab et al., 2023). Pengembangan pariwisata di Indonesia memberikan kontribusi penting dalam meningkatkan devisa Negara (Ab et al., 2024). Akomodasi sangat dibutuhkan dalam kegiatan pariwisata, sehingga akomodasi menjadi sangat penting keberadaannya, (Thaal & Kuswara, 2024) Akomodasi merupakan salah satu elemen penting dalam industri pariwisata yang berperan besar dalam mendukung kenyamanan dan kepuasan wisatawan. Diantara berbagai jenis akomodasi yang tersedia, vila menjadi salah satu pilihan yang sangat diminati, terutama di Destinasi Wisata yang populer. Vila menawarkan fasilitas yang lengkap dan pelayanan yang lebih personal, memberikan pengalaman menginap yang berbeda dibandingkan dengan jenis akomodasi lainnya seperti hotel atau *guest house*. Sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang No. 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata, pariwisata adalah segala macam kegiatan wisata dan didukung dengan fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, penguasa, dan pemerintah daerah. Untuk meningkatkan kunjungan wisatawan dan mendukung pengembangan pariwisata, kelengkapan dan kualitas fasilitas akomodasi menjadi faktor kunci.

Menurut Eridiana (2016), selain obyek wisata yang menjadi tujuan utama wisatawan, sarana akomodasi adalah unsur penting dalam kepariwisataan. Fasilitas yang tersedia harus dapat memenuhi kebutuhan wisatawan untuk memastikan pengalaman yang nyaman dan memuaskan selama berada di destinasi wisata, Sinega, (2022) fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen. Dalam hal ini, vila menawarkan berbagai kelebihan, termasuk privasi yang lebih tinggi, fasilitas yang lebih lengkap seperti kolam renang pribadi, dapur, dan ruang keluarga, serta lingkungan yang lebih tenang dan nyaman. Dengan semakin meningkatnya jumlah wisatawan, baik domestik maupun mancanegara, yang berkunjung ke Indonesia, kebutuhan akan akomodasi vila yang berkualitas juga semakin tinggi. Pemerintah dan pelaku industri pariwisata perlu bekerja sama untuk memastikan bahwa fasilitas dan pelayanan yang diberikan oleh vila-vila ini memenuhi standar yang diharapkan oleh wisatawan, Menurut Prayag, Hosany, Muskat, Dan Del Chiappa (2017), Kualitas fasilitas dan pelayanan yang tinggi sangat penting dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas wisatawan. Hal ini tidak hanya akan meningkatkan kepuasan wisatawan, tetapi juga berkontribusi pada peningkatan jumlah kunjungan dan pendapatan dari sektor pariwisata. Apabila kualitas akomodasi meningkat, akan meningkatkan pula minat pengunjung, sehingga dapat memberikan dampak positif bagi perkembangan industri pariwisata secara keseluruhan (Lestari & Ananti, 2023)

Salah satu daya tarik di Makassar adalah wisata Pantai Tanjung Bayang Makassar. Vila-vilanya terkenal dengan pemandangan alam yang indah dan pantai berpasir putih. Keindahan alamnya yang menarik ditambah dengan budaya dan keramahan masyarakat setempat (Hidayah, 2019), Vila di Pantai Tanjung Bayang Makassar memberikan kesempatan bagi wisatawan untuk menikmati kemewahan alam bersama dengan kenyamanan dan fasilitasnya. Dengan demikian vila ini tidak hanya menjadi tempat menginap tetapi juga merupakan bagian penting dari pengalaman wisata yang tak terlupakan di tempat tersebut.

Vila adalah sarana penginapan yang tidak hanya digunakan untuk beristirahat saat berliburan ataupun berekreasi tetapi juga keperluan tertentu untuk sarana tempat berkumpul dan musyawarah (rapat) dengan memberikan pelayanan jasa

kamar dan ruangan rapat Tokan, (2014). Vila adalah tempat tinggal sementara dan tujuan liburan yang sering terletak di daerah yang memiliki iklim yang menyegarkan, seperti pinggiran kota, pegunungan dan pantai. Bisnis ini memiliki peran yang signifikan dan penting dalam industri pariwisata, oleh karena itu keberadaan vila harus selalu terjaga kualitasnya agar tamu yang menginap dapat menggunakan fasilitas yang ada dalam vila.

