

SKRIPSI

“PERANAN *ROOM ATTENDANT* TERHADAP KEPUASAN TAMU DI HOTEL ARYADUTA MANADO”



Oleh :
BRILIANO SAMPELAN
NIM. 18064014

**POLITEKNIK NEGERI MANADO
JURUSAN PARIWISATA
PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERHOTELAN (DIV)**

2022

DAFTAR ISI

Lembar Judul	i
Lembar Prasyarat Gelar	ii
Lembar Persetujuan Dosen Pembimbing	iii
Lembar Pengesahan Tim Penguji	iv
Surat Pernyataan Rasional	v
Biografi	vi
Lembar Motto dan Persembahan	vii
Abstrak	viii
Kata Pengantar	x
Daftar Isi	xi
Daftar Gambar.....	xiii
Daftar Tabel	xiv
BAB I : PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	5
BAB II : LANDASAN TEORI	
2.1. Pengertian Housekeeping	7
2.2. Pengertian Room attendant	11
2.3. Kepuasan Tamu	14
BAB III : METODE PENELITIAN	
3.1. Jenis Penelitian	24
3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian	24

3.3.	Sumber Data	25
3.4.	Populasi dan Sampel	25
3.5.	Metode Pengumpulan Data	25
3.6.	Metode Analisa	26
BAB IV	: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1.	Hasil Penelitian	28
4.2.	Pembahasan	42
BAB V	: PENUTUP	
5.1.	Kesimpulan	48
5.2.	Saran	48
DAFTAR PUSTAKA	49
LAMPIRAN	51



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pariwisata merupakan sektor yang sangat kompleks, seperti : tempat wisata, hotel, toko souvenir, pemandu wisata dan tour. Industry pariwisata saling berhubungan kaitannya dengan peran kegiatan pariwisata. Tidak mudah pelajari dan pelajari lebih lanjut. Tentang aktivitas perjalanan lainnya adalah fasilitas hotel, yang merupakan fasilitas akomodasi bagi wisatawan domestic dan mancanegara, bepergian dari satu daerah ke daerah lain wilayah lain atau dari satu negara ke negara lain.

Industry pariwisata berkembang pesat di suatu negara perkembangan pariwisata berperan aktif dalam pengembangan pariwisata, Membutuhkan sumber daya manusia berkualitas yang dapat memberikan layanan terbaik kepada pelanggan. Selain itu, hotel saat ini tidak hanya menawarkan atau hanya menyediakan layanan akomodasi saja, tetapi dengan meningkatnya permintaan pelanggan, hotel juga menyediakan makanan dan minuman serta fasilitas pelayanan lainnya. Semua layanan hotel disediakan untuk masyarakat umum, baik mereka yang tinggal di hotel atau hanya menggunakan fasilitas tertentu yang dimiliki oleh hotel.

Hotel yang berkualitas bisa dikatakan adalah hotel yang dapat memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan. Pelanggan yang puas dengan layanan apapun yang diberikan hotel, hal ini juga bisa menjaring tamu agar bisa meningkatkan jumlah hunian kamar hotel. Kepuasan tamu terhadap pelayanan

yang diberikan karyawan hotel akan memberikan kesan yang positif sehingga tamu bisa merasa beta dan memiliki keinginan untuk menginap kembali bahkan hal tersebut bisa berpengaruh secara tidak langsung melalui *marketing mouth to mout*.

Dengan makin bertambah serta meningkatnya hotel-hotel baru yang berdiri, semakin meningkat pula persaingan yang terjadi di bidang perhotelan. Kebanyakan tamu yang biasa menginap di hotel akan memilih untuk mencoba tinggal di hotel-hotel yang baru. Namun, ada pula yang sudah merasa aman serta nyaman untuk tinggal di hotel yang sama dengan hotel tempat menginap mereka sebelumnya.

Dalam kinerja *room attendant* memerlukan *Standart Operational Procedure* dalam pekerjaannya. *Standart Operasional Procedure room attendant* menjelaskan tentang *step by step* dalam membersihkan kamar tamu mulai dari *set up trolley, making bed, membersihkan toilet, sweeping, moping* hingga selesai. Semua prosedur tersebut harus dilakukan oleh *room attendant* yang melakukan tugasnya dalam membersihkan kamar.

