

PENGARUH KINERJA *ROOM ATTENDANT*
TERHADAP KEPUASAN TAMU DI *BUNAKEN OASIS*
DIVE RESORT & SPA

SKRIPSI

Oleh

Sevania Afrilia Tongkotow

NIM 20064074



POLITEKNIK NEGERI MANADO-JURUSAN PARIWISATA
PROGRAM STUDI SARJANA TERPAN PERHOTELAN

2024

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| LEMBAR PERSETUJUAN | iii |
| LEMBAR PENGESAHAN..... | iv |
| PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN | v |
| BIOGRAFI..... | vi |
| KATA PENGANTAR..... | vii |
| ABSTRAK..... | ix |
| DAFTAR ISI | xi |
| DAFTAR GAMBAR..... | xv |
| DAFTAR TABEL..... | xvi |
| DAFTAR LAMPIRAN | xvii |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 3 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 3 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 3 |
| 1.4.1 Manfaat Teoritis..... | 3 |
| 1.4.2 Manfaat Praktis | 3 |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA | 5 |
| 2.1 Landasan Teori..... | 5 |
| 2.1.1 Pengertian Hotel & Resort..... | 5 |
| 2.1.2 Housekeeping Department..... | 6 |

| | |
|--|-----------|
| 2.1.3 Pengertian Room Attendant..... | 6 |
| 2.2 Pengertian Kinerja..... | 8 |
| 2.2.2 Indikator-Indikator Kinerja..... | 9 |
| 2.3 Pengertian Kepuasan Tamu | 10 |
| 2.3.2 Indikator Kepuasan Tamu/pelanggan..... | 10 |
| 2.2 Kerangka Berpikir | 12 |
| 2.3 Penelitian Terdahulu | 13 |
| 2.3 Hipotesis Penelitian..... | 13 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 14 |
| 3.1 Jenis Penelitian..... | 14 |
| 3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian | 14 |
| 3.3 Variabel dan Pengukuran..... | 14 |
| 3.3.1 Variabel Kinerja | 14 |
| 3.3.1 Variabel Kepuasan Tamu..... | 15 |
| 3.4 Jenis dan Sumber Data..... | 16 |
| 3.4.1 Jenis Data..... | 16 |
| 3.5 Populasi dan Sampel | 16 |
| 3.5.1 Populasi | 16 |
| 3.5.2 Sampel | 17 |
| 3.6 Metode Pengumpulan Data..... | 17 |
| 3.6.1 Kuesioner | 17 |
| 3.7 Metode Analisa | 17 |
| 3.7.1 Uji Validitas | 17 |
| 3.7.2 Uji Reabilitas | 18 |

| | |
|---|-----------|
| 3.7.2 Uji Anlisis Korelasi..... | 19 |
| 3.7.3 Analisis Koefisiensi Determinasi | 19 |
| 3.7.3 Analisis Regresi Lineras Sederhana | 20 |
| 3.7.3 Pengujian Hipotesis | 20 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN..... | 22 |
| 4.1 Gambaran Umum Perusahaan..... | 22 |
| 4.1.1 Sejarah PT. Bunaken Oasis Dive Resort | 22 |
| 4.1.3 Visi dan Misi Perusahaan | 23 |
| 4.1.3 Lokasi | 23 |
| 4.1.4 Struktur Organisasi perusahaan | 24 |
| 4.1.5 Aktivitas Manajemen Perusahaan..... | 24 |
| 4.1.6 Fasilitas dan harga paket fullboard Bunaken Oasis Dive Resort And Spa..... | 27 |
| 4.2 Hasil Penelitian Instrumen..... | 28 |
| 4.2.1 Uji Validitas..... | 28 |
| 4.3.2 Uji Reabilitas..... | 30 |
| 4.3 Hasil Analisis..... | 30 |
| 4.3.1 Analisis Koefisien Korelasi | 30 |
| 4.3.2 Analisis Koefisien Determisasi..... | 32 |
| 4.3.3 Uji Regresi Linear Sederhana | 33 |
| 4.3.4 Pengujian Hipotesis (Uji t) | 34 |
| 4.4 Pembahasan | 35 |
| BAB V PENUTUP | 37 |
| 5.1 Kesimpulan..... | 37 |

| | |
|----------------------------|-----------|
| 5.2 Saran..... | 38 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 39 |
| LAMPIRAN..... | 41 |



DAFTAR GAMBAR

Halaman

- 4.1 Bunaken *Oasis Dive Resort and Spa*..... 22
- 4.2 Struktur Organisasi Bunaken *Oasis Dive Resort and Spa*.....24



DAFTAR TABEL

Halaman

| | | |
|------|---|----|
| 2.1 | Penelitian terdahulu | 13 |
| 3.1 | Kisi-kisi instrumen penelitian kinerja..... | 15 |
| 3.2 | Kisi-kisi instrumen penelitian kepuasan tamu | 15 |
| 3.3 | Pendoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi | 19 |
| 4.1 | Harga paket fullboard di <i>Bunaken Oasis Dive Resort And Spa</i> | 27 |
| 4.2 | Uji Validitas kinerja <i>room attendant</i> (X)..... | 28 |
| 4.3 | Uji Validitas kepuasan tamu (Y) | 29 |
| 4.4 | Uji Reabilitas variabel (X) dan (Y) | 30 |
| 4.5 | Pendoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi | 30 |
| 4.6 | Korelasi analisis korelasi variabel X dan Y | 31 |
| 4.7 | Koefisien determinasi | 32 |
| 4.8 | Koefisien regresi linear sederhana | 33 |
| 4.9 | Uji T (parsial)..... | 34 |
| 4.10 | Rangkuman hasil analisis..... | 36 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | | |
|-------------|---|----|
| Lampiran 1. | Check list <i>room attendant activities</i> | 42 |
| Lampiran 2. | Kuesioner Penelitian | 46 |
| Lampiran 3. | Tabulasi Variabel X | 49 |
| Lampiran 4. | Uji Validitas Variabel X | 50 |
| Lampiran 5. | Tabulasi Variabel Y | 51 |
| Lampiran 6. | Uji Validitas Variabel X | 52 |
| Lampiran 7. | R Tabel | 53 |
| Lampiran 8. | Nilai T Tabel | 54 |