Penelitian sebelumnya telah banyak membahas pentingnya fasilitas dan layanan dalam industri pariwisata, termasuk akomodasi vila, Kesumadewi & Pratiwi, (2022). Studi tersebut menyoroti preferensi wisatawan terhadap vila karena tingkat privasi yang lebih tinggi dibandingkan dengan hotel. Selain itu, pelayanan akomodasi yang mencakup fasilitas penginapan, makanan, minuman, dan layanan lainnya telah dikaji secara mendalam. Fasilitas akomodasi yang berkualitas dan sesuai dengan kebutuhan wisatawan memainkan peran penting dalam menentukan keputusan wisatawan untuk mengunjungi suatu tempat wisata (Ridwan & Aini, 2019).

Namun, terdapat beberapa kekurangan dalam penelitian sebelumnya yang perlu diperhatikan. Pertama, meskipun pentingnya kebersihan dalam layanan akomodasi telah diakui, masih sedikit penelitian yang secara khusus membahas kebersihan yang optimal di vila dan dampaknya terhadap kepuasan tamu. Kedua, penelitian yang menghubungkan antara kualitas fasilitas dan layanan vila dengan pengalaman wisatawan masih terbatas. Sementara penelitian Mayangsari et al. (2023) menyebutkan bahwa fasilitas dan layanan yang memadai sangat penting dalam meningkatkan kualitas pengalaman wisatawan, tidak banyak studi yang mengkaji bagaimana standar kebersihan dan fasilitas khusus dalam vila mempengaruhi kepuasan dan loyalitas tamu. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk mengisi kekosongan tersebut dengan melakukan analisis mendalam tentang kebersihan, fasilitas, dan layanan yang diberikan oleh vila tentang manajemen akomodasi vila dan berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan dalam industri pariwisata.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif untuk memberikan gambaran yang mendalam tentang kondisi kebersihan dan fasilitas di vila-vila yang ada di Pantai Tanjung Bayang Makassar. Menurut Mukhtar (2013), metode penelitian deskriptif kualitatif adalah sebuah metode yang digunakan peneliti untuk menemukan pengetahuan atau teori penelitian pada satu waktu tertentu. Lokasi penelitian ini, Pantai Tanjung Bayang, merupakan salah satu destinasi wisata yang populer di Makassar, Sulawesi Selatan. Di lokasi ini, terdapat beberapa vila yang sering digunakan sebagai akomodasi oleh pengunjung, seperti Vila Ridho, Vila Dentantu 1, Vila Dentantu 2, dan Vila Yoko..

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi wawancara mendalam dengan tamu dan pengelola vila, serta observasi langsung terhadap kondisi fisik vila. Informan dalam penelitian ini terdiri dari tamu yang pernah menginap di vila-vila tersebut dan pengelola yang bertanggung jawab atas operasional harian vila. Wawancara mendalam dilakukan untuk mendapatkan informasi mengenai persepsi tamu tentang tingkat kebersihan dan fasilitas yang disediakan, serta harapan mereka terhadap layanan yang

diberikan. Sementara itu, observasi langsung dilakukan untuk menilai kondisi kebersihan dan fasilitas vila secara objektif, dengan memperhatikan aspek-aspek seperti kebersihan kamar tidur, kamar mandi, dapur, dan area umum lainnya.

Data yang diperoleh dari wawancara dan observasi akan disajikan dalam bentuk pernyataan mengenai bagaimana tingkat kebersihan vila dan layanan yang diharapkan oleh tamu dalam akomodasi vila di Pantai Tanjung Bayang Makassar. Dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif tentang kualitas layanan akomodasi vila di kawasan tersebut, serta mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan tamu dan pengalaman wisatawan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Deskripsi Data/Hasil

Penelitian ini dilakukan di empat vila yang terletak di Pantai Tanjung Bayang Makassar, yaitu Vila Yoko, Vila Dentantu 1, Vila Dentantu 2 dan Vila Ridho. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan tamu dan pengelola vila. Berikut ini adalah hasil temuan dari penelitian:

a. Tingkat Kebersihan pada Layanan Akomodasi Vila di Pantai Tanjung Bayang Makassar

Penelitian yang dilakukan di Pantai Tanjung Bayang Makassar bertujuan untuk memberikan gambaran rinci mengenai tingkat kebersihan pada layanan akomodasi vila di Pantai Tanjung Bayang Makassar. Data hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi telah disajikan secara mendalam. Penelitian ini melibatkan empat vila representatif, yaitu Vila Ridho, Vila Dentantu, Vila Yoko, dan Vila Dentantu 2. Pemilihan vila-vila ini didasarkan pada popularitasnya dikalangan wisatawan, variasi fasilitas yang ditawarkan, serta dalam memberikan layanan akomodasi. Dengan demikian, keempat vila ini dianggap dapat mewakili kondisi umum akomodasi vila di Pantai Tanjung Bayang Makassar, sehingga hasil penelitian diharapkan memberikan gambaran yang akurat dan komprehensif.

