

Pengaruh Kualitas Pelayanan *Room Attendant* terhadap Kepuasan Tamu Hotel Grand Sahid Jaya Jakarta

Windy Della Sari
Akademi Pariwisata Bunda Padang
windydellasari@gmail.com

Abstract

This research is a quantitative descriptive study that aims to analyze the quality of room attendant services on guest satisfaction at the Grand Sahid Jaya Hotel Jakarta, including dimensions of reliability, responsiveness, confidence, empathy, tangible or intangible. The data collection methods used are observation, questionnaire and literature study. The type of data used is qualitative and quantitative, while the data sources used are primary and secondary. The technique of determining the sample is using Accidental Sampling, while the data analysis technique is using the Importance Performance Analysis. From the results of the study the results of tabulation of reality scores (room attendant performance) based on overall guest ratings amounted to 2616 with an average of 3.49 with a percentage of 69.8% categorized as satisfied. The results of the tabulation of expectations score assessment (guest interests) based on the overall assessment amounted to 3107 with an average of 4.14 with a percentage of 82.8% categorized as very agree (important). The results of these calculations obtained a level of guest satisfaction of 83.81% it can be said that in general guests are very satisfied with the quality of room attendant service at the Grand Sahid Jaya Hotel Jakarta.

Keywords : *Service Quality, Guest Satisfaction, Room Attendant, Quantitative Descriptive*

Abstrak

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif yang bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan room attendant terhadap kepuasan tamu di Hotel Grand Sahid Jaya Jakarta meliputi dimensi keandalan, koresponsifan, keyakinan, empati, berwujud atau nyata. Adapun metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, kuesioner dan studi kepustakaan. Jenis data yang digunakan kualitatif dan kuantitatif, sedangkan sumber data yang digunakan primer dan sekunder. Teknik Penentuan sampel menggunakan Accidental Sampling, sedangkan teknik analisis data menggunakan analisis Importance Performance Analysis. Dari hasil penelitian hasil tabulasi skor kenyataan (kinerja room attendant) yang berdasarkan pada penilaian tamu secara keseluruhan berjumlah 2616 dengan rata-rata 3,49 dengan persentase 69,8% dikategorikan puas. Hasil tabulasi penilaian skor harapan (kepentingan tamu) yang berdasarkan pada penilaian secara keseluruhan berjumlah 3107 dengan rata-rata 4,14 dengan persentase 82,8% dikategorikan sangat setuju (penting). Hasil perhitungan tersebut diperoleh tingkat kepuasan tamu sebesar 83,81% maka dapat dikatakan secara umum tamu sangat puas terhadap kualitas pelayanan room attendant di Hotel Grand Sahid Jaya Jakarta.

Kata kunci : *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Tamu, Room Attendant, Diskriptif Kuantitatif*

I. PENDAHULUAN

Pariwisata Indonesia merupakan sumber devisa negara yang dapat meningkatkan pendapatan ekonomi. Hal ini dapat dilihat melalui usaha pemerintah dengan mengembangkan berbagai infrastruktur dan fasilitas yang mendukung dunia pariwisata. Sekarang ini dapat disaksikan banyaknya hotel, cafe atau coffee 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.

Sebagaimana kita tahu didalam negeri sendiri Indonesia masih diliputi dengan masalah krisis multi dimensi yang tak kunjung selesai, disamping itu timbul pula bencana-bencana alam yang datang secara bergantian, dan yang paling mempengaruhi adalah pandangan-pandangan negara lain terhadap Indonesia yang menganggap bahwa Indonesia adalah Negara Teroris. Pemerintah selalu berusaha untuk dapat membangun dan memajukan dunia pariwisata di Indonesia. Karena tidak bisa dipungkiri bahwa dari bidang pariwisata, negara bisa mendapatkan devisa yang sangat besar. Untuk dapat memajukan pariwisata pemerintah sudah berusaha menjalin kerjasama dengan negara tetangga untuk meyakinkan bahwa Indonesia sudah aman. 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 didalam melakukan pelayanan prima untuk menjamin kepuasan tamu yang menginap baik untuk berlibur atau berbisnis. Sehingga tamu akan selalu mendapatkan 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 department* 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 section*". Petugas yang bekerja di *room section* disebut *room boy* untuk petugas laki-laki dan *room maid* untuk petugas perempuan tetapi sekarang lebih dikenal dengan sebutan *room attendant*. Seorang *room attendant* harus memiliki penampilan fisik maupun mental yang dapat dipertanggungjawabkan, 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 pekerja yang baik, tetapi lebih dari itu bahwa setiap karyawan diharapkan lebih mampu mengatasi masalah yang terjadi dalam melaksanakan tugas.

