

Pengaruh Budaya Lokal terhadap Kepuasan Tamu di Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta

Rajid Ibnu Shina Prasetya^{1*}, Kris Cahyani Ermawati², Suparwi³

¹⁻³Program Studi Kepariwisataan Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta, Indonesia

Email : rajidshina@gmail.com^{1}, kriscahyani1@gmail.com², erandawi@gmail.com³*

Alamat: Jl. Adi Sucipto No.154, Jajar, Surakarta, Kota Surakarta, Jawa Tengah 57144, Indonesia

**Penulis Korespondensi*

Abstract. This research was conducted at the Royal Ambarrukmo Hotel Yogyakarta using a qualitative descriptive approach supported by data collection methods in the form of interviews, observations, documentation, and guest reviews. Data analysis was carried out using the Miles & Huberman model as well as data triangulation to ensure the validity of the findings. Based on variables X (influence of local culture) and variable Y (guest satisfaction), this study aims to find out the extent to which the application of local culture can affect the level of guest satisfaction. The results of the study show that local culture is applied through various aspects, including the use of traditional ornaments in hotel interior design, services that prioritize Javanese cultural ethics, and the presentation of regional culinary specialties. This effort is not only a marketing strategy, but also creates a different and memorable experience for guests. According to the management, local culture is an identity as well as an added value that can significantly increase guest satisfaction. Guests feel like they're getting a unique experience that is not only functional, but also emotional. This emotional attachment affects guest loyalty to return, thus having a positive impact on the sustainability of the hotel business. In conclusion, local culture plays an important role as a differentiating factor that improves the quality of service and strengthens the image of Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta in the midst of fierce competition in the hospitality industry. Thus, the application of local culture can be used as a sustainable strategy to create a competitive advantage.

Keywords: culture, satisfaction, guest, hotel, Yogyakarta

Abstrak. Penelitian ini dilakukan di Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yang didukung oleh metode pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dokumentasi, dan ulasan tamu. Analisis data dilakukan dengan model Miles & Huberman serta triangulasi data untuk memastikan validitas temuan. Berdasarkan variabel X (pengaruh budaya lokal) dan variabel Y (kepuasan tamu), penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana penerapan budaya lokal dapat memengaruhi tingkat kepuasan tamu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa budaya lokal diterapkan melalui berbagai aspek, antara lain penggunaan ornamen tradisional pada desain interior hotel, pelayanan yang mengedepankan etika budaya Jawa, hingga penyajian kuliner khas daerah. Upaya ini tidak hanya menjadi strategi pemasaran, tetapi juga menciptakan pengalaman yang berbeda dan berkesan bagi tamu. Menurut pihak manajemen, budaya lokal menjadi identitas sekaligus nilai tambah yang mampu meningkatkan kepuasan tamu secara signifikan. Para tamu merasa mendapatkan pengalaman unik yang tidak hanya bersifat fungsional, tetapi juga emosional. Keterikatan emosional ini berpengaruh terhadap loyalitas tamu untuk kembali, sehingga berdampak positif pada keberlanjutan bisnis hotel. Kesimpulannya, budaya lokal berperan penting sebagai faktor diferensiasi yang meningkatkan kualitas pelayanan dan memperkuat citra Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta di tengah persaingan ketat industri perhotelan. Dengan demikian, penerapan budaya lokal dapat dijadikan strategi berkelanjutan untuk menciptakan keunggulan kompetitif.

Kata Kunci: budaya, kepuasan, tamu, hotel, Yogyakarta

1. LATAR BELAKANG

Kota Yogyakarta adalah salah satu destinasi wisata yang popular di Indonesia dengan kekayaan budaya dan sejarah. Royal Ambarrukmo Yogyakarta adalah hotel yang berlokasi di jantung kota Yogyakarta dan menawarkan pengalaman menginap yang mewah dan nyaman. Dalam beberapa tahun ini hotel Royal Ambarrukmo menghadapi persaingan yang

ketat dengan hotel lain yang menawarkan pengalaman menginap yang serupa. Upaya meningkatkan kepuasan tamu dan mempertahankan keunggulan kompetitif, Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta perlu mempertimbangkan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan tamu adalah budaya jawa yang merupakan salah satu aspek yang unik dan khas dari Yogyakarta.

Salah satu permasalahan krusial dalam perencanaan kota kontemporer adalah persoalan identitas tempat. Selama dua setengah dekade terakhir, isu ini menjadi perhatian utama dalam kajian tata ruang dan pembangunan wilayah. Konsep identitas tempat merujuk pada keterkaitan yang erat antara ruang fisik dan konstruksi identitas, yang menekankan arti penting suatu tempat bagi individu atau kelompok yang menghuni maupun memanfaatkannya. Penghadiran nilai-nilai budaya lokal ini tidak hanya berfungsi sebagai penanda identitas yang otentik, tetapi juga menjadi strategi diferensiasi yang memperkuat daya saing. Selain itu, penerapan budaya lokal dalam hotel juga berperan sebagai sarana edukatif dan promosi budaya, yang memungkinkan tamu mengenal dan mengapresiasi kekayaan tradisi daerah setempat. (Fernanda *et al.*, 2023). diperlukan suatu pemahaman yang lebih mendalam dan objektif terhadap analisis semiotika, guna memperkaya literasi konseptual baik bagi perancang maupun pengamat. Hal ini menjadi penting terutama dalam konteks perancangan interior hotel, di mana setiap elemen desain memiliki potensi sebagai representasi makna yang lebih luas. (Achnaf *et al.*, 2022).