Penelitian ini melibatkan wawancara dengan lima pengelola vila di Pantai Tanjung Bayang, yaitu Saparudin Dg Naba, Salma Dg Rannu, Dentantu, Dessaga, dan Kamaria De'sona. Dari wawancara tersebut, ditemukan bahwa fasilitas utama yang ditawarkan oleh vila-vila ini sebagian besar terdiri dari kamar yang tidak dilengkapi dengan kasur, lemari, atau fasilitas lainnya. Hanya Vila Dentantu yang memiliki dapur dan toilet di beberapa vilanya. Untuk memastikan kenyamanan tamu, para pengelola menyediakan tikar, memperhatikan kebersihan ruangan, dan menyediakan tempat sampah. Pembersihan dilakukan secara berkala dengan jadwal yang berbeda-beda di tiap vila. Selain itu, setiap pengelola rutin memeriksa dan memastikan bahwa semua fasilitas berfungsi dengan baik sebelum tamu datang. Setelah tamu check-out, ruangan dibersihkan dengan menyapu, mengepel, dan menjemur tikar agar tidak apek. Fasilitas mandi dan dapur umumnya tidak disediakan, kecuali di Vila Yoko yang menyediakan kompor, panci, dan piring-piring. Pengelolaan limbah dilakukan dengan memisahkan sampah basah dan kering serta mengangkutnya ke tempat pembuangan. Keamanan vila dijaga dengan pengelola yang tinggal di dekat vila dan mengawasi secara langsung.

Istilah vila merujuk pada tempat tinggal sementara yang biasanya menawarkan lebih banyak privasi dan fasilitas dibandingkan dengan bentuk akomodasi lain seperti hotel atau *guest house*. Namun, dalam konteks Pantai Tanjung Bayang, vila mungkin memiliki makna yang berbeda dari standar umum. Di lokasi ini, vila-vila tersebut mungkin lebih sederhana

dan lebih terjangkau, sesuai dengan kebutuhan dan harapan wisatawan yang mencari pengalaman yang lebih dekat dengan alam dan suasana lokal. Oleh karena itu, meskipun vila-vila ini tidak dilengkapi dengan kasur atau fasilitas lengkap, mereka tetap disebut vila karena menawarkan tempat tinggal sementara dengan tingkat privasi yang lebih tinggi dibandingkan dengan akomodasi lain di area tersebut.

Pada tahap dokumentasi, kondisi kebersihan dan fasilitas di vila-vila tersebut didokumentasikan melalui foto dan catatan peneliti. Di Vila Ridho, area depan, koridor, dan teras depan umumnya bersih, namun terdapat sampah dedaunan di teras samping dan noda berkerak di toilet. Di dalam kamar, hanya ada tikar tanpa perabotan lainnya. Vila Yoko juga menunjukkan kondisi area depan dan ruangan yang bersih, meski dapurnya berdebu dan tidak dilengkapi dengan peralatan. Vila Dentantu memiliki dua vila dengan kondisi yang berbeda; vila pertama memiliki area depan dan teras yang bersih, namun dinding dapur dan toilet tidak bersih dan tikar di dalam ruangan sudah rusak. Vila kedua kurang bersih di bagian depan, namun ruangan dalamnya bersih meski tanpa fasilitas tambahan.