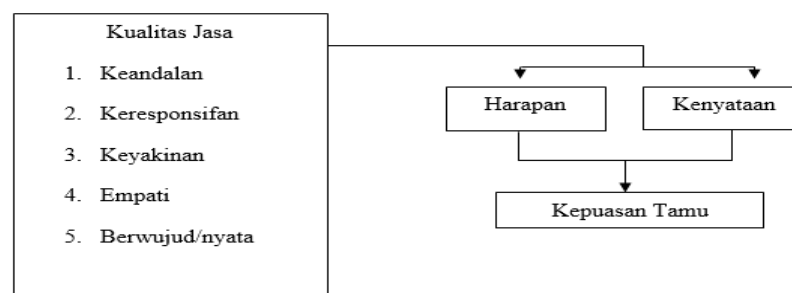
Demikian halnya dengan Hotel Grand Sahid Jaya Jakarta untuk memenuhi kebutuhan tamu tentunya hotel memberikan pelayanan yang maksimal dari segala hal, baik itu layanan kamar dan fasilitas penunjang hotel. Kepuasan tamu ini dapat dilihat dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan hotelnya salah satunya *room attendant*. Berdasarkan hasil observasi dan melihat hasil *guest comment* bahwa adanya *complain* dari tamu mengenai pelayanan yang diberikan *room attendant* seperti pengantarn *order taker* tamu, kamar yang kurang bersih sehingga membuat tamu kurang nyaman dan puas atas pelayanan *room attendant*. Untuk itu pelayanan yang sebaiknya perlu direncanakan dengan baik khususnya bagi meningkatkan kuantitas dan kualitas pelayanan yang diberikan profesional di bagian kamar atau *room section*. Karena masih belum diketahui faktor-faktor yang perlu mendapatkan prioritas utama yang mempengaruhi kepuasan tamu serta seberapa besar tingkat kesesuaian antara harapan tamu dan kualitas pelayanan *room attendant*

Dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan hasilnya akan memberikan kualitas pelayanan room attendant yang lebih baik lagi kepada tamu yang menginap. Sebagaimana yang dijabarkan oleh (L.Berry Leonard, 1991 : 16), yang dikutip oleh (Alma Buchari, 2009 : 294-295) tentang dimensi kualitas pelayanan dapat dirinci sebagai berikut : “*reliability* (keandalan) kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang menjanjikan secara akurat dan terpercaya, serta reputasi bank. *assurance* (keyakinan) meliputi pengetahuan, keramah-tamahan dan kemampuan untuk menambahkan kepercayaan kepada pelanggan, *tangibles* (berwujud) meliputi penampilan fisik, peralatan, personil, dan alat-alat komunikasi, *emphaty* (empati) memberikan perhatian secara individual yang diberikan oleh perusahaan kepada para pelanggannya, *responsiveness* (responsivitas) kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap dan cepat.

Perusahaan harus memperhatikan hal-hal yang dianggap penting oleh para pelanggan, agar mereka merasa puas dan nyaman. Untuk itulah perusahaan perlu menilai faktor-faktor apa saja yang akan mempengaruhi kenyamanan pelanggan dan menjaganya dan apakah sudah terpenuhi. Oleh karena itu perusahaan harus memberikan kualitas produk dan pelayanan yang baik agar tercapai kepuasan pelanggan. Selain pelanggan puas akan membawa dampak yang bagi perusahaan tersebut. Menurut (Supranto.J, 2001:223) menyatakan bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Jadi, tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, pelanggan akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan sangat puas”

Berlandaskan wawasan diatas, dirasa perlu melakukan penelitian tentang : “Analisis Kualitas Pelayanan *Room Attendant* terhadap Tamu Hotel Grand Sahid Jaya Jakarta”.

Kelima unsur tersebut akan menjadi acuan utama dalam kerangka penelitian ini dan terbentuk dalam gambar dibawah ini :



Sumber : (L.Berry Leonard 1991:16), yang dikutip oleh (Alma Buchari, 2009: 294-295)

Gambar 1. Kerangka Pemikir

II. METODE PENELITIAN

2.1 Metode Analisis dan Unit Analisis

Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif sesuai dengan tujuan penelitian untuk mengetahui nilai variabel mandiri baik satu variable atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variable yang lain. Jadi, penelitian dengan metode deskriptif merupakan penelitian yang akan mendiskusikan atau menguraikan permasalahan yang berkaitan dengan pertanyaan terhadap keberadaan variable mandiri yaitu mengetahui nilai

pelayanan yang diberikan room attendant yang dapat berpengaruh terhadap kepuasan tamu yang menginap dan faktor-faktor yang perlu dipertahankan. Metode deskriptif ini digunakan untuk menggambarkan kepuasan tamu terhadap pelayanan room attendant yang meliputi dimensi keandalan, koresponsifan, keyakinan, empati, berwujud atau nyata. Unit analisis penelitian ini adalah tamu yang datang untuk menginap ke hotel Grand Sahid Jaya yang merupakan bagian terpenting dalam jalannya suatu hotel.

