

PELAYANAN ROOM BOY HOUSEKEEPING DEPARTMENT DI KTM RESORT BATAM

Oleh : Siti Mariyam,

Pembimbing : Dra. Rd. Siti Sofro Sidiq, M.Si

siti@lecturer.co.id

siti.maryam571@yahoo.com

Program Studi Usaha Perjalanan Wisata - Jurusan Ilmu Administrasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya, Jl. H.R. Soebrantas Km 12,5 Simp. Baru, Pekanbaru 28293

Telp/Fax. 0761-63277

Abstract

Batam is a city that has many tourist destinations and accommodations such as hotels and resorts, one of which is the 3-star KTM Resort, which is located at Colonel Soegiono, Tanjung Pinggir, 29432 Sekupang, Riau Islands, Indonesia. KTM Resort was established in 2002 and the name of the KTM resort was taken from the name of the owner of KTM namely "KOH TIAT MENG" but, on September 7, 2017 the name KTM no longer uses the owner's name, but "KNOWLEGDE TEAM MAINDFULL" which means knowledge of the work team. The research design uses Quantitative Descriptive with the population of guests who visit and sample using the Non Probability Sampling technique with the Accidental Sampling method and this sample amounts to 60 people. Data collection is done by means of observation, interviews, documentation and questionnaires. Based on the results of the research of the 5 variables (Reability, Responsiveness, Assurance, Empathy, and Tangible) it can be concluded that there are 2.290 in the Good category.

Keywords: Room Boy Tasks, Responses, Service quality

Pelayanan Room Boy

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Batam ialah kota yang di kenal sebagai kota yang banyak meyediakan destinasi wisata, baik hotel maupun destinasi-desnitasi seperti spot-spot untuk berfoto dan bersantai ria, pada hari sabtu dan minggu banyak tamu yang datang dari luar negeri, seperti negeri Singapore, Thailand, Malaysia, dan lain-lain. Batam juga banyak di hiasi pulau-pulau dan pantai yang bertebaran di daerahnya, seperti pulau belakang padang, kasu, sambu, dan masih banyak pulau yang indah dan siap untuk

memanjakan mata masyarakat local dan luar, adapun pantai yang indah untuk di kunjungi seperti pantai melayu, nongsa, view view, dan masih banyak pantai lainnya,ada juga ikon batam yang terkenal seperti jembatan barelang, jembatan barelang di batam ada 5, yang mana jika ingin mengunjungi jembatan tersebut akan menguras tenaga, karena akan memakan waktu yang cukup lama.

Mall batam yang terkenal adalah BCS, Nagoya Hill, Botania Mall, Kepri Mall, Mega Mall, ada juga hotel dan resort yang terkenal dan kerap kali di kunjungi oleh tamu local dan luar seperti hotel Nagoya Mansion, ktm Resort, Turi Resort, Montigo

Resort, Harris Resort, bahkan hampir seluruh hotel dan resort banyak di kunjungi oleh tamu local dan luar, batam juga terkenal akan masakan seafood yang banyak terdapat di daerah batam tersebut, apalagi seperti gongong, siput, kepiting, dan lobster serta makanan seafood lainnya.

Bandara batam ialah bandara hang Nadim, dan pelabuhannya sekupang, punggur dan lainnya, bahkan kita bisa menyebrangi pulau lainnya dengan kapal. atau perahu, speed boat, atau kita bisa menaiki kapal roro yang siap membawa kita ke bintang, tanjung pinang beserta motor, sehingga kita bisa tarvelling menggunakan motor atau mobil di pulau tersebut.(Sumber: BatamIndo)

Dalam penelitian ini penulis memilih salah satu hotel berbintang di Kepulauan Riau sebagai objek penelitian yaitu KTM Resort Batam Kepulauan Riau.