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri perhotelan memegang peran penting bagi kemajuan ekonomi, khususnya di Indonesia. Ini terlihat penyediaan layanan akomodasi yang di kelola secara komersial. Untuk memastikan kualitas dalam melayani wisatawan yang menginap, industri ini memiliki tanggung jawab besar. Selain itu, industri perhotelan juga berperan dalam menyerap tenaga kerja, yang berkontribusi pada pengurangan pengangguran. Hotel berfungsi sebagai rumah kedua bagi para wisatawan yang melakukan perjalanan jauh. Semua hotel memiliki tujuan yang sama, yaitu untuk memuaskan tamu. Keberhasilan pemasaran perusahaan diukur tidak hanya dari jumlah konsumen yang berhasil diperoleh, tetapi juga kemampuan untuk mempertahankan konsumen tersebut.

Sulawesi Utara menawarkan kawasan wisata yang sangat menarik, baik di pegunungan maupun bawah laut, sehingga menjadi salah satu tujuan wisata bagi turis nasional maupun internasional. Untuk mendukung hal tersebut, kesiapan akomodasi sebagai bentuk layanan terus ditingkatkan melalui pemberdayaan tenaga kerja. Pesatnya perkembangan industri perhotelan saat ini menyebabkan persaingan yang semakin ketat.

Bunaken Oasis Dive Resort And Spa adalah salah satu *resort* di pulau Bunaken yang menawarkan 13 kamar, masing-masing dengan fasilitas serupa namun dengan desain yang unik. Setiap *cottage* dibangun secara terpisah untuk memberikan kenyamanan maksimal bagi tamu. *Resort* ini bukan hanya menyediakan tempat

menginap saat jauh dari rumah, tetapi juga dikenal dengan layanan dan fasilitasnya bagi para penyelam. Fasilitas penunjang lainnya seperti kolam renang, *restaurant*, *bar*, *boutique*, dan pelatihan kursus penyelaman tersedia bagi tamu yang ingin meningkatkan keterampilan menyelam. Lokasi *resort* yang terletak di pulau menjadikan tujuan untuk para tamu yang berkunjung. *Department housekeeping*, terutama *room attendant* bertanggung jawab atas kebersihan, keindahan dan kelengkapan fasilitas di dalam kamar.

Room Attendant bertanggung jawab untuk membersihkan, merapikan, dan mengatur kelengkapan kamar. Tugas mereka mencakup merapikan kamar (*make up room*). Pengaturan kerja dibagi dalam dua *shift*, yaitu *morning shift* dan *afternoon shift* dengan durasi 8 jam kerja. Kinerja yang baik memberikan nilai positif bagi perusahaan. *Room attendant* juga bertugas mengontrol inventaris di kamar seperti *coffe maker*, *tea cup*, *coffe cup* dan lainnya. Dalam melakukan pengontrolan dan pembersihan, *room attendant* harus mengikuti standar operasional prosedur untuk menghindari kesalahan yang dapat mempengaruhi reputasi *resort*.

Selama penulis melakukan Praktek Kerja Lapangan, ditemukan masalah dalam kinerja *room attendant* yang tidak melakukan pengecekan kembali terhadap perlengkapan fasilitas di dalam kamar seperti *safety box*, tidak mencatat jumlah laundry dan nama tamu, tidak mengecek katu yang bocor, tidak memisahkan *sheet*, *duve*, *cover*, *pillow case* yang kotor sehingga menyebabkan noda pada *sheet*.

Dengan latar belakang tersebut, peneliti menyusun sebuah judul:
"PENGARUH KINERJA ROOM ATTENDANT TERHADAP KEPUASAN TAMU DI BUNAKEN OASIS DIVE RESORT AND SPA"

1.2 Rumusan Masalah

Peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

Bagaimana pengaruh kinerja *room attendant* terhadap kepuasan tamu di *Bunaken Oasis Dive Resort and Spa*?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Mengukur pengaruh kinerja *room attendant* terhadap kepuasan tamu di *Bunaken Oasis Dive Resort And Spa*
2. Untuk menganalisis kinerja *room attendant* terhadap kepuasan tamu di *Bunaken Oasis Dive Resort And Spa*
3. Untuk menjelaskan pengaruh kinerja terhadap kepuasan tamu di *Bunaken Oasis Dive Resort And Spa*

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini memiliki manfaat dalam menerapkan materi yang sudah dipelajari selama perkuliahan, terutama yang berkaitan dengan mata kuliah *housekeeping*, serta dapat memberikan kontribusi kepada mahasiswa lain yang tertarik dalam penelitian mengenai kinerja *room attendant*.

1.4.2 Manfaat Praktis

- a. Bagi peneliti, dalam penelitian ini memberikan peluang untuk mengaplikasikan pengetahuan yang telah didapat selama perkuliahan.
- b. Bagi Lembaga atau institusi, diharapkan penelitian ini bisa menjadi bahan perbandingan di waktu mendatang.

- c. Bagi manajemen industry, penelitian ini bermanfaat sebagai pertimbangan bagi *room attendant* dalam menjalankan tugas mereka secara optimal.