2.2 Definisi Operasional Variabel

Menurut (Kusmayadi dan Sugiarto Endar, 2000 : 22) variabel adalah unsur dari objek yang diteliti, merupakan ciri yang melekat pada objek penelitian tersebut. Berdasarkan hubungan antar-variabel, variabel dibedakan menjadi dua yaitu variabel bebas (*Independent Variabel*) dan variabel terikat (*Dependent Variabel*). Variabel Bebas adalah variabel yang nilainya tidak berubah karena variabel lain, bahkan mempengaruhi atau menjadi penyebab berubahnya nilai variabel lain. Dalam proyek akhir ini variabel bebasnya adalah Kualitas pelayanan *room attendant* diidentifikasi sebagai variabel X. Sedangkan Variabel terikat adalah variabel yang nilainya tergantung atau dipengaruhi oleh variabel lain. Variabel terikatnya adalah kepuasan tamu yang menginap di hotel Grand Sahid Jaya Jakarta diidentifikasi dengan variabel Y. Dalam hal ini digunakan skala 5 tingkat (likert) untuk mengukur tingkat kepentingan atau harapan tamu (*importance*) yang terdiri dari sangat setuju, setuju, cukup setuju, kurang setuju dan sangat tidak setuju. Sedangkan untuk tingkat kenyataan atau pelayanan (*performance*) yang terdiri dari sangat puas, puas, cukup puas, dan kurang puas. Untuk melihat kriteria interpretasi skornya berdasarkan rumus interval berikut ini :

- Angka 0% – 19,99% = Sangat (tidak setuju/buruk/kurang sekali)
- Angka 20% – 39,99% = Tidak setuju / Kurang baik)
- Angka 40% – 59,99% = Cukup / Netral
- Angka 60% – 79,99% = (Setuju/Baik/suka)
- Angka 80% – 100% = Sangat (setuju/Baik/Suka)

2.3 Lokasi

Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 01 Februari sampai dengan 01 April 2014 di Hotel Grand Sahid Jaya Jakarta

2.4 Penarikan Sampling

Adapun metode yang digunakan *non probability sampling* salah satunya terdapat metode penarikan contoh secara kebetulan (*accidental sampling*). Dengan metode ini proses pengambilan contoh dilakukan tanpa perencanaan yang seksama. Responden yang dimintai informasinya benar-benar diperoleh secara kebetulan tanpa suatu pertimbangan tertentu (Kusmayadi dan Sugiarto Endar, 2000:141).

Untuk menghitung banyaknya jumlah responden yang cocok untuk dijadikan sampling sekaligus menentukan jumlah kuesioner yang harus diisi oleh tamu Hotel Grand Sahid Jaya Jakarta maka dapat diolah dengan menggunakan rumus Slovin sehingga dapat diketahui berapa banyak kuesioner yang disebarkan. Berdasarkan perhitungan diketahui jumlah kuesioner yang dibagikan kepada responden sebanyak 50 kuesioner.

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$
 Dimana :
 n = Ukuran sampel yang dibutuhkan
 N = Ukuran sampelnya dan
 e = Margin error (berkisar 5 % – 10 %)
 N = 100 populasi
 e = 10 % untuk margin error
 Sehingga dapat dihitung sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$n = \frac{100}{1 + 100(10\%)^2}$$

$$n = \frac{100}{1 + 1} = 50$$

2.5 Teknik Pengumpulan Data

Sumber data yang digunakan primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini dengan melakukan observasi, kuesioner dan studi kepustakaan.

2.6 Teknik Analisa Data

Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dan kuantitatif deskriptif. Untuk menjawab perumusan masalah mengenai faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan tamu dan seberapa besar tingkat kesesuaian antara harapan tamu dan kualitas pelayanan room attendant di Hotel Grand Sahid Jaya Jakarta. Maka digunakan *Importance – Performance Analysis* atau Analisis Tingkat Kepentingan atau Harapan (*expectation*) dan Kinerja atau Pelayanan (*performance*) yang dirasakan oleh pelanggan (*experience*) (Martila dan James, 1977 dalam Supranto, 2006).

Tingkat kesesuaian dari hasil perbandingan skor pelayanan room attendant dengan skor harapan tamu inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan tamu dalam hal pelayanan yang diberikan oleh room attendant selama tamu menginap di hotel Grand Sahid Jaya Jakarta.

Dalam penelitian ini terdapat 2 (dua) buah variabel yang diwakilkan oleh X dan Y, di mana X merupakan kenyataan sedangkan Y merupakan harapan yang mencerminkan kualitas pelayanan.

Adapun rumus yang digunakan menurut (Supranto.J, 2001:241) adalah :

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Di mana :
 Tki = Tingkat kesesuaian responden
 Xi = Skor penilaian kenyataan
 Yi = Skor penilaian harapan

Hasil dari data ini akan dikonversikan ke dalam diagram Kartesius. Diagram kartesius merupakan salah satu tehnik untuk melihat tingkat kepuasan tamu atau tingkat kesesuaian dilihat dari kinerja atau pelayanan yang diberikan perusahaan dan tingkat kepentingan atau harapan tamu.

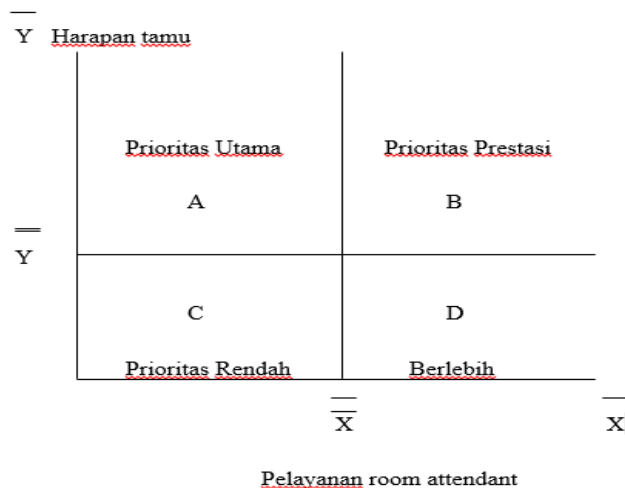
Selanjutnya sumbu mendatar (X) akan diisi dengan kenyataan, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi dengan harapan. Dalam penyederhanaan rumus menurut (Supranto.J, 2001:241) maka untuk setiap faktor yang mempengaruhi kepuasan tamu sebagai berikut :