Secara keseluruhan, penelitian ini mengungkapkan bahwa tingkat kebersihan dan fasilitas yang disediakan di vila-vila di Pantai Tanjung Bayang masih perlu ditingkatkan. Para pengelola sudah melakukan upaya untuk menjaga kebersihan dan kenyamanan tamu, namun masih ada beberapa aspek yang perlu diperbaiki, seperti penyediaan peralatan mandi dan dapur serta peningkatan kebersihan di beberapa area tertentu. Temuan ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pengelola untuk meningkatkan kualitas layanan akomodasi di pantai tersebut

b. Fasilitas dan Layanan yang Diharapkan oleh Tamu dalam Akomodasi Vila di Pantai Tanjung Bayang Makassar

Penelitian yang dilakukan di Pantai Tanjung Bayang Makassar bertujuan untuk mengevaluasi fasilitas dan layanan yang diharapkan oleh tamu dalam akomodasi vila. Hasil wawancara dengan tamu di berbagai vila di Pantai Tanjung Bayang memberikan gambaran mendetail tentang persepsi mereka terhadap kebersihan dan fasilitas yang disediakan. Berdasarkan wawancara ini, beberapa kesimpulan dapat diambil terkait berbagai aspek kebersihan dan fasilitas di masing-masing vila.

Tabel 1. Hasil Wawancara dengan Tamu Vila

No	Vila	Aspek	Tanggapan Tamu
1	Vila Yoko	Kebersihan Kamar	Sebagian besar puas, namun beberapa mengkritik kebersihan dan fasilitas yang kurang
		Kebersihan Dapur	Mayoritas puas, namun ada yang merasa kurang memadai.
		Kebersihan Ruang Tamu/Teras	Mayoritas puas, beberapa menginginkan lebih rapi dan sering dibersihkan.
		Kebersihan Kamar Mandi	Pendapat bervariasi, beberapa merasa kurang bersih.

		Kebersihan Linen	Tidak tersedia linen seperti towels atau sheets.
		Fasilitas Kebersihan	Bervariasi, ada yang puas dengan tersedia dengan baik, ada yang merasa perlu peningkatan. Namun ada salah satu informan yang mengatakan bahwa untuk fasilitas kamarnya yaitu kasur tidak perlu adanya karena sudah sesuai dan area vilanya berada di dekat pantai dan apabila mereka membawa anak kecil yang habis bermain air kasurnya akan kotor ataupun basah.
		Kebersihan Area Luar	Mayoritas puas, namun ada yang menginginkan lebih tertata dan bersih.
		Fasilitas Yang Disediakan	Mayoritas puas, namun ada yang menginginkan penambahan fasilitas tertentu seperti peralatan dapur.
		Layanan Tambahan	Tidak ada layanan tambahan.
2	Vila Ridho	Kebersihan Kamar	Mayoritas puas, namun beberapa mencatat kekurangan seperti ketiadaan kasur.
		Kebersihan Dapur	Tidak memiliki dapur.
		Kebersihan Ruang Tamu/Teras	Mayoritas puas, dianggap sangat bersih.
		Kebersihan Kamar Mandi	Mayoritas puas, namun ada yang mengkritik kebersihan.
		Kebersihan Linen	Tidak tersedia linen seperti towels atau sheets.
		Fasilitas Kebersihan	Mayoritas puas, namun ada yang mencatat perlu peningkatan fasilitas seperti sapu dan pel.

		Kebersihan Area Luar	Mayoritas puas, namun ada yang mengeluhkan kebersihan halaman.
		Fasilitas Yang Disediakan	Mayoritas puas, namun ada yang menginginkan penambahan fasilitas seperti dapur.
		Layanan Tambahan	Pembakaran ikan merupakan layanan tambahan yang disediakan.
3	Vila Dentantu 1	Kebersihan Kamar	Mayoritas puas, namun beberapa mengkritik kebersihan dan fasilitas yang kurang.
		Kebersihan Dapur	Campuran pendapat, beberapa merasa kurang bersih.
		Kebersihan Ruang Tamu/Teras	Mayoritas puas, namun beberapa menginginkan lebih rapi dan sering dibersihkan.
		Kebersihan Kamar Mandi	Campuran pendapat, ada yang puas namun ada juga yang mengkritik kebersihan dan fasilitas.
		Kebersihan Linen	Tidak tersedia linen seperti towels atau sheets.
		Fasilitas Kebersihan	Mayoritas puas, namun ada yang menginginkan perbaikan atau penambahan fasilitas.
		Kebersihan Area Luar	Mayoritas puas, namun ada yang mengeluhkan kebersihan halaman.
		Fasilitas Yang Disediakan	Mayoritas puas, namun ada yang menginginkan penambahan fasilitas seperti peralatan dapur dan kamar mandi.
		Layanan Tambahan	Tidak ada layanan tambahan.