Budaya jawa memiliki nilai-nilai dan tradisi yang kaya seperti kesopanan, keramahan, dan kebersamaan. Nilai-nilai dan tradisi ini digunakan sebagai strategi pemasaran untuk meningkatkan kepuasan tamu. Unsur budaya lokal yang ada di Hotel Royal Ambarrukmo yaitu adanya tradisi jamuan makan dan minum ala bangsawan Keraton Ngayogyakarta Hadiningrat. Ladosan Dhahar Kembul Bujana adalah tradisi makan bangsawan Keraton Yogyakarta Hadiningrat, adalah tradisi makan *fine dining* yang mengadopsi tradisi makan ala bangsawan Keraton Yogyakarta Hadiningrat.

Menu yang disajikan sangat ekslusif dengan 10 menu kesukaan Raja era Sri Sultan Hamengkubuwono VII sampai dengan Sri Sultan Hamengkubuwono IX. Patehan merupakan sajian tata cara meminun teh ala bangsawan Keraton Yogyakarta Hadiningrat, yang diadakan di Pendopo Agung Kedhaton Ambarrukmo dengan suasana yang mewah dan elegan. Menu yang disajikan meliputi teh tradisional dan makanan ringan tradisional seperti jajan pasar khas Keraton Yogyakarta Hadiningrat. Pendopo Agung Kedhaton Ambarrukmo juga mempunyai aktivitas yang di sebut dengan Pendopo *Activity*. Seruling

bambu, tari jawa klasik, tari kreasi, jemparingan atau memanah gaya Mataram, kelas violin, siteran, macapat.

Berbagai jenis kegiatan seni budaya lokal yang diselenggarakan di Pendopo Agung, Royal Ambarrukmo berkomiten melestarikan warisan budaya jawa jadi destinasi wisata budaya yang menarik di Yogyakarta. Dariuraian di atas maka penulis mengambil judul **“Pengaruh Budaya Lokal Terhadap Kepuasan Tamu Di Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta”**.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan budaya lokal di Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta, untuk menggali lebih dalam penerapan budaya lokal apakah benar-benar memberikan dampak yang signifikan dalam membuat tamu merasakan budaya yang ada di daerah sehingga membuat tamu menjadi puas saat menginap di Royal Ambarrukmo Yogyakarta.

Signifikansi penelitian ini terletak pada potensinya untuk memberikan wawasan baru tentang bagaimana pengaruh budaya lokal terhadap kepuasan tamu, dan memberikan wawasan yang luas tentang budaya daerah agar dapat terus di lestarikan dan selalu membuat inovasi baru tentang budaya.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pembaca serta perusahaan bidang perhotelan dalam merancang strategi pemasaran yang lebih efektif dan strategi. Dengan menerapkan pengetahuan tentang budaya lokal tradisional dalam meningkatkan kepuasan tamu di Hotel.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan melakukan analisis dan merupakan penelitian kualitatif yang dideskripsikan sebagai satu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan atau tulisan dari beberapa narasumber yang diamati. Tempat dan Objek Penelitian. Perhatian penelitian kualitatif lebih tertuju pada elemen manusia, objek, dan institusi, serta hubungan atau interaksi di antara elemen-elemen tersebut, dalam upaya memahami suatu peristiwa, perilaku, atau fenomena. (Safarudin Rizal *et al.*, 2023).

Proses penelitian ini dilakukan di Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta . Terletak di Jl. Laksda Adisucipto No.81, Ambarukmo, Caturtunggal, Depok, Yogyakarta. Sebagai objek penelitian ini adalah Manajemen Hotel, *Head Of Departement* dan *Staf*.

2. KAJIAN TEORITIS

Pariwisata

Menurut Agtovia Firmayasa (2020) Tingkat kunjungan pariwisata yang tinggi terhadap suatu objek wisata yang popular akan berdampak positif terhadap Tingkat hunian hotel di sekitarnya. Sebaliknya apabila sektor pariwisata mengalami penurunan, maka industry perhotelan juga akan mengalami penurunan secara signifikan.

Hotel

Berdasarkan (SK.Menhub.RI.No.PM 10/PW.319/PHB-77) hotel adalah suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh layanan penginapan berikut makan dan minum. Menurut Webster, definisi hotel adalah suatu bangunan atau lembaga yang menyediakan kamar untuk menginap, makanan dan minuman.

Pengaruh

Di dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) mengartikan pengaruh sebagai “suatu kekuatan yang ada dalam diri seseorang atau terpancar dalam dirinya yang membantu membentuk watak, keyakinan, dan tindakan seseorang”.

Budaya Lokal

Menurut Wakil Presiden Republik Indonesia, Moh Hatta, Mengatakan kebudayaan adalah ciptaan hidup dari suatu bangsa. Dikutip dari buku Sejarah & Kebudayaan islam periode klasik (Abad VII-XII M) Faisal Ismail, Moh Hatta memasukan unsur agama sebagai melalui keberagaman, manusia dapat mencapai kebahagiaan batin. Rasa bahagia yang timbul sebagai hasil dari nilai ajaran agama inilah yang mendorong proklmator kemerdekaan Indonesia.