Room Occupancy KTM Resort dari 2014-2018

No.	Tahun	Room Occupancy
1	2015	58,10%
2	2016	59,13%
3	2017	63,14%
4	2018	65,10%

Sumber : Order Taker KTM Resort Batam 2018

Adapun tugas dan fungsi masing-masing di departement KTM resort adalah:

- a. *Front Office Departement*
- b. *Housekeeping Department*
- c. *Food and Beverage Department*
- d. *Accounting Department*
- e. *Engineering Department*
- f. *Marketing Departement*
- g. *Purchasing Departement*
- h. *Security Departement*

Tugas-tugas Room Boy:

- 1) Mengetuk pintu kamar sebanyak 3 kali dengan tidak lupa mengucapkan kata-kata “*housekeeping*”
- 2) Apabila ada tamu langsung tawarkan apakah tamu ingin kamarnya di

bersihkan atau tidak “*May I clean your room sir or ma'am*”

- 3) Apabila tidak ada langsung menggunakan *key master*.
- 4) Apabila iya, langsung ambil barang-barang yang di perlukan seperti towel, sheet, duve, pillow case.
- 5) Buka gorden dan jendela kamar tamu.
- 6) Take out sampah dan take out sheet, duve, towel yang kotor.
- 7) Memasang dan merapikan tempat tidur.
- 8) Membersihkan kamar mandi.
- 9) Melengkapi perlengkapan kamar mandi dan amunities kamar.
- 10) Mengelap atau *dusting* area meja, jendela searah jarum jam.
- 11) Menyapu dan mengepel lantai.
- 12) Permissi kepada tamu apabila sudah selesai.

Tugas *Room Attendant* adalah untuk mengurangi angka complain dari tamu, dengan untuk lebih teliti dan men-*check* kembali kamar yang sudah di bersihkan sebelumnya. Berdasarkan permasalahan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengangkat judul “**Pelayanan Room Boy Housekeeping Department di KTM Resort Batam**”.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana pelayan Room Boy di KTM Resort Batam.
2. Bagaimana tanggapan tamu terhadap pelayanan Room Boy di KTM Resort Batam.

1.3 Tujuan Masalah

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan :

1. Bagaimana pelayanan Room Boy di KTM Resort Batam.
2. Bagaimana tanggapan tamu terhadap pelayanan Room Boy di KTM Resort Batam.

1.4 Manfaat Masalah

1. Bagi mahasiswa

Dengan melakukan penelitian ini di harapkan bisa membantu para mahasiswa jurusan pariwisata untuk lebih mengembangkan penelitian ini

dan melanjutkan sehingga menjadi acuan untuk penelitian lanjutan yang relevan dengan penelitian ini.

2. Bagi Instansi/Perusahaan/Hotel

Dengan melakukan penelitian ini diharapkan bagi Hotel agar lebih bisa menjadi lebih maju, dan membuat hotel lebih menjadi berkembang.

3. Bagi Universitas Riau

Tugas akhir ini di harapkan bisa digunakan sebagai contoh atau satu pedoman dalam proses perkuliahan, terutama bagi jurusan pariwisata Universitas Riau. Serta menjadi tambahan dan melengkapi bahan referensi perpustakaan Pariwisata Universitas Riau.

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pengertian Hotel

Kata hotel mulai di gunakan sejak Abad 18 di London, Inggris. Saat itu yang di sebut hotel "*Garni*", sebuah rumah besar yang di lengkapi dengan sarana tempat menginap/tinggal untuk penyewaan secara harian, mingguan, atau bulanan. Kata hotel sendiri merupakan perkembangan dari Bahasa perancis "*Hostel*" berasal dari kata latin "*Hospes*" dan mulai di perkenalkan kepada masyarakat umum pada tahun 1797 (Yayuk Sri Perwani., 1993:2).

Dari pengertian di atas dapat di simpulkan bahwa :

1. Hotel adalah suatu usaha komersial.
2. Hotel di peruntukan bagi umum.
3. Hotel mempunyai system pelayanan.
4. Hotel memiliki fasilitas penunjang
5. Hotel memiliki fasilitas akomodasi (kamar), makan, dan minuman.

