

**TINGKAT KEPUASAN TAMU TERHADAP KUALITAS PELAYANAN ROOM ATTENDANT DI CK TANJUNGPINANG HOTEL & CONVENTION CENTRE****Welli Braham Kurniawan<sup>1</sup>, Boycce Syahyudda<sup>2</sup>**<sup>1,2</sup>Politeknik Bintan Cakrawala  
Email : welli@pbc.ac.id**ABSTRACT**

*This study aims to measure the level of guest satisfaction on service quality of room attendant at the CK Tanjungpinang Hotel & Convention Center. The data in this study were obtained by distributing questionnaires to guests staying overnight with a sample of 100 respondents. The research method used is a quantitative descriptive research method using data analysis methods in the form of instrument tests (validity and reliability tests) and mean statistical tests (average value) using Microsoft Excel.*

*The results of the study using the mean statistical test method obtained that of the five elements of service quality, the tangible element received the highest average value with a value of 3.46 and the reliability element received the lowest average value with a value of 3.16.*  
**Keywords :** Service Quality, Guest Satisfaction, Room Attendant, CK Tanjungpinang Hotel & Convention Center

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan tamu terhadap kualitas pelayanan *room attendant* di CK Tanjungpinang Hotel & Convention Center. Data dalam penelitian ini diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada tamu yang menginap dengan sampel sebanyak 100 responden. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif kuantitatif menggunakan metode analisis data berupa uji instrumen (uji validitas dan uji reliabilitas) dan uji statistik mean (nilai rata-rata) dengan menggunakan Microsoft Excel.

Hasil penelitian dengan metode uji statistik mean diperoleh bahwa dari lima unsur kualitas layanan, unsur *tangible* mendapatkan nilai rata-rata tertinggi dengan nilai sebesar 3,46 dan unsur *reliability* mendapatkan nilai rata-rata terendah dengan nilai 3,16.

**Kata Kunci :** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Tamu, *Room Attendant*, CK Tanjungpinang Hotel & Convention Center

**PENDAHULUAN**

Kegiatan pariwisata sangat didukung oleh berbagai fasilitas pariwisata, salah satunya adalah hotel yang berfungsi sebagai akomodasi sementara bagi wisatawan yang berada jauh dari tempat tinggalnya. Setiap hotel selalu menempatkan layanan berkualitas tinggi di urutan teratas untuk membangun kepercayaan para tamu. Kualitas pelayanan merupakan faktor utama yang diperhatikan tamu, karena berkaitan dengan keamanan dan kenyamanan tamu selama menginap di hotel. Kualitas pelayanan menjadi perhatian utama setiap perusahaan yang bergerak di industri jasa. Hal ini sejalan dengan pandangan Anatan (2008) yang menyatakan bahwa “kualitas pelayanan memiliki dampak yang kuat terhadap kepuasan pelanggan dan citra organisasi secara keseluruhan”.

Salah satu hotel yang berada di kawasan Tanjung Pinang adalah Hotel CK Tanjungpinang & Convention Center, yang terletak di Jalan Jl. RH Fisabilillah KM.8 No.10, Batu IX. Untuk memenuhi

keinginan tamu tentunya Hotel memberikan pelayanan yang maksimal dari segala hal, baik itu layanan kamar dan fasilitas penunjang hotel. Kepuasan tamu ini dapat dilihat dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan hotel. Salah satu *section* yang berhadapan langsung dalam melayani tamu adalah *Room Attendant* yang berada di bawah naungan *Housekeeping Department*.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu hal yang dapat dirasakan oleh setiap tamu. Hal ini dikarenakan tujuan utama tamu datang ke hotel adalah untuk menginap, mendapatkan kenyamanan dan kepuasan. Untuk meningkatkan kepuasan para tamu yang menginap, setiap hotel berhak memberikan beberapa pelayanan terbaik kepada para tamu hotel.