Kepuasan Tamu

Menurut Amir (2005) kepuasan konsumen adalah sejauh mana manfaat sebuah produk di rasakan “*perceived*” sesuai dengan apa yang di harapkan pelanggan (Triyani Indri., 2020).

3. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan melakukan analisis dan merupakan penelitian kualitatif yang dideskripsikan sebagai satu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan atau tulisan dari beberapa narasumber yang diamati. Tempat dan Objek Penelitian. Perhatian penelitian kualitatif lebih tertuju

pada elemen manusia, objek, dan institusi, serta hubungan atau interaksi di antara elemen-elemen tersebut, dalam upaya memahami suatu peristiwa, perilaku, atau fenomena. (Safarudin Rizal *et al.*, 2023).

Proses penelitian ini dilakukan di Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta . Terletak di Jl. Laksda Adisucipto No.81, Ambarukmo, Caturtunggal, Depok, Yogyakarta. Sebagai objek penelitian ini adalah Manajemen Hotel, *Head Of Departement* dan *Staf*.

Prosedur Penelitian : Perencanaan: Membuat tujuan penelitian, mementukan objek yang akan diteliti, membuat daftar pertanyaan untuk wawancara penelitian, menentukan narasumber, menentukan buaya lokal apa yang akan di angkat dan digali informasinya, Pelaksanaan: Melaksanakan penghamatan penelitian, melaksanakan wawancara kepada beberapa narasumber, mencari informasi yang relevan dengan budaya lokal yang ada di Royal Ambarrukmo, Observasi: Mengamati pelaksanaan kegiatan Budaya yang diaksanakan di Hotel Royal Ambarrukmo, mengamati tamu yang mengikuti kegiatan Budaya Lokal, Refleksi: Mengolah data hasil penelitian, hasil wawancara, hasil observasi dengan detail dan jelas sehingga mendapatkan data yang akurat.

Teknik Pengumpulan Data

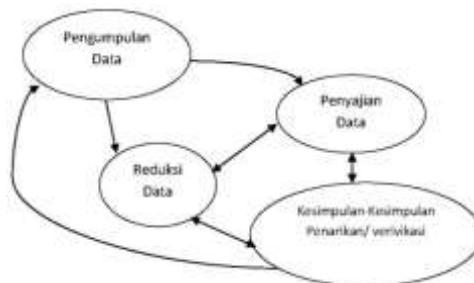
- a) Observasi: Menggunakan teknik observasi secara langsung, memfoto objek Budaya Lokal yang ada di Hotel.
- b) Wawancara: Melaksanakan wawancara dengan berbagai narasumber yang merupakan *Head Of Departement* yaitu :
 - Bapak Heru Pramono Selaku *Assistant Room Division Manager*.
 - Ibu Fenty Himawan, S.TP selaku *Sales Manager*.
 - Ibu Silvia Riana, S.Par selaku *F&B Sales Coordinator*.
 - Bapak Gilang Permana selaku *Front Office Supervisor*.
 - Bapak Beta Yanuar Selaku *Staf Concierge*.

Analisis Data

Data dianalisis menggunakan metode Miles & Huberman dan Triangulasi:

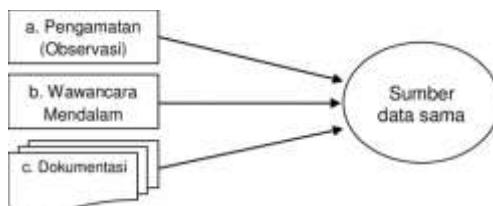
Analisis kuantitatif: Menggunakan penjelasan deskriptif untuk mengetahui Pengaruh Budaya Lokal Terhadap Kepuasan Tamu di Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta.

Setelah mendapatkan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi maka tahap selanjutnya adalah melakukan analisis data. Teknis analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan teknik triangulasi data dan *Miles&Huberman*.



Gambar 1. Model data dan Miles&Huberman.

Teknik analisis data menggunakan Teknik model *Miles & Huberman* yang terdiri dari mereduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.



Gambar 2. Model Triangulasi Teknik dalam Penelitian Kualitatif.

Triangulasi merupakan pendekatan multimetode yang dilakukan peneliti pada saat mengumpulkan data dengan penelitian dan menganalisis data. Ide dasarnya adalah fenomena yang diteliti dapat dipahami, didalami dengan baik dan diperoleh kebenaran yang akurat . jika dibandingkan dari berbagai sudut pandang. Memotret fenomena tunggal dari sudut pandang yang berbeda-beda akan sangat mungkin diperoleh tingkat kebenaran yang tinggi.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerapan Budaya Lokal di Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta

Menurut hasil wawancara dengan Ibu Silvia Riana, S.Par selaku (*F&B Sales*) menyatakan bahwa. "Budaya lokal itu penting dikarenakan di Yogyakarta adalah kota yang di kenal dengan kota budaya jawa yang sangat kental, selain itu di Hotel Royal Ambarrukmo memiliki bangunan yang merupakan cagar budaya yang masih terawat hingga saat ini dan masih digunakan untuk kegiatan yang mengusung budaya lokal. Bangunan tersebut yaitu Pendopo Agung Kedhaton Ambarrukmo, Ndalem Ageng, Balekambang. Selain itu di Hotel Royal Ambarrukmo adalah hotel yang selalu

berdampingan dengan budaya jawa. Itu sangat menarik dan untuk pemasaran sangat menjadi nilai yang penting dengan mengangkat budaya lokal dalam pemasaran hotel”.