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \quad \bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

Di mana :

X = Skor rata-rata kenyataan
 Y = Skor rata-rata harapan
 n = Jumlah responden

Diagram kartesius merupakan pemetaan yang terdiri dari 4 (empat) kuadran, karena terdapat 4 (kuadran) kemungkinan hasilnya dibatasi oleh 2 (dua) garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X, Y), sehingga terdapat 4 (empat) kemungkinan hasil. Ke-empat kuadran ini adalah hasil kombinasi *performance* yang terbagi dalam dua group yaitu tinggi rendah dan tingkat kepentingan atau harapannya. Keseluruhan atribut kepuasan pelanggan yang diukur, akan dapat diletakkan ke dalam salah satu dari 4 (empat) kuadran tersebut.



Sumber: (Supranto. J, 2001:241)

Gambar 2. Diagram Kartesius

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Analisis Kualitas Pelayanan Room Attendant terhadap Kepuasan Tamu

Hasil analisis hubungan antara kualitas pelayanan room attendant terhadap kepuasan tamu di Hotel Grand Sahid Jaya yaitu dengan skor penilaian kenyataan (x) dimana x berarti pelayanan room attendant dan penilaian harapan (y) dimana berarti kepentingan tamu yang mempengaruhi kepuasan tamu yang mana terdapat lima pilihan jawaban yang mempunyai bobot yang berbeda dari setiap pernyataan yang bersifat positif. Dilihat pada table 1 halaman 7 bahwa berdasarkan dari skor penilaian kenyataan dan skor penilaian harapan maka dihasilkan suatu perhitungan yang diukur dengan 5 dimensi variabel kualitas pelayanan penilaian skala likert yaitu *reability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible*. Untuk hasil skor tabulasi penilaian variabel *reability* pada pernyataan (1) hasil rata-rata penilaian kenyataan diperoleh skor 3,56 dengan persentase 71% dikategorikan puas dan untuk hasil rata-rata penilaian harapan diperoleh skor 4,36 dengan persentase 87,2% dikategorikan sangat setuju dengan skor hasil analisis tingkat kesesuaian kenyataan dan harapan diperoleh hasil tingkat kesesuaian sebesar 81,6 % dikategorikan sangat puas. Kemudian pada pernyataan (2) hasil rata-rata penilaian kenyataan diperoleh skor 2,64 dengan persentase 52,8% dikategorikan cukup puas dan untuk hasil rata-rata penilaian harapan diperoleh skor 3,24 dengan persentase 64,8% dikategorikan setuju dengan skor hasil analisis tingkat kesesuaian kenyataan dan harapan diperoleh sebesar 81,4% dikategorikan sangat puas. Selanjutnya pada pernyataan (3) hasil rata-rata penilaian kenyataan diperoleh skor

4,2 dengan persentase 84 % dikategorikan sangat puas dan untuk hasil rata-rata penilaian harapan diperoleh skor 4,38 dengan persentase 87,6% dikategorikan sangat setuju dengan skor hasil analisis tingkat kesesuaian kenyataan dan harapan diperoleh sebesar 95,8 % dikategorikan sangat puas

Hasil skor tabulasi penilaian variabel *responsiveness* pada pernyataan (4) hasil rata-rata penilaian kenyataan diperoleh skor 3,84 dengan persentase 76,8% dikategorikan puas dan untuk hasil rata-rata penilaian harapan diperoleh skor 4,34 dengan persentase 86,8% dikategorikan sangat setuju dengan skor hasil analisis tingkat kesesuaian kenyataan dan harapan diperoleh hasil tingkat kesesuaian sebesar 88,4 % dikategorikan sangat puas. Kemudian pada pernyataan (5) hasil rata-rata penilaian kenyataan diperoleh skor 3,7 dengan persentase 74% juga dikategorikan puas dan untuk hasil rata-rata penilaian harapan diperoleh skor 4,26 dengan persentase 85,2% dikategorikan sangat setuju dengan skor hasil analisis tingkat kesesuaian kenyataan dan harapan diperoleh sebesar 86,8 % dikategorikan sangat puas. Selanjutnya pada pernyataan (6) hasil rata-rata penilaian kenyataan diperoleh skor 2,68 dengan persentase 53,6 % dikategorikan cukup puas dan untuk hasil rata-rata penilaian harapan diperoleh skor 4,18 dengan persentase 83,6% dikategorikan sangat setuju dengan skor hasil analisis tingkat kesesuaian kenyataan dan harapan diperoleh sebesar 64,1% dikategorikan puas.