4	Vila Dentantu 2	Kebersihan Kamar	Mayoritas puas, namun beberapa mengkritik kebersihan dan fasilitas yang kurang.
		Kebersihan Dapur	Tidak memiliki dapur.
		Kebersihan Ruang Tamu/Teras	Mayoritas puas, dianggap sangat bersih.
		Kebersihan Kamar Mandi	Tidak memiliki kamar mandi.
		Kebersihan Linen	Tidak tersedia linen seperti towels atau sheets.
		Fasilitas Kebersihan	Mayoritas puas dengan tersedia dengan baik.
		Kebersihan Area Luar	Mayoritas puas, namun ada yang menginginkan kebersihan dan kerapian lebih baik.
		Fasilitas Yang Disediakan	Mayoritas puas, namun ada yang menginginkan penambahan fasilitas tertentu.
		Layanan Tambahan	Tidak ada layanan tambahan.

Sumber: hasil wawancara, 2024.

Berdasarkan tanggapan tamu terhadap empat vila (Vila Yoko, Vila Ridho, Vila Dentantu 1, dan Vila Dentantu 2), mayoritas tamu umumnya puas dengan kebersihan kamar, namun mengkritik kekurangan fasilitas seperti ketiadaan kasur, dapur, dan *linen (towels atau sheets)*. Kebersihan ruang tamu/terras dinilai baik, tetapi beberapa tamu menginginkan lebih sering dibersihkan. Kebersihan kamar mandi mendapat tanggapan bervariasi, dengan beberapa tamu merasa kurang puas. Tidur yang berkualitas adalah faktor penting yang mempengaruhi kepuasan tamu dan kemungkinan mereka untuk kembali ke akomodasi yang sama Chan & Lam, (2013). Fasilitas kebersihan umumnya diterima dengan baik, namun ada permintaan untuk peningkatan alat kebersihan seperti sapu dan pel. Kebersihan area luar juga umumnya diterima dengan baik, meskipun ada keinginan untuk peningkatan kerapian dan kebersihan halaman. Fasilitas yang disediakan dianggap memadai, tetapi ada permintaan untuk penambahan fasilitas seperti peralatan dapur dan kamar mandi. Layanan tambahan hanya tersedia di Vila Ridho dengan layanan pembakaran ikan, sementara vila lainnya tidak menyediakan layanan tambahan. Secara keseluruhan, meskipun ada kepuasan umum, terdapat beberapa area yang membutuhkan perbaikan dan penambahan fasilitas untuk memenuhi harapan tamu. Selain itu, penting juga untuk melihat bagaimana fasilitas-fasilitas tersebut mengakomodasikan kebutuhan dan preferensi wisatawan yang semakin beragam, sehingga dapat meningkatkan daya tarik vila sebagai pilihan akomodasi utama (Murdana et al., 2023).

3.1. Pembahasan

Berdasarkan data mengenai kebersihan dan fasilitas di vila-vila akomodasi di Pantai Tanjung Bayang Makassar, tujuan mengevaluasi harapan tamu adalah untuk memahami kebutuhan dan ekspektasi mereka. Evaluasi ini membantu mengidentifikasi aspek yang perlu diperbaiki dan fasilitas yang perlu ditambahkan untuk meningkatkan kepuasan tamu. Dengan demikian, vila dapat meningkatkan kualitas layanan, menjadi lebih kompetitif, dan menarik lebih banyak pengunjung. Memahami harapan tamu juga membantu manajemen vila dalam memberikan pengalaman menginap yang lebih baik, meningkatkan loyalitas tamu, serta memastikan fasilitas dan layanan yang mereka inginkan tersedia dan berfungsi dengan baik, menurut Murniati dan Susilowati (2021), pemahaman terhadap kebutuhan dan harapan tamu sangat penting dalam meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil observasi, wawancara dengan pengelola vila, dan tanggapan tamu, ditemukan bahwa kebersihan dan fasilitas di vila-vila tersebut masih memerlukan peningkatan dalam beberapa aspek.