Hal ini diperkuat dengan pernyataan Ibu Fenty Himawan, S.TP selaku (*Sales Manager*) mengatakan. “Budaya lokal itu memang sangat penting dalam pemasaran hotel di Royal Ambarrukmo Yogyakarta dikarenakan Hotel Royal Ambarrukmo berada di kota Yogyakarta yang mempunyai *Culture* Jawa yang kental dan kuat. Dimana apa yang di cari tamu luar kota maupun tamu mancanegara tentang pengalaman menginap serta dapat menikmati pengalaman keaslian budaya lokal. Pastinya penting untuk mengangkat budaya lokal di *hospitality* Royal Ambarrukmo Yogyakarta”.

a. Alasan Royal Ambarrukmo memilih mengangkat Budaya Lokal

Menurut hasil wawancara dengan Ibu Silvia Riana, S.Par selaku (*F&B Sales*) menyatakan bahwa, “mengapa Royal Ambarrukmo memilih mengangkat Budaya Lokal untuk meraih Kepuasan Tamu, dikarenakan Royal Ambarrukmo telah memiliki bangunan cagar budaya yaitu Pendopo Agung, Ndalem Ageng dan Balekambang serta Royal Ambarrukmo berada di Kota Yogyakarta yang merupakan Kota dengan budaya Jawa yang kental yang harus dilestarikan. Selain itu Royal Ambarrukmo membuat *package* atau paket yang bisa mengangkat budaya lokal seperti Paket tradisi seperti Ladosan Dhahar, Patehan dan Pendopo *Activity*. Selain itu tamu bisa menikmati dan melihat secara langsung isi didalam Ndalem Ageng yang merupakan peninggalan asli dari Sri Sultan Hamengkubuwono VII. Tetapi sejak tahun 2023 akhir Ndalem Ageng sudah tidak bisa diakses oleh *public* yang merupakan kebijakan dari Keraton Ngayogyakarta Hadiningrat. Jika ada tamu yang datang di area Ndalem Ageng akan di jelaskan oleh karyawan dan diberikan edukasi mengenai sejarahnya. Sekarang ini juga masih ada abdi dalem yang bertugas untuk merawat bangunan cagar budaya”.

Pernyataan Ibu Silvia Riana, S.Par sebagai (*F&B Sales*) tersebut di perkuat dengan tanggapan Ibu Fenty Himawan, S.TP sebagai (*Sales Manager*) mengatakan, “Royal Ambarrukmo memiliki Visi dan Misi untuk menjadi “*The Gate Way of Java*” yaitu menjadi perantara pintu gerbang budaya Jawa di Ambarrukmo. Jadi mengapa Royal Ambarrukmo mengangkat budaya Jawa dikarenakan memang Visi dan Misi Royal Ambarrukmo adalah hotel yang mengangkat tema budaya lokal dan melestarikannya di dalam dunia *hospitality*. Melewati “*The Gate Way of Java*” untuk meraih kepuasan tamu sehingga jika tamu sedang berlibur di Yogyakarta maka akan mengingat Royal Ambarrukmo untuk tujuan menginapnya. Dengan apa yang telah di suguhkan dengan *culture* budaya lokal melewati Royal Ambarrukmo Yogyakarta”.

b. Keterlibatan dalam pelaksanaan Ladosan Dhahar

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Silvia Riana, S.Par selaku (*F&B Sales*) menyatakan bahwa, “Ladosan Dhahar merupakan tradisi makan ala Keraton Ngayogyakarta Hadiningrat yang dapat dipesan oleh tamu yang merupakan jamuan *private dinner*. Yang terlibat adalah karyawan operasional yang menjadi abdi dalam terutama *staf banquet, food and beverage sales corrdinator* sebagai narator untuk menjelaskan semua *menu* dan Sejarah dalam pelaksanaan Ladosan Dhahar”.

Hasil wawancara tersebut diperkuat dengan Ibu Fenty Himawan, S.TP selaku (*Sales Manager*) mengatakan . “Untuk tim yang terlibat tentunya adalah karyawan *F&B Service* dan *Banquet* untuk mempersiapkan Ladosan Dhahar dari segi *meaning*, pakaian, *setting* ruangan dan peralatan makan untuk Ladosan Dhahar. Selain itu tim dari *House Keeping* juga berperan dalam persiapan untuk memastikan kebersihan ruangan tempat Ladosan Dhahar akan dilaksanakan, tim *Security* juga berperan dalam rangka keamanan dan kenyamanan tamu saat agenda acara Ladosan Dhahar. Kemudian *Front Office* juga berperan penting contohnya *escort* tamu menuju *venue* Ladosan Dhahar. Tentunya semua karyawan akan berkontribusi untuk jalannya tradisi demi keprofesionalitasan hotel dalam melestarikan budaya lokal”.

c. Ladosan Dahahar dan Patehan merupakan unsur Budaya Lokal.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Silvia Riana, S.Par selaku (*F&B Sales*) menyatakan bahwa. “Ladosan Dhahar dan Patehan adalah benar merupakan unsur budaya lokal yang diadopsi langsung oleh Royal Ambarrukmo dari Tradisi Keraton Ngayogyakarta Hadiningrat. Jamuan makan tersebut telah di adopsi sama persis dengan yang ada di Keraton dan *menu-menu* yang disajikan juga merupakan *menu* yang disukai oleh Raja yang disajikan dalam jamuan makan Ladosan Dhahar dan Patehan. Royal Ambarrukmo melestarikan tradisi dengan memberikan *package special over* kepada tamu”.