Sedangkan hasil skor tabulasi penilaian variabel *assurance* pada pernyataan (7) hasil rata-rata penilaian kenyataan diperoleh skor 3,52 dengan persentase 70,4% dikategorikan puas dan untuk hasil rata-rata penilaian harapan diperoleh skor 4,28 dengan persentase 85,6% dikategorikan sangat setuju dengan skor hasil analisis tingkat kesesuaian kenyataan dan harapan diperoleh hasil tingkat kesesuaian sebesar 82,2 % dikategorikan sangat puas. Kemudian pada pernyataan (8) hasil rata-rata penilaian kenyataan diperoleh skor 4,3 dengan persentase 86% juga dikategorikan sangat puas dan untuk hasil rata-rata penilaian harapan diperoleh skor 4,32 dengan persentase 86,4% dikategorikan sangat setuju dengan skor hasil analisis tingkat kesesuaian kenyataan dan harapan diperoleh sebesar 99,5 % dikategorikan sangat puas. Selanjutnya pada pernyataan (9) hasil rata-rata penilaian kenyataan diperoleh skor 3,74 dengan persentase 74,8% dikategorikan puas dan untuk hasil rata-rata penilaian harapan diperoleh skor 4,06 dengan persentase 81,12% dikategorikan sangat setuju dengan skor hasil analisis tingkat kesesuaian kenyataan dan harapan diperoleh sebesar 92,1 % dikategorikan sangat puas.

Kemudian hasil skor tabulasi penilaian variabel *Empathy* pada pernyataan (10) hasil rata-rata penilaian kenyataan diperoleh skor 2,48 dengan persentase 49,6% dikategorikan cukup puas dan untuk hasil rata-rata penilaian harapan diperoleh skor 3,5 dengan persentase 70% dikategorikan setuju dengan skor hasil analisis tingkat kesesuaian kenyataan dan harapan diperoleh hasil tingkat kesesuaian sebesar 70,8 % dikategorikan puas. Kemudian pada pernyataan (11) hasil rata-rata penilaian kenyataan diperoleh skor 2,78 dengan persentase 55,6% juga dikategorikan cukup puas dan untuk hasil rata-rata penilaian harapan diperoleh skor 4,3 dengan persentase 86% dikategorikan sangat setuju dengan skor hasil analisis tingkat kesesuaian kenyataan dan harapan diperoleh sebesar 64,6 % dikategorikan puas. Selanjutnya pada pernyataan (12) hasil rata-rata penilaian kenyataan diperoleh skor 3,88 dengan persentase 77,6% dikategorikan puas dan untuk hasil rata-rata penilaian harapan diperoleh skor 4,2 dengan persentase 84% dikategorikan sangat setuju dengan skor hasil analisis tingkat kesesuaian kenyataan dan harapan diperoleh sebesar 92,3 % dikategorikan sangat puas.

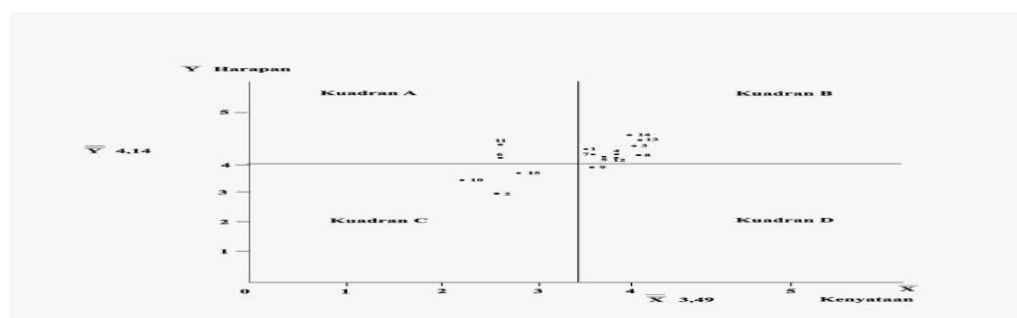
Selanjutnya untuk hasil skor tabulasi penilaian variabel *Tangible* pada pernyataan (13) hasil rata-rata penilaian kenyataan diperoleh skor 4,22 dengan

persentase 84,4% dikategorikan sangat puas dan untuk hasil rata-rata penilaian harapan diperoleh skor 4,44 dengan persentase 88,8% dikategorikan sangat setuju dengan skor hasil analisis tingkat kesesuaian kenyataan dan harapan diperoleh hasil tingkat kesesuaian sebesar 95,0 % dikategorikan sangat puas. Kemudian pada pernyataan (14) hasil rata-rata penilaian kenyataan diperoleh skor 3,96 dengan persentase 79,2% juga dikategorikan puas dan untuk hasil rata-rata penilaian harapan diperoleh skor 4,46 dengan persentase 86% dikategorikan sangat setuju dengan skor hasil analisis tingkat kesesuaian kenyataan dan harapan diperoleh sebesar 88,7% dikategorikan sangat puas. Selanjutnya pada pernyataan (15) hasil rata-rata penilaian kenyataan diperoleh skor 2,82 dengan persentase 56,4% dikategorikan cukup puas dan untuk hasil rata-rata penilaian harapan diperoleh skor 3,82 dengan persentase 76,4% dikategorikan setuju dengan skor hasil analisis tingkat kesesuaian kenyataan dan harapan diperoleh sebesar 73,8 % dikategorikan sangat puas.