Berdasarkan jumlah kamarnya, hotel di bagi menjadi :

1. Hotel kecil, memiliki kamar di bawah 25 buah kamar.
2. Hotel menengah, memiliki 25 sampai 100 kamar.
3. Hotel sedang, memiliki 100 sampai 300 kamar.
4. Hotel besar, memiliki lebih dari 300 kamar. (Agustinus Darsono, 1992:2)

Berdasarkan tarif kamar, Type Of Plan, hotel di bedakan menjadi :

1. America Plan Hotel, di mana harga kamar sudah termasuk harga makanan yang telah di tentukan, terdiri dari :
 - a. Full American Plan (FAP), harga kamar sudah termasuk makanan tiga kali, yaitu breakfast, lunch, dinner.
 - b. Modified American Plan (MAP), yaitu harga kamar sudah termasuk makan dua kali, yaitu breakfast dan lunch atau dinner.
 - c. Bermuda Plan, yaitu sewa kamar sudah termasuk American Breakfast.

2. Continental Plan (CP), yaitu harga kamar sudah Continental Breakfast.
3. European Plan (EP), yaitu sewa kamar tidak termasuk harga makan dan minuman. Jadi hanya sewa kamar dan minuman (Room Only). (Rumekso, 2002).

Klasifikasi hotel dari kelas terendah sampai kelas tertinggi sebagai berikut :

1. Hotel Bintang Satu (*) dengan minimal jumlah kamar 15
2. Hotel Berbintang Dua (**) dengan minimal jumlah kamar 20
3. Hotel Berbintang Tiga (***) dengan minimal jumlah kamar 30 dengan minimal fasilitas *fitness* dan *spa*
4. Hotel Berbintang Empat (****) dengan minimal jumlah kamar 50, fasilitas tersedia setidaknya sama atau lebih dari hotel berbintang tiga.
5. Hotel Berbintang Lima (*****) dengan minimal jumlah kamar 100 dengan minimal menyediakan fasilitas satu buah lapangan tennis, *fitness centre*, sauna dan bowling.

Dapat di simpulkan bahwa hotel merupakan suatu usaha yang menyediakan akomodasi bagi para tamu dan menyediakann makanan da minuman beserta fasiilitas guna menambah minat

para tamu agar bersedia kembali ke hotel tersebut.

Berdasarkan lokasi atau jenis hotel, hotel dapat di bedakan menjadi:

1. *Mountain Hotel*, adalah hotel yang terletak di daerah pegunungan.
2. *Beach Hotel*, adalah hotel yang terletak di tepi pantai.
3. *City Hotel*, adalah hotel yang berlokasi di perkotaan.
4. *Highway Hotel*, adalah hotel yang terletak di tepi jalan bebas hambatan dan biasanya terletak di antara kota.
5. *Airport Hotel*, adalah hotel yang terletak tidak jauh dari airport.
6. *Resort Hotel*, adalah hotel yang berlokasi di kawasan wisata.

Berdasarkan jenis tamu yang menginap, di antaranya adalah :

1. Hotel keluarga (*family hotel*), adalah hotel yang di rancang untuk keluarga.
2. Bisnis hotel, adalah hotel yang di rancang untuk para usahawan.
3. Hotel wisata (*tourist hotel*), adalah hotel yang di rancang untuk para wisatawan.
4. Hotel transit (*transit hotel*), adalah hotel yang di buat untuk orang-orang yang melakukan persinggahan sementara dalam suatu perjalanan.
5. Hotel perawatan kesehatan (*cure hotel*), adalah hotel yang di rancang untuk penyembuhan dari suatu penyakit atau meningkatkan kesehatan.
6. Hotel konvensi (*convention hotel*), adalah hotel yang di rancang untuk keperluan orang-orang yang menyelenggarakan konvensi.