Demikian juga dengan hasil wawancara tersebut diperkuat Ibu Fenty Himawan, S.TP selaku (*Sales Manager*) mengatakan, “Untuk Ladosan Dhahar dan Patehan memang merupakan unsur budaya lokal dikarenakan tradisi ini sudah dilaksanakan di Keraton Yogyakarta sejak zaman dahulu untuk acara-acara khusus. Royal Ambarrukmo mengadaptasi dari apa yang sudah dilakukan oleh Keraton Yogyakarta sesuai dengan aturan tetap yang ada di Keraton. Patehan kami menyebutnya bisa juga dengan Patehan *Ceremony* yaitu sajian minum teh ala Bangsawan Keraton tradisi Patehan juga kami adaptasi sesuai dengan apa yang ada di Keraton Ngayogyakarta Hadiningrat”. Menurut

Neny Tri Wahyuni selaku *staff GRO* mengatakan “cara *guest relation* untuk memberikan rasa aman adalah dengan menjaga semua hal yang berhubungan dengan *privacy* tamu dan kenyamanan tamu selama menginap, bersikap ramah dan jujur dengan cara selalu menyambut tamu yang datang tanpa memandang

d. Aktifitas Patehan

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Silvia Riana, S.Par selaku (*F&B Sales*) menyatakan bahwa, “Patehan dapat dipesan oleh tamu dengan harga Rp. 250.000 Per *Pax minimum* enam orang dengan reservasi tiga hari sebelum Patehan dilaksanakan dikarenakan adanya persiapan. Patehan bisa di laksanakan di semua hari jika memenuhi syarat *minimum pax*. Dalam satu bulan biasanya Patehan bisa terjual dengan rata-rata 30 *pax*”.

Hasil wawancara tersebut diperkuat dengan pernyataan Ibu Fenty Himawan, S.TP selaku (*Sales Manager*) “mengatakan bahwa, Patehan dapat dipesan *any time* atau setiap hari dapat melakukan pemesanan untuk tradisi Patehan, tetapi untuk pelaksanaan Patehan dilaksanakan di sore hari karena Patehan sebagai *Hi-Tea* maka dari itu dilaksanakan di sore hari untuk *minimum* enam *pax*”.

e. Aktifitas Ladosan Dhahar

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Silvia Riana, S.Par selaku (*F&B Sales*) menyatakan bahwa, “Ladosan Dhahar dapat juga dipesan oleh tamu dengan melakukan reservasi dengan syarat reservasi tiga hari sebelum pelaksanaan dengan *minimum* enam *pax* dengan harga Rp. 550.000 per *pax*. Biasanya untuk Ladosan Dhahar dalam satu bulan dapat terjual dengan rata-rata 250 *pax* dari lokal maupun mancanegara”.

Hal ini diperkuat oleh Ibu Fenty Himawan, S.TP selaku (*Sales Manager*) mengatakan, “Ladosan Dhahar dapat dipesan *any time* atau setiap hari dapat melakukan pemesanan Ladosan Dhahar, tetapi Ladosan Dhahar dilaksanakan di malam hari dikarenakan Ladosan Dhahar adalah jamuan makan Bangsawan biasanya di Keraton Yogyakarta dilaksanakan untuk menjamu tamu-tamu *special Raja*, untuk *minimum* enam *pax* untuk harga Rp. 550.000 per *Pax*. dalam Ladosan Dhahar kami juga mempersembahkan dengan alunan gamelan secara *live* untuk memberikan Kesan yang mendalam saat prosesi Ladosan Dhahar”.

Pengaruh Budaya Lokal di Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta

a. Budaya lokal yang diterapkan di Hotel Royal Ambarrukmo

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Beta Yanuar selaku (*Staf concierge*) menyatakan, “budaya lokal yang diterapkan adalah dengan memasukan elemen-elemen budaya lokal dalam pelayanan kepada tamu seperti dekorasi, makanan tradisional, serta acara-acara budaya yang diseleggarakan, dan itu akan menjadi daya Tarik tersendiri bagi tamu dan tamu akan merasa puas akan pelayanan yang di berikan”.

Penjelasan diatas di tambahkan oleh Bapak Gilang Permana selaku (*Front Office Supervisor*) menyatakan bahwa, “budaya lokal yang kami tampilkan itu menjadi sesuatu yang menarik bagi tamu termasuk membuat tamu itu menjadi *excited* atau bersemangat akan budaya lokal yang di tampilkan dan akan menjadi pengalaman baru bagi tamu yang menginap di Hotel Royal Ambarrukmo”.