Kemudian untuk hasil skor keseluruhan tabulasi penilaian kenyataan dan penilaian harapan yang mempengaruhi kepuasan tamu di Hotel Grand Sahid Jaya Jakarta, untuk hasil rata-rata penilaian kenyataan yang diberikan oleh *room attendant* dimana dari total keseluruhan diperoleh skor 3,49 dengan persentase 69,8%, dan total keseluruhan hasil dari penilaian kenyataan (pelayanan *room attendant*) dikategorikan puas terhadap kepuasan tamu yang menginap di Hotel Grand Sahid Jaya Jakarta. Kemudian untuk hasil rata-rata penilaian harapan (kepentingan tamu) yang diberikan tamu dimana dari total keseluruhan diperoleh skor 4,14 dengan persentase 82,8% dikategorikan sangat setuju, dan hasil akhir total perhitungan indeks kepuasan tamu dengan rata-rata kepuasan tamu dari 50 responden diperoleh tingkat kesesuaian kenyataan dan harapan sebesar 83,81% dan termasuk kedalam kategori sangat puas didalam pelayanan yang diberikan oleh *room attendant* di Hotel Grand Sahid Jaya Jakarta.

3.2 Pembahasan Hasil Analisa Importance Faktorkor pada Diagram Kartesius

Diagram Kartesius adalah suatu diagram yang dibagi atas empat bagian dan dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik X dan Y. Dimana X adalah rata-rata skor kenyataan seluruh factor yang mempengaruhi kepuasan tamu dan Y adalah rata-rata dari skor harapan seluruh factor yang mempengaruhi kepuasan tamu kemudian dibagi 15 banyaknya factor indikator yang mempengaruhi kepuasan tamu. Untuk hasil dari rata-rata dari seluruh penilaian kenyataan diperoleh skor 3,49 dengan persentase 69,8% dan untuk total hasil dari rata-rata Y yaitu rata-rata dari seluruh penilaian harapan yang diperoleh dari skor keseluruhan sebesar 4,14 dengan persentase 82,8%.



Gambar 3
Diagram Kartesius Indikator Kualitas Pelayanan Room Attendant yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Tamu di Hotel Grand Sahid Jaya Jakarta

Letak dari unsur-unsur pelaksanaan faktor-faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan tamu yang menginap di Hotel Grand Sahid Jaya Jakarta dapat dilihat dalam diagram kartesius pada gambar 3. Berdasarkan Gambar 3 dapat diketahui bahwa letak dari factor atau atribut yang merupakan gambaran penilaian tamu terhadap kualitas pelayanan yang diberikan *room attendant* di Hotel Grand Sahid Jaya Jakarta yang dibagi ke dalam empat bagian pada diagram kartesius dapat dijelaskan sebagai berikut :

1) Kuadran A

Menunjukkan faktor-faktor atau atribut yang mempengaruhikepuasan tamu yang menginapdi Hotel Grand Sahid Jaya Jakarta dan penanganannya perlu diprioritaskan karena keberadaan faktor-faktor inilah yang dinilai sangat penting oleh tamu, akan tetapi masih ada kenyataan atau pelayanan yang diberikan *room attendant* masih belum memuaskan tamu, untuk itu harus ditingkatkan lagi kinerjanya. Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran ini adalah pernyataan (6) yaitu layanan yang segera dan cepat bagi tamu dan pernyataan (11) yaitu sungguh-sungguh mengutamakan kenyamanan tamu selama menginap.

2) Kuadran B

Menunjukkan faktor-faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan tamu yang menginap di Hotel Grand Sahid Jaya Jakarta, faktor-faktor yang berada dalam kuadran ini harus dipertahankan karena kenyataan atau pelayanan yang diberikan *room attendant* telah sesuai dengan harapan tamu sehingga dapat memuaskan tamu. Faktor-faktor yang terdapat dalam kuadran ini adalah pernyataan (1) yaitu menyediakan kamar sesuai dengan keinginan tamu, pernyataan (3) yaitu pekerjaan dan perlengkapan *room attendant* tidak mengganggu aktivitas tamu, pernyataan (4) yaitu kesiapan *room attendant* dalam merespon dan menangani masalah yang timbul, pernyataan (5) yaitu kesediaan *room attendant* untuk membantu tamu, pernyataan (7) yaitu membuat tamu merasa aman untuk meninggalkan barang-barang bawaannya didalam kamar, pernyataan (8) yaitu *room attendant* secara konsisten bersikap ramah dan sopan, pernyataan (12) yaitu kepedulian dan perhatian *room attendant* yang berpenampilan bersih dan rapid, pernyataan (13) yaitu *room attendant* yang berpenampilan bersih dan rapid dan pernyataan (14) yaitu kebersihan, kerapihan dan kenyamanan kamar.