Pada saat peneliti berada di lapangan, peneliti menemukan fenomena yang mana peneliti sering sekali berhadapan langsung dengan tamu yang melakukan *complain*/keluhan terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh *room attendant*.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka menarik untuk dilakukan penelitian secara mendalam dengan topik tingkat kepuasan tamu terhadap kualitas layanan *room attendant* di ck tanjungpinang hotel & convention center.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Pengertian Hotel

Dalam buku Pariwisata dan Perhotelan yang ditulis oleh Bagyono (2014), Hotel adalah jenis akomodasi yang dikelola secara komersial dan profesional, disediakan bagi setiap orang untuk mendapatkan pelayanan penginapan, makan dan minum serta pelayanan lainnya. Bangunan yang dikelola secara komersil dengan memberikan fasilitas penginapan untuk masyarakat umum dengan fasilitas sebagai berikut:

1. Jasa Penginapan
2. Pelayanan Makanan dan Minuman
3. Barang Bawaan
4. Pencucian Pakaian
5. Penggunaan Fasilitas Perabot dan hiasan-hiasan yang ada di dalamnya

Sedangkan menurut Sulastiyono (2011) adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus.

### *Housekeeping dan Room Attendant*

*Housekeeping* adalah departemen yang bertanggung jawab menata peralatan, menjaga kebersihan, memperbaiki kerusakan, dan memberi dekorasi dengan tujuan agar hotel tampak rapi, bersih, menarik dan menyenangkan penghuninya. Peranan *Housekeeping* sangat penting, oleh karenanya harus ditangani oleh orang-orang yang profesional, cekatan, dan terampil (Surya, 2019).

*Room attendant* merupakan seorang petugas yang bertanggung jawab terhadap kebersihan, kerapian, dan kelengkapan kamar tamu (Sulastiyono, 2010). Selain itu kegiatan pembersihan, merapikan, dan melengkapi kebutuhan tamu di kamar merupakan tugas dan tanggung jawab dari seorang *Room attendant*.

Sedangkan menurut Sihite (2000) *Room attendant* merupakan suatu posisi atau jabatan yang memiliki tugas serta tanggung jawab untuk membersihkan, merapikan, memberikan keindahan, dan memberi rasa nyaman kepada tamu saat tamu berada dikamar dan menginap di hotel.

### Kualitas Pelayanan

Pengertian kualitas pelayanan menurut Supranto (2006) adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Kualitas serta pelayanan memiliki peranan dalam memasarkan sebuah barang, hal ini disebabkan karena menjadi perbedaan dalam setiap

barang yang dihasilkan oleh industri. Dalam rencana memasarkan, tamu merupakan target berkala dari suatu badan usaha jasa.

Kemudian Tjiptono (2004) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan terdiri dari lima dimensi dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. *Reliability* (Kehandalan), yaitu suatu usaha dalam melakukan pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan dengan akurat dan memuaskan. Dapat dijelaskan bahwa pihak hotel memberikan jasa secara tepat saat pertama.
2. *Responsiveness* (Daya tanggap), melingkupi kemauan seseorang menolong tamu dalam melakukan pelayanan secara tanggap. Ketanggapan ini mencerminkan komitmen hotel untuk memberikan pelayanan tepat waktu. Daya tanggap berhubungan dengan keinginan karyawan untuk melayani tamu.
3. *Assurance* (Jaminan/Kepastian), meliputi kesopanan, wawasan, kehandalan, dan sifat karyawan/staff yang bisa dipercaya, dan keterampilan dalam memberikan informasi. Pada persaingan yang sangat kompetitif, karyawan hotel harus lebih terampil, yang dapat diartikan mempunyai wawasan dan ahli di bagian tersebut.
4. *Empathy* (Empati), yaitu memberikan perhatian secara pribadi atau khusus yang disuguhkan kepada tamu dengan berusaha untuk memenuhi kebutuhan tamu dan tidak mengklasifikasikan sebuah status sosial tamu untuk memberi pelayanan.
5. *Tangible* (Bukti Langsung), merupakan bagian hotel yang terlihat oleh mata contohnya *parking area*. Kebersihan dalam maupun luar hotel (karpet, tempat duduk, pencahayaan, warna dinding, brosur, korespondensi sehari-hari) dan cara berpakaian *staff*/karyawan menjadi pengaruh yang kuat untuk kepuasan pelanggan, karena akan memberikan kenyamanan pelanggan saat melakukan transaksi apabila kebersihan terjaga dalam maupun luar hotel.