Hal ini diperjelas oleh Bapak Heru Pramono sebagai (*Assistant Room Division Manager*) mengatakan, “budaya lokal itu penting sekali untuk diangkat terutama dibidang pariwisata, sehingga kementerian pariwisata meminta kami para penggiat pariwisata untuk meningkatkan pelayanan dan mengikutsertakan budaya lokal. Royal Ambarrukmo memiliki banyak kegiatan budaya lokal seperti Pendopo *Activity* yaitu Jemparingan, Siteran, Tari Jawa Klasik, Seruling Bambu dan *special over* yaitu Ladosan Dhahar dan Patehan. Selain itu kami juga mempunyai bangunan Pendopo Agung dari abad ke 18. Untuk prosesi Pendopo *Activity* semua peserta yang mengikuti juga menggunakan pakaian adat Jawa seperti Kebaya, Peranakan dan memakai Belangkon untuk laki-laki begitu juga dengan pelaksanaan Ladosan Dhahar dan patehan. Maka dari itu kami berfokus kepada kepuasan tamu saat menjalani *Experience* saat mengikuti tradisi tersebut. Penting nya lagi dalam mengangkat Budaya Lokal adalah *Guest Experience* selain pelayanan prima dan keramah tamahan sesuatu yang unik dalam budaya lokal juga kami *mix*, serta melestarikan budaya Yogyakarta demi meningkatkan citra hotel dan kepuasan tamu”.

b. Orang yang bertanggung jawab mengintegrasikan Budaya Lokal kedalam Layanan Tamu.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Beta Yanuar selaku (Staf Concierge) Menyatakan bahwa, “yang bertanggung jab dalam mengintegrasikan budaya lokal dalam layanan hotel yaitu semua karyawan yang bekerja di hotel contohnya saya sendiri sebagai staf Concierge saya menerapkan peraturan dengan mengintegrasikan budaya lokal saat berinteraksi dengan tamu dengan cara menggunakan Bahasa lokal, menyabut tamu dengan sapaan tradisional dan menawarkan kuliner-kuliner lokal daerah dan selain itu saya akan

membagikan informasi kegiatan budaya yang akan dilaksanakan di hotel, saya kira semua karyawam hotel harus selalu bekerjasama untuk mengintegrasikan budaya lokal”.

Bapak Gilang Permana selaku (*Front Office Supervisor*) memperjelas pernyataan Bapak Beta Yanuar, mengatakan, “yang mengintegrasikan budaya lokal di dalam hotel adalah semua karyawan Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta, semua karyawan harus mengetahui dan hafal dengan Sejarah, hafal tradisi-tradisi budaya lokal yang ada di hotel dikarenakan itu adalah *selling point* kami kepada tamu. Jadi setiap karyawan bisa menjelaskan tentang budaya lokal yang diterapkan di Royal Ambarrukmo”.

Pernyataan itu diperkuat oleh Bapak Heru Pramono sebagai (*Assistant Room Division Manager*) Mengatakan, “pastinya manajemen hotel seperti *departement Sales Marketing, Food & Beverage* Dimana mengangkat budaya lokal setiap pagi setiap *Weekend* pasti ada Gending Jawa saat tamu sarapan Gending dimainkan secara *live* sehingga tamu menjadi nyaman dan banyak tamu menyukai nya. Selain itu *Departement HRD, Front office* yang pasti semua ikut serta dalam mengintegrasikan budaya lokal”.

c. Penempatan unsur Budaya Lokal di Hotel Royal Ambarrukmo efektif ditampilkan bagi tamu.

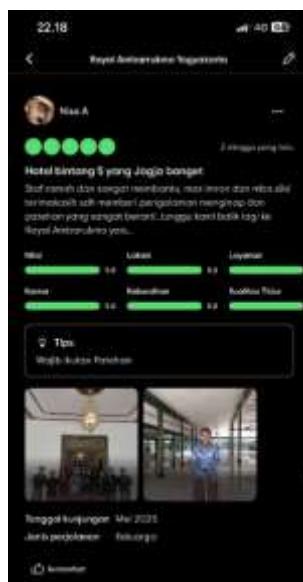
Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Beta Yanuar selaku (*Staf Concierge*) memberikan pernyataan, “Lokasi yang cocok yaitu biasanya berada di Pendopo Agung yang biasanya dipakai sebagai Pendopo *Activity*, patehan, Ladosan Dhahar. Lokasi selanjutnya di area *lobby*, restoran supaya tamu dapat menikmati sajian budaya lokal tersebut”.

Penjelasan Bapak Beta Yanuar di perjelas oleh Bapak Gilang Permana selaku (*Front Office Supervisor*) menyatakan bahwa, “untuk area hotel kami mempunyai banyak objek budaya lokal yang ditampilkan meliputi *relief* di *lobby*, *mozaik* yang ada di depan *restaurant*, *mozaik* yang ada di depan *Royal Club Lounge*, dan tamu yang masuk akan menyadari baha hotel ini bernuansa budaya lokal yang klasik dan akan membuat tamu terkejut akan keindahan budaya lokal yang ditampilkan, itu menjadi *point selling* yang sangat besar kepada kami”.

