

SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
ROOM ATTENDANT TERHADAP KEPUASAN TAMU
DI TORAJA MISILIANA HOTEL

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan
Pendidikan Diploma IV Program Studi Manajemen Perhotelan
Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Manado*

Oleh:
DINA SULI
18 064 043



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN
TEKNOLOGI POLITEKNIK NEGERI MANADO-JURUSAN
PARIWISATA PROGRAM STUDI DIV MANAJEMEN
PERHOTELAN

Tahun 2022

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL.....	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN.....	v
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	vi
BIOGRAFI.....	vii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	3
BAB II KAJIAN PUSTAKA	5
2.1 Pengertian Hotel	5
2.2 Pengertian Housekeeping	6
2.3 Pengertian Room Attendant	11
2.4 Ruang Lingkup Operasional	13

2.5 Pengertian Kualitas Pelayanan	19
2.6 Dimensi Kualitas Pelayanan	20
2.7 Pengertian Kepuasan Tamu	21
2.8 Kerangka Pemikiran	23
BAB III METODE PENELITIAN	25
3.1 Lokasi dan Waktu penelitian	25
3.2 Jenis Penelitian	25
3.3 Sumber Data	26
3.4 Populasi dan Sampel.....	26
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	28
3.5 Variabel Penelitian.....	29
3.7 Teknik Analisa	30
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	33
4.1 Sejarah Hotel	33
4.2 Visi dan Misi.....	35
4.3 Kualitas pelayanan Room Attendant	41
4.4 Pembahasan	55
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	57
5.1 Kesimpulan.....	57
5.2 Saran	58
DAFTAR PUSTAKA	59

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Pariwisata Indonesia merupakan sumber devisa negara yang dapat meningkatkan pendapatan ekonomi. Hal ini dapat dilihat melalui usaha pemerintah dalam mengembangkan infrastruktur dan fasilitas yang mendukung dunia pariwisata. Sekarang ini dapat disaksikan banyaknya hotel, café atau coffe shop, bistro, restoran yang dibangun dapat dilihat hampir di seluruh kota Indonesia, serta ditingkatkannya berbagai kegiatan maupun program yang menarik minat para wisatawan baik asing maupun lokal. Disamping itu pemerintah juga membangun unsur-unsur pendukung yang bisa memajukan dunia pariwisata. Salah satu unsur pendukung yang dapat menunjang perkembangan pariwisata adalah penyediaan sarana akomodasi bagi wisatawan seperti hotel.

Hotel merupakan sebagai usaha pelayanan jasa akomodasi yang bertujuan untuk mendapatkan keuntungan sebesar-besarnya. Selain produk dan jasa yang dimiliki hotel, sumber daya manusia juga merupakan aspek terpenting dalam mencapai tujuannya. Sumber daya manusia yang berkualitas dan berpotensi akan sangat mendukung dalam didalam melakukan pelayanan prima untuk menjamin kepuasan tamu akan selalu mendapatkn kesan yang baik terhadap hotel-hotel di Indonesia dan merekapun akan berkeinginan untuk kembali lagi.

Untuk mendukung pelayanan tersebut hotel membutuhkan beberapa departemen terkait didalamnya, salah satunya adalah Housekeeping Department. Demi kelancaran operasionalnya Housekeeping Departmen memiliki beberapa

bagian yang berperan didalamnya, salah satu section yang sangat penting dalam memberikan pelayanan dan menimbulkan kesan baik dan berkesan selama tamu menginap di hotel adalah room attendant. Seorang room attendant harus memiliki penampilan fisik maupun mental yang dipertanggung jawabkan, yaitu sehat rohani dan jasmani, ramah, ringan tangan (penolong) terhadap pimpinan, teman kerja maupun tamu. Karena beberapa hal tersebut akan sangat berpengaruh terhadap pelayanan yang akan diberikan kepada tamu, dimana ia harus mampu menciptakan kamar yang bersih, rapi, nyaman serta aman bagi tamunya. Pada hakekatnya setiap karyawan tidak hanya dituntut untuk memiliki kemampuan, pengetahuan dan keahlian agar selalu bekerja efektif dan memiliki kualitas maupun kuantitas kerja yang baik, tetapi lebih dari itu bahwa setiap karyawan diharapkan lebih mampu mengatasi masalah yang terjadi dalam melaksanakan tugas.

Demikian halnya dengan Toraja Misiliana Hotel untuk memenuhi kebutuhan 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 satunya room attendant. Berdasarkan hasil penelitian peneliti menemukan masalah pada kepuasan tamu atas kualitas pelayanan karyawan room attendant seperti tidak cepat dalam menanggapi permintaan tamu, ac kurang dingin, guest supplies tidak lengkap, kurangnya komunikasi antara karyawan housekeeping dan front office dalam menyampaikan informasi kepada karyawan housekeeping mengenai tamu check-out, ditemukannya staff yang bekerja dikamar masih memakai sandal, keterlambatan karyawan dalam melaksanakan shift, kebersihan kurang terjaga

sehingga sering timbul komplain tamu dikamar. Keluhan dari para tamu tersebut, menjadi dampak buruk terhadap ketidakpuasan tamu yang dilihat dari segi kualitas pelayanan.

Penelitian yang penulis angkat adalah untuk melihat bagaimana kualitas pelayanan room attendant di Toraja Misiliana Hotel. Karena kualitas pelayanan penting untuk diperhatikan supaya tamu merasa nyaman untuk tinggal/menginap di hotel. Jika dilihat dari pelayanan yang diberikan masih banyak permasalahan yang tampak oleh penulis. Oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Room Attendant Terhadap Kepuasan Tamu”.

1.2 RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimanakah kualitas pelayanan room attendant terhadap kepuasan tamu di Toraja Misiliana Hotel?
2. Apakah kualitas pelayanan room attendant berpengaruh terhadap kepuasan tamu?

1.3 TUJUAN PENELITIAN

1. Untuk menjelaskan kualitas pelayanan room attendant di Toraja Misiliana Hotel
2. Untuk mengkaji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu

1.4 MANFAAT PENELITIAN

1. Bagi Hotel

Penelitian ini bermanfaat bagi hotel untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang menentukan kepuasan tamu yang berdampak positif bagi hotel dan mampu menampung kritik dan saran untuk *room attendant* jika kesalahan dalam bekerja.

2. Bagi mahasiswa

Menambah wawasan agar dapat berguna kedepannya dalam dunia pekerjaan

3. Bagi Politeknik Negeri Manado

Penelitian ini bermanfaat untuk menambah pengetahuan dan pembelajaran di dalam kampus tentang peningkatan kerja *room attendant* yang baik/positif yang akan berpengaruh bagi kepuasan tamu hotel.