Secara spesifik, kebersihan kamar di vila-vila seperti Vila Yoko, Vila Ridho, Vila Dentantu 1 dan Vila Dentantu 2, mendapat evaluasi yang bervariasi dari tamu. Mayoritas tamu merasa puas dengan kebersihan kamar, meskipun beberapa menyoroti kekurangan seperti coretan di dinding atau keberadaan noda berkerak di kamar mandi. Menurut Rachmi, (2021) toilet yang tidak bersih dan berkerak dapat menjadi sarang bakteri dan kuman yang bisa menyebabkan masalah kesehatan bagi tamu. Sampah yang tidak ditangani dengan baik merupakan tempat berkembang dan bersarang yang baik bagi beberapa organisme (Sutrisnawati & M.Purwahita, 2018). Meskipun tamu sudah mengetahui fasilitas yang akan disediakan dari publikasi vila, beberapa tamu menginginkan peningkatan dalam kualitas dan kebersihan fasilitas yang ada, seperti dapur yang lebih bersih dan dilengkapi dengan peralatan memasak yang memadai. Ketersediaan fasilitas tersebut dapat meningkatkan pengalaman wisatawan dan mendorong mereka untuk kembali berkunjung atau merekomendasikan destinasi ini kepada orang lain (Amelia & Prasetyo, 2022). Evaluasi ini menunjukkan bahwa meskipun fasilitas telah diketahui sebelumnya, harapan tamu terhadap kebersihan dan kelengkapan fasilitas tetap perlu diperhatikan dan ditingkatkan.

Selain itu, kebersihan area umum seperti ruang tamu dan teras juga menjadi perhatian. Meskipun sebagian besar tamu merasa kebersihan area umum cukup baik, ada masukan untuk peningkatan frekuensi pembersihan dan perawatan agar tetap terjaga dengan baik, karena kebersihan merupakan faktor yang sangat mempengaruhi tingkat kenyamanan seseorang, (S- et al., 2014). Selanjutnya, dalam hal layanan tambahan, harapan tamu juga berkisar pada pengalaman menginap yang lebih memuaskan melalui penambahan fasilitas yang lebih lengkap dan pelayanan yang lebih personal. Misalnya, beberapa tamu mengapresiasi layanan tambahan seperti menyediakan alat pembakaran ikan di Vila Ridho, yang meningkatkan pengalaman mereka secara keseluruhan. Dengan adanya fasilitas layanan tambahan tersebut diharapkan mampu menaikkan tingkat hari hunian kamar (Triyanto, 2013).

Secara keseluruhan, temuan ini menyoroti pentingnya bagi pengelola vila untuk terus memperbaiki dan meningkatkan standar kebersihan, fasilitas, serta layanan tambahan yang ditawarkan kepada tamu. Upaya ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan tamu dan mendukung perkembangan pariwisata di Pantai Tanjung Bayang, Makassar. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memberikan gambaran tentang kondisi aktual dari berbagai aspek akomodasi vila, tetapi juga memberikan rekomendasi yang konkret bagi

pengelola vila untuk meningkatkan kualitas layanan mereka.

4. KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kebersihan vila di Pantai Tanjung Bayang Makassar, termasuk Vila Ridho, Vila Yoko, dan Dua Vila Dentantu, tergolong "sederhana" dalam artian memenuhi standar minimal kebersihan yang diperlukan. Namun, hal ini belum sepenuhnya memenuhi harapan tamu. Meskipun kamar tidur, kamar mandi, dan dapur dalam kondisi bersih, ada kemungkinan bahwa ada area tertentu kebersihannya perlu ditingkatkan untuk memenuhi harapan tamu secara optimal. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa kebersihan saat ini memenuhi standar minimal yang diperlukan untuk kesehatan tamu, namun ada ruang untuk meningkatkan kebersihan agar lebih memuaskan harapan tamu yang lebih tinggi. Pengelola telah berupaya menjaga kebersihan dan kenyamanan bagi tamu, namun masih perlu perbaikan dalam hal manajemen sampah, pemeliharaan fasilitas seperti toilet, tikar, dan dapur, serta penyediaan fasilitas yang lebih lengkap seperti peralatan mandi dan dapur. Selain itu, tamu mengharapkan fasilitas yang lebih lengkap dan layanan yang lebih baik, dengan kebersihan kamar, dapur, ruang tamu, teras, dan kamar mandi menjadi aspek kritis. Ketiadaan fasilitas tidur dan peralatan dapur yang memadai menjadi keluhan utama, sementara layanan tambahan seperti yang ada di Vila Ridho sangat diapresiasi dan diharapkan dapat diterapkan di semua vila untuk meningkatkan pengalaman menginap.