Hal itu diperkuat oleh Bapak Heru Pramono sebagai (*Assistant Room Division Manager*) Menjelaskan, “memamerkan budaya lokal yang mendorong tamu untuk menjadi tamu yang loyal adalah saat mereka *breakfast*, tamu menikmati kuliner dengan mendengarkan alunan Gamelan, tampilan pembawaan Gending Jawa secara *live* tersebut membuat tamua akan berswafoto karena tidak semua hotel menyediakan atraksi Gending Jawa secara *live*. Tamu asing sangat suka bahkan tamu luar kota juga senang”.

d. Pengaruh Budaya Lokal terhadap kepuasan tamu.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Gilang Permana selaku (*Front Office Supervisor*) menyatakan bahwa, “menurut saya saat ini pengaruh social media itu sangat berpengaruh dengan tamu melakukan mengikuti tradisi Ladosan Dhahar dan Patehan ataupun Pendopo *Activity*, tamu itu akan menganggap suatu hal yang unik dan ini yang akan selalu menjadi *point* yang sangat mencolok sehingga tamu memiliki memori sendiri tentang pengalaman menginap di Ambarrukmo, dikarenakan di hotel lain tidak ada yang seperti di Royal Ambarrukmo. Tujuan kami adalah membuat tamu memiliki pengalaman yang berbeda dari saat mereka menginap di hotel-hotel lain yang ada di Yogyakarta dan membuat tamu kami menjadi puas menginap di Royal Ambarrukmo. Sehingga tamu akan menceritakan kepada teman atau keluarga tentang pengalamannya menginap di Royal Ambarrukmo dan juga akan merekomendaikan mereka jika datang ke Yogyakarta, menginaplah di Hotel Royal Ambarrukmo karena disana kalian bisa menikmati budaya lokal sembari berlibur santai dengan nuansa klasik Jawa yang kental dan tidak bosan berada di hotel-hotel yang modern seperti biasa”.



Gambar 3. Ulasan Hotel

Hal itu diperjelas oleh Bapak Heru Pramono sebagai (*Assistant Room Division Manager*) Mengatakan, “sesuai dengan paparan saya sebelumnya, Pengalaman yang unik yang tidak didapatkan di hotel lain, dengan mengintegrasikan budaya lokal itu yang dapat mendorong tamu merekomendasikan ke teman-teman mereka, disana ada sajian budaya lokal, disana ada Patehan, Ladosan Dhahar, Pendopo *Activity* yang kita bisa ikuti dengan mengenakan baju adat Jawa, dan itu yang menjadi keunikan yang tidak ada di hotel lain, secara emosional tamu *connect* dengan budaya lokal yang ada, mereka benar-benar terasa

di Yogyakarta, benar-benar terasa seperti ada di Keraton, mereka merasa seperti orang-orang yang ada di Keraton atau zaman Dahulu saat masih Kerajaan”.

e. Penerapan Budaya Lokal di Hotel dapat membuat tamu senang dan puas.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Beta Yanuar sebagai (*Staf Concierge*) mengatakan, “penerapan budaya lokal itu dapat meningkatkan kepuasan tamu dikarenakan, budaya lokal juga dapat membuat tamu merasa lebih dekat dengan budaya itu sendiri dapat memberikan pengalaman yang menarik bagi mereka. Tamu akan benar-benar merasa senang jika mereka dapat berlibur ke Yogyakarta dengan merasakan budaya lokal yang ada sembari menginap Santai di Royal Ambarrukmo”.



Gambar 4. Ulasan Hotel.

Pernyataan Bapak Beta Yanuar di lengkapi oleh Bapak Gilang Permana selaku (*Front Office Supervisor*) menyatakan bahwa, “karena itu merupakan pengalaman yang langka diibaratkan di hotel lain tidak ada di Royal Ambarrukmo ada, dan juga hotel ini dibangun di Sultan *Ground* dan memiliki bangunan cagar budaya Kedhaton Ambarrukmo, bukan hotel yang dibikin untuk menjadi hotel seperti pada umumnya, hotel ini dibuat karena memiliki historis yang dalam mengenai Yogyakarta dan budaya lokal, dan memang ini yang menjadi point penting kami demi terciptanya kepuasan tamu yang menjadi perbedaan dari hotel lain di Yogyakarta sehingga tamu akan merekomendasikan hotel kami bahkan menjadi tamu yang loyal.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Penerapan Budaya Lokal di Hotel Royal Ambarrukmo yaitu, hotel menerapkan elemen-elemen budaya lokal dalam pemasarannya demi membuat tamu puas saat mereka datang untuk menginap di Royal Ambarrukmo Yogyakarta, unsur budaya yang diterapkan antara lain adalah, Pendopo *Activity*, Patehan dan Ladosan Dhahar Kembul Bujana, setelah penulis mendapatkan hasil wawancara dengan berbagai narasumber dari departemen *F&B*, *Sales Marketing* dan *Front Office*, penulis mendapatkan keakuratan tentang Royal Ambarrukmo memang menerapkan unsur Budaya lokal dalam setiap kegiatan dan tradisi budaya dalam operasional dan sarana promosi produk Hotel untuk melestarikan Budaya agar tetap Lestari. Pengaruh Budaya Lokal Terhadap Kepuasan Tamu di Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta yaitu, dari hasil pernyataan narasumber manajemen Royal Ambarrukmo pengaruh Budaya Lokal memang sangat besar dalam membuat tamu menjadi puas saat menginap itu akan menjadi daya Tarik tersendiri bagi tamu dan tamu akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Pengaruh Budaya Lokal dalam hotel ini dapat menciptakan *Guest Experience* selain pelayanan prima dan keramah tamahan untuk menciptakan citra hotel dan Kepuasan Tamu.