Berdasarkan lama tamu menginap :

1. Transient hotel, yaitu di mana para tamunya menginap hanya untuk satu atau dua malam.
2. Semi-residential hotel, yaitu di mana para tamunya lebih dari 12 malam sampai satu minggu.
3. Residential hotel, yaitu di mana para tamunya menginap untuk jangka waktu lama, lebih satu minggu. (Bagyono:2005)

2.2. Pengertian Resort

Secara umum terdapat banyak kajian mengenai pengertian resort yaitu sebagai berikut :

- a. Resort adalah suatu perubahan tempat tinggal untuk tinggal sementara bagi seorang di luar tempat tinggalnya dengan tujuan mendapatkan kesegaran jiwa dan raga serta hasrat ingin mengetahui sesuatu. Dapat juga di kaitkan dengan kepentingan yang berhubungan dengan kegiatan olahraga, kesehatan, konvensi, keagamaan, serta keperluan lainnya. (Dirjen Pariwisata, 1988).
- b. Resort adalah tempat wisata atau rekreasi yang sering di kunjungi orang, dimana pengunjung datang untuk menikmati potensi alamnya (Hombly, 1974).
- c. Resort adalah sebuah kawasan yang terencana, tidak hanya sekedar untuk menginap tetapi juga untuk istirahat dan reaksi (Chuck, 1988).

Jenis-jenis resort berdasarkan letak dan fasilitasnya (Lowson, 1995). Resort dapat di klarifikasikan sebagai berikut :

- a. *Mountain Resort Hotel* (yang terletak di daerah pegunungan).
- b. *Health Resort and Spa* (resort yang di bangun pada daerah yang memiliki potensi alam yang dapat di manfaatkan sebagai sarana penyehatan).
- c. *Beach Resort Hotel* (yang terletak di daerah pantai)
- d. *Marina Resort Hotel* (resort yang terletak di kawasan marina atau pelabuhan laut)
- e. *Rural Resort and Country Hotel* (resort yang di bangun di daerah pedesaan jauh dari area bisnis dan keramaian)

Menurut (Kurniasih, 2009) karakteristik khusus yang di miliki oleh resort sehingga dapat di bedakan menurut jenis hotel lainnya, yaitu:

- a. Lokasi

Biasanya resort banyak terletak di kedalaman hutan atau kedalaman suatu

tempat, dan resort biasanya resort tidaknya hanya menyediakan kamar melainkan rekreasi lainnya.

b. Fasilitas

Fasilitas yang disediakan oleh resort biasanya lebih banyak dari pada hotel.

c. Segmen pasar

Sasaran yang di jangkau adalah wisatawan atau pengunjung yang ingin berlibur, bersenang-senang, menikmati pemandangan alam, pantai, gunung, dan tempat-tempat lainnya yang memiliki panorama indah.

d. Arsitektur dan Suasana

Wisatawan yang berkunjung ke hotel resort cenderung mencari akomodasi dengan arsitektur dan suasana yang khusus dan berbeda dengan jenis hotel lainnya.

2.3. Pengertian Housekeeping

Housekeeping berasal dari kata *house* yang berarti rumah, wisma, hotel, dan *keep* yang berarti merawat atau memelihara. Jadi *housekeeping* adalah bagian yang bertanggung jawab terhadap kebersihan kamar dan kebersihan seluruh area hotel, dengan tujuan agar hotel tampak rapi, bersih, menarik dan menyenangkan penghuninya (Agusnawar, 2000: 20).

Adapun seksi-seksi Departement Tata Graha adalah sebagai berikut:

1. Seksi Kamar (*Room Section*)
2. Seksi Area Umum/Public Area (*Houseman Section*)
3. Seksi Lena dan Pakaian Seragam (*Linen and Uniform Section*)
4. Seksi Binatu (*Laundry Section*)
5. Seksi Pemeliharaan (*Maintenance Section*)
6. Seksi Kantor Tata Graha (*Housekeeping Office Section*)

Menurut Yuyu Sri Perwani, dalam buku teori dan petunjuk praktik *housekeeping* untuk akademi perhotelan: *Make Up Room* (1993:11). *Housekeeping* atau Tata Graha ialah salah satu bagian yang bertugas menangani hal-hal yang berkaitan dengan keindahan, kerapian, kebersihan, kelengkapan, dan kesehatan seluruh kamar, termasuk area-area umum lain agar seluruh tamu dan karyawan dapat

merasa nyaman dan aman berada di dalam hotel.