DAFTAR PUSTAKA

- Ab, A., Jaya, R., & Ningsi, G. (2024). *Peran Pest Control dalam Meningkatkan Kebersihan di Khas Hotel Makassar*. 3(1), 43–50. <https://doi.org/10.52352/jham.v3i1.1289>
- Ab, A., Sambilaka, K. N., & Sudarmi, S. (2023). Penggunaan Bahasa Asing di Swiss-Belhotel Makassar. *Journal of Hospitality Accommodation Management (JHAM)*, 2(2), 58–65. <https://doi.org/10.52352/jham.v2i2.1164>
- Amelia, V., & Prasetyo, D. (2022). Sertifikasi CHSE (Cleanliness, Health, Safety, & Environment) terhadap Objek Wisata sebagai Wujud Pemenuhan Hak Wisatawan. *Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata*, 5(2), 92–99.
- Chan, E. S. W., & Lam, D. (2013). Hotel safety and security systems: Bridging the gap between managers and guests. *International Journal of Hospitality Management*, 32, 202-216
- Fanny Magdalena Sinega. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan, Fasilitas, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Tamu Di Villa Camp David Wonolopo Semarang. *Nawasena: Jurnal Ilmiah Pariwisata*, 1(1), 69–76. <https://doi.org/10.56910/nawasena.v1i1.5>
- Hidayah, N. (2019). Toponimi nama pantai di Yogyakarta. *Prosiding Seminar Nasional Linguistik dan Sastra (SEMANTIKS)*, 1, 313–322
- Lestari, F. P., & Ananti, D. D. (2023). Analisis Akomodasi terhadap Minat Berkunjung Wisatawan Pantai Widodaren Yogyakarta. *Metta: Jurnal Ilmu Multidisiplin*, 3(4), 417–424. <https://jayapanguspress.penerbit.org/index.php/metta/article/view/2826%0Ahttps://jayapanguspress.penerbit.org/index.php/metta/article/download/2826/1301>
- Mukhtar, 2013. *Metode Praktis Penelitian Deskriptif Kualitatif*. Jakarta: GP Press Group

- Murdana, I. M., Hardiyanti, & Rahayu, W. (2023). Pengantar Perjalanan Pariwisata (1st ed.). Padang: GetPress Indonesia.
- Murniati, A., & Susilowati, E. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan di Sektor Perhotelan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 9(2), 134-150.
- Prayag, G., Hosany, S., Muskat, B., & Del Chiappa, G. (2017). Understanding the Relationships between Tourists' Emotional Experiences, Perceived Overall Image, Satisfaction, and Intention to Recommend. *Journal of Travel Research*, 56(1), 41-54. <https://doi.org/10.1177/0047287515620567>
- Rachmi. (2021). Penyuluhan Menggunakan Media Leaflet Terhadap Peningkatan Pengetahuan Pengelola Pantai Tentang Sanitasi Toilet di Kawasan Lintas Timur Kabupaten Bangka. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 2013–2015.
- Ridwan, M., & Aini, W. (2019). *Perencanaan pengembangan daerah tujuan pariwisata*. Deepublish.
- S-, J., Studi, P., Sosiatri, I., September, E., Safe, M., Studi, P., Sosiatri, I., & Untan, F. (2014). *Sociodev, Jurnal S-1 Program Studi Ilmu Sosiatri, Vol 3, Nomor 3, Edisi September 2014* <http://jurnafis.untan.ac.id>. 3(September), 1–16.
- Sutrisnawati, N. K., & M.Purwahita, A. A. . R. (2018). Ni Ketut Sutrisnawati dan A . A . A Ribeka M . Purwahita Akademi Pariwisata Denpasar. *Jurnal Ilmiah Hospitality Management*, 9(1), 49–56.
- Thaal, W. W., & Kuswara, K. M. (2024). *Pengembangan Vila Cagar Alam Mutis Desa Fatumnasi Dengan*. 5(1), 44–48.
- Tokan, M. R. L. (2014). Kawasan Villa dengan Penataan Landsekap Agrowisata di Kota Singkawang. *Jurnal Online Mahasiswa S1 Arsitektur UNTAN*, 2, 91–102.
- Triyanto, H. (2013). Penentuan Harga Jual Kamar Hotel Saat Low Season dengan Metode Cost-Plus Pricing Pendekatan Variabel Costing (Studi kasus pada Hotel Puri Artha Yogyakarta). *Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 1–15.