## Kepuasan Tamu

Kotler (2002) berpendapat bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan (ekspektasi). Konsumen membentuk ekspektasi mereka dari pengalaman sebelumnya, seperti mempertanyakan kepada rekan atau teman yang sudah membeli atau menggunakan produk yang sudah ditawarkan, serta informasi penawaran dari perusahaan tersebut.

## METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif. Metode penelitian ini akan menggambarkan dan menginterpretasi objek sesuai dengan apa adanya kemudian menarik kesimpulan dari masalah yang diamati dengan menggunakan angka-angka.

Pengumpulan data utama dalam penelitian ini adalah dengan menyebarkan kuesioner, sedangkan untuk data pendukungnya didapati melalui studi literasi baik melalui buku, jurnal ilmiah dan sumber lainnya.

Uji instrumen dalam penelitian ini adalah dengan melakukan uji validitas dan reliabilitasnya. Pengujian ini dilakukan agar instrumen-instrumen pada kuesioner penelitian tersebut dinyatakan valid dan reliabel yaitu artinya kuesioner tersebut konsisten dan dapat diandalkan. Data yang diperoleh akan diolah menggunakan uji statistik melalui perhitungan nilai rata-rata atau mean, melalui hasil perhitungan nilai rata-rata tersebut akan ditarik kesimpulan yang menggambarkan tingkat kepuasan tamu terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh manajemen CK Tanjungpinang Hotel & Convention Center.

Skala pengukuran dalam penelitian ini menggunakan skala likert. Skala likert merupakan parameter pengukuran yang dirancang untuk memungkinkan responden menjawab berbagai tingkatan pada setiap objek yang diukur (Sugiyono, 2012). Jawaban dari kuesioner tersebut di beri bobot skor atau nilai sebagai jawaban sebagai berikut:

**Tabel 1. Skala Likert**

Kriteria	Nilai
Sangat Setuju (SS)	4
Setuju (S)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Setelah data diolah melalui perhitungan nilai rata-rata, maka hasil dari nilai rata-rata tersebut akan diklasifikasikan kedalam rentang skala. Rentang skala tersebut digunakan untuk menggambarkan setiap jawaban dari konsumen dan melakukan klasifikasi pada jawaban tersebut. Berikut rumus dalam menentukan rentang skala menurut Umar Husein (2010):

$$RS = \frac{\text{Nilai terbesar} - \text{Nilai terkecil}}{\text{Jumlah kelas interval}}$$

$$RS = \frac{4 - 1}{4}$$

$$= 0,75$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, maka didapati rentang skala sebesar 0,75. Dengan demikian interval skala diklasifikasikan seperti pada tabel dibawah ini:

**Tabel 2. Interval Rentang Skala**

Interval	Kriteria
1 – 1,75	Sangat Tidak Setuju
1,76 – 2,5	Tidak Setuju
2,6 – 3,25	Setuju
3,26 - 4	Sangat Setuju

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Deskripsi Objek Penelitian

CK Tanjungpinang Hotel & Convention Center beralamat di Jl. RH Fisabilillah Km. 8 No. 10, Kota Tanjungpinang, Kepulauan Riau yang diresmikan pada tanggal 11 Februari 2016. CK Tanjungpinang Hotel & Convention Centre memiliki kawasan seluas 43.804,50m<sup>2</sup>.

CK Tanjungpinang Hotel & Convention Center menyediakan fasilitas penginapan yang mempunyai daya tarik sendiri dengan pemandangan perkotaan kota Tanjungpinang dan memiliki total jumlah 274 kamar yang terbagi menjadi beberapa kategori kamar yaitu superior room, deluxe room, deluxe balcony, premier room, suite room, executive suite room, president suite room.