Saran

Royal Ambarrukmo Yogyakarta diharapkan selalu mempertahankan penerapan unsur budaya lokal sebagai daya tarik utama dalam memberikan pengalaman menginap yang berkesan bagi tamu, sekaligus terus melakukan inovasi dalam mengemas budaya lokal agar semakin unik dan bernilai tambah sehingga mampu menciptakan kepuasan tamu yang berujung pada loyalitas. Selain itu, Royal Ambarrukmo juga dapat mempertimbangkan untuk menghadirkan pameran Yogyakarta Royal Orkestra yang saat ini sedang populer di Yogyakarta, sebagai langkah strategis dalam meningkatkan popularitas hotel sekaligus memperluas jangkauan pengenalan kepada masyarakat luas.

DAFTAR REFERENSI

- Achnaf, Z. B., Kusnaedi, I., & Primayudha, N. (2022). Implementasi nilai kultural Jawa sebagai representasi lokalitas pada interior Hotel Grand Tjokro Bandung. *Lintas Ruang: Jurnal Pengetahuan dan Perancangan Desain Interior*, 10(1), 43–58. <https://doi.org/10.24821/lintas.v10i1.6976>
- Bagyono. (2012). Buku pintar kantor depan hotel (Hotel front office). Bandung: Alfabeta.
- Fernanda, E. E., & Jamaludin, J. (2024). Penerapan unsur budaya lokal sebagai identitas tempat pada Hotel Mercure Nexa Bandung. *Inside: Jurnal Desain Interior*, 2(2), 348–367.
- Hadziq, F. H., Repelita, T., Saharani, M., & Suraya, M. T. (2024). Strategi dalam proses wawancara kerja. *Jurnal Pemasaran Bisnis*, 6(3).
- Kristiutami, Y. P., & Rahayu, V. J. (2020). Peranan pramusaji dalam meningkatkan pelayanan demi kepuasan tamu di Feast Restaurant Sheraton Bandung Hotel & Towers. *Jurnal Kajian Pariwisata*, 2(2), 63–71.
- Mularsari, A. (2022). Pariwisata menurut para ahli. Diakses April 2025, dari <https://www.google.com/search?q=Pariwisata+menurut+para+ahli+di+jurnal&ie=UTF-8&oe=UTF-8&hl=en-gb&client=safari>
- Putri, R. D. J., Natsir, F., & Astuti, S. P. (2024). Implementasi sistem pendukung keputusan loyalitas pelanggan pada PT ASA Mode Internasional dengan metode simple additive weighting. *JATI (Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika)*, 8(6), 12754–12759. <https://doi.org/10.36040/jati.v8i6.11808>
- Safarudin, R., Zulfamanna, Z., Kustati, M., & Sepriyanti, N. (2023). Penelitian kualitatif. *Innovative: Journal of Social Science Research*, 3(2), 9680–9694.
- Sari, C. Y., Suparwi, S., & Satiti, E. N. (2019). Pengaruh performance appraisal, reward dan punishment terhadap kinerja karyawan The Alana Hotel & Convention Center Solo. *Jurnal Pariwisata Indonesia*, 15(2), 7–14.
- Sidemen, I. B. Y. B., Padmanaba, C. G. R., & Darmastuti, P. A. (2025). Desain interior Shangri-La Hotel Zhengzhou di PT. ARA Design. *Jurnal Desain Interior*. <https://doi.org/10.59997/vastukara.v5i1.5209>
- Siregar, D. Y., Khairani, L. P., Sabilla, S., Yusriani, Y., & Siahaan, R. P. J. (2024). Analisis aspek-aspek keberhasilan pembelajaran di Indonesia: Ditinjau dari studi observasi. *Tarbiatuna: Journal of Islamic Education Studies*, 4(2), 546–554. <https://doi.org/10.47467/tarbiatuna.v4i2.1285>
- Soewarno, E., Hudiyani, A., & Sugiarti, F. F. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi terhadap keputusan menginap pada Hotel Abadi di Pangkalan Bun. *Magenta*, 9(2), 93–100.
- Suardana, I. K., & Sulistya, M. F. (2024). Strategi pelayanan prima dalam peningkatan kualitas dan produktivitas kinerja bellboy di Hotel Horison Ultima Riss Yogyakarta. *Jurnal Nusantara*, 7(1), 44–52.

Triyani, I. (2020). Pengaruh kualitas produk makanan dan hygiene sanitasi terhadap kepuasan tamu di Anggrek Restaurant Grand Arkenso Park View Hotel Semarang. *Jurnal Visi Manajemen*, 6(2), 117–123. <https://doi.org/10.5691/jvm.v6i2.126>

Wardhana, A. (2024). Consumer behavior in the digital era 4.0 – Edisi Indonesia. Purbalingga: CV. Eureka Media Aksara. ISBN: 978-623-516-316-1

Yunila, F., Ermawati, K. C., & Akiriningsih, T. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan guest relation officer terhadap kepuasan tamu di Hotel JW Marriott Surabaya. *Jurnal Pariwisata Indonesia*, 16(1), 1–11.