Agar kualitas kamar dapat terjaga dengan baik dan dapat memberikan tamu kamar yang bersih, nyaman, indah dan aman. Sehingga tamu dapat kembali pada lain waktu

Prosedur kerja yang dilakukan dengan tepat merupakan salah satu cara memberikan pelayanan yang prima sehingga dapat memberika kepuasan terhadap tamu selain itu peran serta *room attendant* dalam meningkatkan kepuasan tamu yang perlu melibatkan adanya pelayanan yang terbaik dari karyawan hotel dan juga ditunjang oleh fasilitas yang memadai dan standart dengan hotel berbintang yang bertaraf internasional.

Dalam sebuah hotel karyawan harus dapat berkomunikasi dan berinteraksi agar tamu yang menginap dapat merasakan kepuasan. Saat tamu masuk *room* yang dilihat pertama kali adalah bed kemudian fasilitas yang tersedia di *room* serta, kebersihan kamar mandinya yang sangat berpengaruh penting pada penjualan kamar.

Penulis melihat selama melakukan *on the job training* di Aryaduta Manado tepatnya di *Department HouseKeeping Service room attendant* melihat bahwa peran *room attendant* sangat penting untuk menunjang kelancaran yang ada di hotel untuk menangani permintaan tamu seperti, *guest supplies* dan *amunities* di dalam kamar hotel.

Sebagai *room attendant* di Arya Duta hotel Manado penulis mendapati beberapa *complaint* dari pada pada tamu yang menginap terhadap kebersihan dan kerapihan kamar mereka.

Beberapa diantaranya adalah terdapat *spot – spot* di kaca jendela dan cermin, *bathub* yang terkelupas, *wastafel* yang bernoda, toilet *bowl* yang berwarna kekuningan, *bath towel* yang ada lubangnya, kurangnya kopi, gula, tea, dan juga didapati adanya sisa – sisa debu di bawah *badroom* kamar tamu.

Dalam kenyataannya yang ada di lapangan seorang *room attendant* sering kali tidak menjalankan tugasnya dengan baik (lalai) tidak adanya pengecekan status kamar yang baik siap atau belum siap dipakai sehingga membuat terjadinya miss komunikasi antara *room attendant*. Masalah yang dihadapi penulis ketika tamu yang sudah tiba menunggu di *looby* hotel selama beberapa menit untuk kamar pesanannya siap dipakai tetapi kenyataannya kamar tersebut belum siap di pakai belum dibersihkan atau sementara dibersihkan yang mengakibatkan munculnya ketidakpuasan dari tamu. Tinggal bagaimana tugas dan tanggung

jawab serta peran room attendant serta departemen lain menangani *compliant* dari tamu ketika pelayanan yang di berikan tidak di tindaklanjuti dengan cepat. Kepuasan tamu merupakan tujuan yang paling utama dan perlu di perhatikan dengan baik agar tamu merasa nyaman dan puas selama tinggal di hotel. Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Peranan Room Attendant Terhadap Kepuasan Tamu Di Hotel Aryaduta Manado”**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan masalah yang dituliskan, maka penulis dapat mengidentifikasi masalah yaitu Apakah peranan *room attendant* dapat memuaskan tamu di Hotel Aryaduta Manado ?

1.3. Tujuan Penelitian

- a. Menguji dan menganalisa peranan *room attendant* terhadap kepuasan tamu di Hotel Aryaduta Manado ?
- b. Mencari solusi paling tepat untuk mengembangkan peranan *room attendant* terhadap kepuasan tamu di Hotel Aryaduta Manado ?

1.4. Manfaat Penelitian

a. Bagi Penulis

Sebagai prasyarat akademik untuk menyelesaikan pendidikan Program Diploma IV, Manajemen Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Manado dan juga untuk menghadapi dunia kerja yang berkaitan dengan kinerja karyawan.

Sedangkan manfaat teoritis yang berdasarkan pertimbangan kontekstual dan konseptual dapat dijadikan acuan untuk penelitian lanjutan yang relevan dengan penelitian ini.

b. Bagi Politeknik Negeri Manado

Skripsi ini penulis harapkan agar dapat digunakan sebagai salah satu panduan atau pedoman dalam proses perkuliahan oleh Politeknik Negeri Manado pada umumnya dan pada Jurusan Pariwisata khususnya serta untuk menambah dan melengkapi bahan referensi pada perpustakaan Politeknik Negeri Manado.

c. Bagi Industri

Sebagai bahan pertimbangan dalam menerapkan prosedur yang wajar berdasarkan disiplin ilmu yang terurai pada teori dan praktek Perhotelan pada Hotel Aryaduta Manado.