Adapun seksi-seksi di *Housekeeping Departement* adalah sebagai berikut:

1. Seksi Kamar (*Room Section*)
2. Seksi Uniform (*Linen and Uniform Section*)
3. Seksi Kebersihan (*Houseman Section*)
4. Seksi Karangan Bunga (*Flower Shop Section*)
5. Seksi Operasi Housekeeping (*Housekeeping Office Section*)
6. Seksi Pertamanan (Garden Section)

Setiap seksi mempunyai area tugas dan wewenang sendiri, serta tugas dan tanggung jawab yang berbeda. Walaupun demikian satu dengan yang lain harus berkerja sama, saling mengisi, saling mendukung untuk mencapai kesejahteraan bersama.

Adapun struktur organisasi *housekeeping* adalah salah satu bagian-bagian yang ada dalam organisasi di mana orang-orang tersebut berada. Adapun organisasi itu sendiri memiliki pengertian sebagai wadah orang-orang yang terdiri dari atasan dan bawahan untuk saling berkerjasama dengan menggunakan prinsip-prinsip organisasi untuk mencapai tujuan organisasi yang telah di tetapkan.

2.4. Standar Operasional Prosedur

Menurut Sailendra, Standar Operasional Prosedur adalah suatu panduan atau peraturan yang harus di taati oleh karyawan agar sesuai dengan prosedur hotel.

Adapun Standar Operasional Prosedur Room Boy adalah :

1. Datang 15 menit sebelum berkerja.
2. Melakukan *finger print*
3. Mengenakan seragam
4. Menyiapkan peralatan dan sheet
5. *brifieng*
6. berdoa
7. Mengambil work sheet, master card.
8. Mengecheck kamar
9. Membersihkan kamar yang sudah *Check Out* atau kamar *Make up Room*.
10. Membuat laporan keadaan kamar yang sudah di bersihkan.

11. Melaporkan kerusakan kepada bagian engineering dan kehilangan kepada Front Office Cashier. Apabila kerusakan dan kehilangan terjadi akibat kesalahan tamu, biaya ganti rugi di bebaskan kepada tamu.
12. Mengembalikan linen dan towel, baik yang kotor maupun yang bersih kepada room boy section
13. Apabila ada tamu yang check-out, room boy harus segera meneliti perlengkapan kamar sehingga tidak adanya barang-barang milik tamu yang di bawa oleh tamu, atau barang-barang milik tamu yang tertinggal segera di ketahui dan melaporkan kepada Front Office..
14. Melaporkan kepada supervisor apabila ada tamu yang pindah kamar atau sakit.

2.5. Pengertian Room Boy

Room boy (Pramukamar) adalah petugas yang membersihkan bagian kamar dan menjaga kebersihan kamar. (Rumekso, 2002). Sedangkan menurut Agus Sulastiyono: 1994, Room Boy adalah petugas yang bertanggung jawab menjaga kerapian kamar dan keindahan kamar.

Pelayanan terdiri dari 5 dimensi, yaitu:

- a. Reliability, adalah kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar pada jenis pelayanan yang telah di janjikan kepada konsumen.
- b. Responsiveness, adalah kesadaran atau keinginan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang tepat.
- c. Assurance, adalah pengetahuan dan kesopanan serta kepercayaan diri pada pegawai.
- d. Empathy, adalah memberikan perhatian individu konsumen secara khusus.
- e. Tangibles, adalah penampilan para pegawai, dan fasilitas-fasilitas fisik lainnya.

2.6. Tata Tertib Room Boy

1. Sebelum mulai bekerja:
 - a. Tidak boleh datang terlambat ke tempat tugas.
 - b. Masuk ke hotel melalui pintu dan jalan yang khusus di sediakan untuk karyawan.