### Profil Responden

Berikut adalah table yang menggambarkan profil responden dalam penelitian ini, yaitu:

**Tabel 1. Karakteristik Responden**

No.	Karakter	Frekuensi	(%)
1.	Jenis Kelamin:		
	a. Pria	53	53
	b. Wanita	46	46
2.	Usia:		
	a. 18-23 Tahun	3	3
	b. 24-29 Tahun	46	46
	c. 30-35 Tahun	40	40
	d. 36-41 Tahun	6	6
	e. >41 Tahun	4	4
3.	Pekerjaan:		
	a. Karyawan Swasta	38	38

	b.ASN/PNS	27	27
	c.Profesional (dokter,guru,dosen,dll)	26	26
	d.Wirausaha	7	7
4.	Domisili:		
	a. Bintan	33	33
	b. Tanjung Pinang	45	45
	c. Batam	13	13
	d. Lainnya	8	8

### Pembahasan Statistik Deskriptif per Variabel

Pembahasan statistik deskriptif per variabel pada penelitian ini dilakukan dengan perhitungan nilai rata-rata atau analisis *mean*. Seluruh hasil mean dalam laporan ini bersumber dari hasil pengolahan data dengan menggunakan alat bantu Microsoft Excel.

Dalam penelitian ini sub variabel *reliability* menjadi dua indikator yang diukur. Penilaian indikator ini memberikan gambaran tentang penilaian responden mengenai tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan di CK Tanjungpinang Hotel & Convention Center.

**Tabel 2. Nilai Rata-rata Indikator Reliability**

No.	Pernyataan	N	Mean	Kriteria
1	Memberikan pelayanan tepat waktu	100	3,09	Setuju
2	Keramah tamahan <i>room attendant</i> dalam memberikan pelayanan	100	3,24	Setuju

Dalam penelitian ini sub variabel *Responsiveness* menjadi dua indikator yang diukur. Penilaian indikator ini memberikan gambaran tentang penilaian responden mengenai tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan di CK Tanjungpinang Hotel & Convention Center.

**Tabel 3. Nilai Rata-rata Indikator Responsiveness**

No.	Pernyataan	N	Mean	Kriteria
1	Memberikan pelayanan terhadap keluhan tamu	100	3,39	Sangat Setuju
2	Memberikan informasi dengan jelas dan mudah dimengerti	100	3,48	Sangat Setuju

Dalam penelitian ini sub variabel *Assurance* menjadi satu indikator yang diukur. Penilaian indikator ini memberikan gambaran tentang penilaian responden mengenai tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan di CK Tanjungpinang Hotel & Convention Center.

**Tabel 4. Nilai Rata-rata Indikator Assurance**

No.	Pernyataan	N	Mean	Kriteria
1	Memberikan jaminan rasa aman atas jasa yang diberikan kepada tamu	100	3,38	Sangat Setuju

Dalam penelitian ini sub variabel *Emphaty* menjadi dua indikator yang diukur. Penilaian indikator ini memberikan gambaran tentang penilaian responden mengenai tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan di CK Tanjungpinang Hotel & Convention Center.

**Tabel 5. Nilai Rata-rata Indikator *Emphaty***

No.	Pernyataan	N	Mean	Kriteria
1	Mempunyai kemampuan berkomunikasi yang baik	100	3,41	Sangat Setuju
2	Memahami kebutuhan dan harapan tamu	100	3,38	Sangat Setuju

Dalam penelitian ini sub variabel *Tangible* menjadi dua indikator yang diukur. Penilaian indikator ini memberikan gambaran tentang penilaian responden mengenai tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan di CK Tanjungpinang Hotel & Convention Center.