3) Kuadran C

Menunjukkan bahwa faktor-faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan tamu yang menginap di Hotel Grand Sahid Jaya Jakarta, faktor-faktor yang berada dalam kuadran ini dinilai masih kurang penting bagi tamu, sedangkan kenyataan atau kualitas pelayanan yang diberikan *room attendant* biasa atau cukup saja. Adapun faktor yang termasuk dalam kuadran ini adalah pernyataan (2) tepat waktu dalam pelayanan membersihkan, pernyataan (10) yaitu memberikan perhatian secara individu kepada tamu dan pernyataan (15) yaitu fasilitas kamar yang sesuai dengan yang dijanjikan

4) Kuadran D

Menunjukkan bahwa faktor-faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan tamu yang menginap di Hotel Grand Sahid Jaya Jakarta, faktor-faktor yang berada dalam kuadran ini dinilai berlebihan dalam kenyataannya atau pelayanan yang diberikan *room attendant*, hal ini terutama disebabkan karena tamu menganggap tidak terlalu penting terhadap adanya faktor tersebut, akan tetapi kenyataan atau pelayanan dilakukan dengan baik sekali oleh *room attendant* Hotel Grand Sahid Jaya Jakarta, sehingga sangat memuaskan. Adapun faktor yang termasuk di dalam kuadran ini adalah pernyataan (9) yaitu mengerti akan kebutuhan tamu untuk tidak diganggu ,

3.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Tamu terhadap Kualitas Pelayanan *Room Attendant* berdasarkan tingkat kesesuaian

Untuk dapat menentukan factor-faktor mana saja yang mempengaruhi kepuasan tamu terhadap kualitas pelayanan *room attendant* dapat diketahui dengan cara mengurutkan tingkat kesesuaian yang diperoleh. Semakin rendah tingkat kesesuaian maka semakin perlu factor atau atribut tersebut mendapatkan prioritas utama. Berikut ini akan dijelaskan mengenai factor atau atribut yang mendapatkan prioritas utama sampai factor atau atribut yang mendapatkan prioritas terakhir adalah pelayanan *room attendant* yaitu layanan yang segera dan cepat bagi tamu 64,1 % mendapat prioritas utama. Kemudian diikuti dengan sungguh-sungguh mengutamakan kenyamanan tamu selama menginap 64,6% mendapat prioritas kedua. Memberikan perhatian secara individu kepada tamu 70,8% mendapatkan prioritas ketiga. Fasilitas kamar yang sesuai dengan yang dijanjikan 73,8% mendapatkan prioritas keempat. Tepat waktu dalam pelayanan membersihkan kamar 81,4% mendapatkan prioritas kelima. Menyediakan kamar sesuai dengan keinginan tamu 81,6% mendapatkan prioritas keenam. Membuat tamu merasa aman untuk meninggalkan barang-barang bawaannya di dalam kamar 82,2% mendapatkan prioritas ketujuh. Kesiapan *room attendant* untuk membantu tamu 86,8% mendapatkan prioritas kedelapan. Kesiapan *room attendant* dalam merespon dan menangani masalah yang timbul serta 88,4% mendapatkan prioritas kesembilan. Kebersihan, kerapian dan kenyamanan kamar 88,7 % mendapatkan prioritas kesepuluh. *Room attendant* yang berpenampilan bersih dan rapi 95% mendapatkan prioritas kesebelas. Mengerti akan kebutuhan tamu untuk tidak diganggu 92,1% mendapatkan prioritas keduabelas. Kepedulian dan perhatian *room attendant* dalam memahami dan memenuhi kebutuhan tamu 92,13% prioritas ketigabelas. Pekerjaan dan perlengkapan *room attendant* tidak mengganggu aktivitas tamu 95,8% mendapatkan prioritas keempatbelas. Karyawan *room attendant* secara konsisten bersikap ramah dan sopan 99,5% mendapatkan prioritas kelimabelas atau yang terakhir. Jadi, urutan prioritas tersebut dapat diketahui dan dijadikan acuan dalam mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan *room attendant* terhadap kepuasan tamu yang menginap di Hotel Grand Sahid Jaya Jakarta sesuai dengan besar tingkat kesesuaian.

3.4 Analisa Besarnya Tingkat Kesesuaian antara Harapan Tamu dan Kualitas pelayanan *room attendant* di Hotel Grand Sahid Jaya Jakarta

Berdasarkan perhitungan skor penilaian kenyataan (kualitas pelayanan *room attendant*), skor penilaian harapan (kepentingan tamu) dan tingkat kesesuaian yang diperoleh dari analisis factor atau atribut pelayanan *room attendant* yang mempengaruhi kepuasan tamu maka diperoleh tingkat kepuasan tamu terhadap keseluruhan factor atau atribut sengan menjumlahkan keseluruhan tingkat kesesuaian dibagi dengan banyaknya factor atau atribut. Berdasarkan hasil perhitungan tersebut diperoleh tingkat kepuasan tamu sebesar 83,81% sehingga dapat dikatakan secara umum tamu Sangat Puas terhadap kualitas pelayanan *room attendant* di Hotel Grand Sahid Jaya Jakarta. Oleh karena itu, dari pihak housekeeping department khususnya di bagian *room attendant* sudah sangat baik kinerja dan pelayanan yang diberikan karyawannya dan harus mempertahankan serta selalu meningkatkan kinerja dan pelayanan sesuai dengan proritas utama. Sehingga dapat memberikan kepuasan yang lebih maksimal lagi kepada tamu baik dari segi kinerja maupun pelayanan.