- c. Mencatat jam kedatangan pada Time Card Present pada Time Start Machine.
 - d. Menuju kamar ganti pakaian (locker) untuk memakai uniform.
 - e. Mencuci tangan, mengosok gigi, merapikan rambut, dan membersihkan sepatu.
 - f. Rambut harus di potong rapi, tidak boleh berkumis, berjenggot dan berjambang.
 - g. Tidak boleh memakai perhiasan dan parfum secara berlebihan.
2. Pada saat make up room:
 - a. Terlebih dahulu memeriksa Room Trolley, apakah persiapan untuk kerja sudah lengkap.
 - b. Sebelum masuk ke kamar tamu harus selalu mengetuk pintu atau menekan doorbell tiga kali dan menyebut identitas/jati diri.
 - c. Tidak boleh mengetuk/membuka pintu kamar apabila pada pintu di pasang Do not disturb sign.
 - d. Tidak boleh mengintip atau mendengarkan pembicaraan tamu di dalam kamar.
 - e. Tidak boleh mencoba mengenakan pakaian tamu atau barang-barang milik tamu yang ada di dalam kamar.
 - f. Tidak boleh makan atau minum makanan minuman yang di sediakan khusus untuk tamu, apalagi di dalam kamar.
 - g. Tidak di benarkan beristirahat di dalam kamar, sekalipun kamar tersebut dalam keadaan vacant, check-out atau pun out of order.
 - h. Tidak boleh melihat TV di dalam kamar, apalagi kamar yang occupied.
 - i. Tidak boleh menyelingi pekerjaan dengan mengobrol atau bersanda gurau yang tidak berarti.
 - j. Di larang beristirahat/bermalas-malasan di tempat umum, misalnya di tempat penerimaan tamu, lobby area, corridor, stair cases.

- k. Tidak boleh merokok di tempat tugas.
- l. Tidak boleh meletakkan pass keys/master key di sembarang tempat, tetapi harus menjaganya baik-baik untuk menghindari hal-hal yang tidak diinginkan.
- m. Jangan membuka kamar kepada seseorang apabila tidak yakin benar bahwa tamu tersebut tinggal di dalam kamar tersebut.

2.7 Prosedur Pembersihan Kamar

1. Dorong trolley kedepan pintu kamar yang akan di bersihkan.
2. Letakkan trolley sejajar dengan corridor. Jangan sekali-kali meletakkanya secara melintang.
3. Usahakan trolley tidak menyentuh tembok atau dinding kamar tamu.
4. Setelah tepat meletakkan trolley, ketuklah pintu kamar tamu dengan punggung jari, jangan terlalu keras atau pelan.
5. Ketuk pintu tiga kali sambil menyebut jati diri.
6. Apabila ada jawaban dari dalam kamar, tunggu sampai pintu di bukakan, setelah di buka, ucapkan greeting dan tanyakan apakah kamarnya boleh di bersihkan.
7. Nyalakan semua lampu bila night curtain tertutup, sambil mengecek apakah ada lampu mati, jika ada segera laporkan kepada supervisor.
8. Bukalah night curtain agar lebih terang.
9. Buka jendela
10. Matikan lampu yang ada di dalam kamar untuk menghemat listrik.
11. Gantungkan pakain tamu dengan hanger.
12. Bila ada barang-barang milik room service segera keluarkan dan hubungi waiter room service.
13. Hubungi valet apabila ada cucian, agar segera di ambil.
14. Keluarkan sampah-sampah yang ada di keranjang sampah, asba, sampah kamar dan sampah kamar mandi.

15. Angkat lena-lena yang kotor di atas bed, kamar mandi, dan meletakkanya di Room Boy Trolley.
16. Bawa masuk linen supplies yang akan di pasang.
17. Tata dan rapikan tempat tidur.
18. Membersihkan kamar mandi dengan mencuci gelas yang telah terpakai dan asbak, kemudian ganti handuk yang basah dengan handuk yang bersih.
19. Lengkapi guest supplies di bed room dan bath room.
20. Bersihkan debu pada seluruh perlengkapan kamar tamu.
21. Bersihkan lantai atau karpet dengan vacuum cleaner.
22. Periksa kembali seluruh bagian di kamar tersebut.
23. Apabila tamu berada di dalam kamar, katakana kepada tamu bahwa pembersihan telah selesai dan keluar dengan sopan.
24. Tinggalkan kamar tersebut dan menutup pintu pelan-pelan.
25. Mencatat semua pergantian linen supplies maupun guest supplies dalam Room Boy Control Sheet dan Room Boy Guest Supplies Control Sheet.