**Tabel 6. Nilai Rata-rata Indikator *Tangible***

No.	Pernyataan	N	Mean	Kriteria
1	Kondisi fasilitas kamar	100	3,42	Sangat Setuju
2	Penampilan <i>room attendant</i>	100	3,51	Sangat Setuju

## PENUTUP

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan diatas, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Sub Variabel *reliability* memiliki nilai rata-rata sebesar 3,16 yang berarti tamu setuju atau puas terhadap sub variabel *reliability* dalam pelayanan *room attendant* di CK Tanjungpinang Hotel & Convention Center.
2. Sub Variabel *responsiveness* memiliki nilai rata-rata sebesar 3,43 yang berarti tamu sangat setuju atau sangat puas terhadap sub variabel *responsiveness* dalam pelayanan *room attendant* di CK Tanjungpinang Hotel & Convention Center.
3. Sub Variabel *assurance* memiliki nilai rata-rata sebesar 3,38 yang berarti tamu sangat setuju atau sangat puas terhadap sub variabel *assurance* dalam pelayanan *room attendant* di CK Tanjungpinang Hotel & Convention Center.
4. Sub Variabel *emphaty* memiliki nilai rata-rata sebesar 3,39 yang berarti tamu sangat setuju atau sangat puas terhadap sub variabel *emphaty* dalam pelayanan *room attendant* di CK Tanjungpinang Hotel & Convention Center.
5. Sub Variabel *tangible* memiliki nilai rata-rata sebesar 3,46 yang berarti tamu sangat setuju atau sangat puas terhadap sub variabel *tangible* dalam pelayanan *room attendant* di CK Tanjungpinang Hotel & Convention Center.
6. Dari lima unsur kualitas layanan, unsur *tangible* mendapatkan nilai rata-rata tertinggi dengan nilai sebesar 3,46 dan unsur *reliability* mendapatkan nilai rata-rata terendah dengan nilai 3,16.

### Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka disarankan beberapa rekomendasi sebagai berikut:

1. Sub variabel *reliability* memiliki nilai terendah, dengan demikian perlu di lakukan *monitoring* oleh *supervisor* kepada *room attendant* untuk meningkatkan kualitas pelayanan terkait sub variabel tersebut agar dapat bekerja lebih cepat dan tepat waktu, serta disarankan kepada manajemen ck hotel tanjungpinang & convention center untuk mengadakan pelatihan kepada *room attendant* tentang *service quality* agar *room attendant* di ck hotel tanjungpinang & convention center lebih ramah kepada tamu dalam memberikan pelayanan.
2. Mengingat sub variabel *responsiveness*, *tangible*, *assurance* dan *empathy* telah sangat memenuhi harapan tamu, maka perlu diadakan monitoring dan controlling secara berkala untuk menjaga

kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu.

Selain saran atau rekomendasi untuk manajemen CK Tanjungpinang Hotel & Convention Center, penulis juga memberikan saran atau rekomendasi untuk penelitian lanjutan dengan topik topik sebagai berikut:

1. Analisis tingkat kepuasan *room attendant* terhadap *benefit* dan *compensation* di CK Tanjungpinang Hotel & Convention Center.
2. Analisis pengaruh *benefit* dan *compensation* terhadap motivasi kerja serta dampaknya terhadap kinerja *room attendant* di CK Tanjungpinang Hotel & Convention Center.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anatan, Lina dan Ellitan, Lena. 2008. Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Bisnis Modern. Alfabet: Bandung.
- Bagyono. 2014. Pariwisata dan Perhotelan. Alfabet: Bandung.
- Husein, Umar. (2010). Metode Penelitian Tesis dan Tesis Bisnis Edisi 11. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Philip. 2002. Manajemen Pemasaran, Edisi Milenium, Jilid 2. PT Prenhallindo: Jakarta
- Syiah, Richard. 2002. Industri Pariwisata (Pariwisata). Penerbit SIC: Surabaya.
- Sugiyono. 2012. Pengertian Penelitian Kualitatif. Alfabet: Bandung.
- Sulastiyono. 2011. Manajemen Perhotelan. Alfabet: Bandung.
- Supranto. 2006. Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan. Rineka Cipta: Jakarta.
- Surya, F. 2019. Akomodasi Perhotelan. Perpustakaan Desa Indonesia: Jawa Tengah.
- Fandy, Tjiptono. 2004. Manajemen Pelayanan, Edisi Pertama, Yogyakarta, Andi Offset