⊕Tabel 1 Analisa Tingkat Kesesuaian

No	Variabel Kualitas Pelayanan	Penilaian Kenyataan	Penilaian Harapan	\bar{x}	\bar{y}	Tki
1.	Menyediakan kamar sesuai dengan keinginan tamu	220	232	3,56	4,36	81,6
2.	Tepat waktu dalam pelayanan membersihkan kamar	214	220	2,64	3,24	81,4
3.	Pekerjaan dan perlengkapan room attendant tidak mengganggu aktivitas tamu	207	219	4,2	4,38	95,8
4.	Kesiapan room attendant dalam merespon dan menangani masalah yang timbul	209	217	3,84	4,34	88,4
5.	Kesediaan room attendant untuk membantu tamu	210	213	3,7	4,26	86,8
6.	Layanan yang segera dan cepat bagi tamu	210		2,68	4,18	64,1
7.	Membuat tamu merasa aman untuk meninggalkan barang-barang bawaannya di dalam kamar	212	215 214	3,52	4,28	82,2
8.	Karyawan room attendant secara konsisten bersikap ramah dan sopan	208	213	4,3	4,32	99,5
9.	Mengerti akan kebutuhan tamu untuk tidak diganggu	201	203	3,74	4,06	92,1
10.	Memberikan perhatian secara individu kepada tamu	172	175	2,48	3,5	70,8
11.	Sungguh-sungguh mengutamakan kenyamanan tamu selama menginap	207	215	2,78	4,3	64,6
12.	Kepedulian dan perhatian room attendant dalam memahami dan	209	210	3,88	4,2	92,3
13.	memenuhi kebutuhan tamu Room attendant yang berpenampilan bersih dan rapi	211	222	4,22	4,44	95,0
14.	Kebersihan, kerapian dan kenyamanan kamar	214	223	3,96	4,46	88,7
15.	Fasilitas kamar yang sesuai dengan yang dijanjikan	184	191	2,82	3,82	73,8
Jumlah Nilai Skor				52,32	62,14	1257,1
Nilai Rata-rata (X),(Y)				3,49	4,14	83,81

Sumber: Hasil pengolahan kuesioner

4. SIMPULAN DAN SARAN

4.1 Simpulan

Berdasarkan pembahasan mengenai analisis kualitas pelayanan room attendant terhadap kepuasan tamu di Hotel Grand Sahid Jaya Jakarta, maka dapat disimpulkan bahwa dari hasil keseluruhan tingkat kepuasan sebesar 83,81% yang artinya bahwa tamu hotel yang menggunakan jasa pelayanan *room attendant* dapat dikatakan sudah Sangat Puas. Faktor atau atribut yang sangat perlu mendapatkan prioritas yaitu Layanan yang segera dan cepat bagi tamu 64,1%, kemudian sungguh-sungguh mengutamakan kenyamanan tamu selama menginap 64,6% yang perlu ditingkatkan pelayanannya karena ini sangat penting bagi tamu. Tingkat kesesuaian yang paling tinggi tingkat kesesuaiannya yaitu factor atau atribut Karyawan *room attendant* secara konsisten bersikap ramah dan sopan dengan perolehan skor 99,5%. Berdasarkan hasil dari

diagram kartesius dapat diambil beberapa kesimpulan bahwa terdapat beberapa factor yang mempengaruhi kepuasan tamu dimana tamu belum merasa puas atau sesuai dalam pelaksanaannya , sehingga perlu mendapatkan prioritas untuk diperbaiki dan ditingkatkan yang berada pada Kuadran A yaitu Layanan yang segera dan cepat bagi tamu (6) dan sungguh-sungguh mengutamakan kenyamanan tamu selama menginap (11).

4.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan berikut , maka dapat disimpulkan beberapa saran yang sekiranya dapat bermanfaat bagi Hotel Grand Sahid Jaya Jakarta, diantaranya adalah memaksimalkan seluruh factor-faktor atau atribut yang masih dianggap cukup puas oleh tamu kaitannya untuk mencapai kualitas pelayanan *room attendant*. Untuk kualitas pelayanan yang sudah dilaksanakan dengan baik oleh *room attendant* dan tamu sudah merasa puas dan sesuai dengan harapan tamu untuk dapat dipertahankan bahkan dimaksimalkan lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2009. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung : Alfabeta
- Gasperz, Vincent. 2001. *Total Quality Management*. Jakarta : Gramedia
- Handi, Irawan. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo
- Kusmayadi dan Sugiarto, Endar. 2000. *Metodologi Penelitian dalam bidang kepariwisataan*. Jakarta : PT. Gramedia Pusataka Utama
- Marknesis, Tim. 2009. *Customer Satisfaction and Beyond*. Yogyakarta : Jelajah Nusa
- Rizal, Thalib dan G. Sasongko Setiawan. 2006. *Sukses Jadi Setiawan dari Profesi Pengelolaan Housekeeping*. Jakarta : EDSA Mahkota
- Rumekso. 2001. *Housekeeping Hotel*. Yogyakarta : Andi
- Sri Perwani, Yayuk. 2006. *Teori dan Petunjuk Housekeeping untuk Akademi Perhotelan Make Up Room*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka
- Sugiono. 2005. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Penerbit ALFABETA
- Supranto, J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jilid 1. Jakarta : Rineka Cipta
- Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Rineka Cipta
- Widjaya, Marta dan Usia S. Artyara. 2005. *Housekeeping Operation Tata Graha Perhotelan*. Bandung : Humaniora