2.8 Pengertian Pelaksanaan Kerja

Pengertian kerja menurut KKBI adalah kegiatan yang akan di lakukan. Kerja adalah aktifitas dinamis dan bernilai, tidak dapat di lepas dari faktor fisik, psikis dan social. Nilai yang terkandung dalam kerja bagi individu yang satu dengan lainnya tidak sama. Nilai tersebut dapat mempengaruhi sikap dan perilaku dalam bekerja. Kerja adalah beban, kewajiban, sumber penghasilan, kesenangan, gensi, aktualisasi diri dan lain-lain (Supriadi 2003). Jadi kerja adalah suatu kegiatan yang melibatkan waktu, tenaga untuk mendapatkan sesuatu yang di inginkan.

Faktor-faktor tersebut adalah :

1. Komunikasi, merupakan kegiatan yang dapat membuat satu sama lain mengerti sehingga tidak terjadi kesalahan dan berkomunikasi.
2. Resources (Sumber Daya), dalam hal ini meliputi komponen yaitu terpenuhnya

jumlah staf dan kualitas mutu, informasi yang di perlukan guna pengambilan keputusan atau kewenangan yang cukup guna melaksanakan tugas sebagai tanggung jawab dan fasilitas yang di butuhkan dalam pelaksanaan.

3. Disposisi, Sikap dan Komitmen daripada pelaksanaan terhadap program khususnya dari mereka yang menjadi implementasi program khususnya dari mereka sehingga menjadi orang yang kompeten dan implementer rogran.
4. Struktur Organisasi, yaitu SOP (Standar Opersinal Prosedur) merupakan tata kerja yang harus di turuti setiap perusahaan. Untuk mewujudkan suatu tujuan atau target, maka haruslah ada pelaksanaan yang merupakan proses kegiatan kesinambungan sehingga mencapai tujuan yang di harapkan.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Jenis penelitian yang di gunakan pada penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif merupakan suatu peneltian yang di lakukan untuk menjelaskan atau menggambarkan suatu kejadian yang terjadi di dalam masyarakat (Notoatmdjo, 2010).

Deskriptif Kuantitatif adalah penelitian yang di lakukan dengan tujuan untuk membuat gambaran atau penjelasan tentang keadaan secara fakta. Metode ini di gunakan untuk menjawab permasalahan yang sedang di hadapi pada situasi sekarang atau yang sedang terjadi (Notoatmodjo, 2010).

Kuantitatif adalah data yang berbentuk numerik atau data yang di angkakan (Sugiyono, 2011).

3.2 Lokasi Penelitian

Untuk memperoleh data yang di perlukan waktu yang di gunakan oleh peneliti dalam melakukan penelitian di mulai dari bulan 15 Februari sampai 15 April 2019, yang menjadi objek penelitian adalah KTM Resort jl.Kolonel Soegiono Tanjung Pinggir, 29432 Sekupang, Kepulauan Riau, Indonesia.

3.3 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah tamu yang berkunjung di KTM Resort Batam.

Sedangkan sampel menurut sukadarrumidi (dalam utama dan Mahadewi 2012:68) sampel adalah bagian dari populasi yang sama dari objek yang merupakan sumber data, sedangkan menurut Sugiyono (2008:91) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.

Dalam penelitian Teknik yang di gunaan adalah teknik *Non probability sampling* yaitu dari elemen tersebut tidak ada yang di pilih untuk di jadikan sampel, akan lebih efisien, jenis metodenya yaitu sampel aksidental (*accidental sampling*) yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu yang menjadi sumber data adalah Teknik yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti pada tempat penelitian. Dengan metode aksidental dimana memudahkan penulis karena yang akan dijadikan sampel yaitu para pengunjung yang sudah pernah atau sedang berkunjung ke KTM Resort Batam.

Menurut Masri Singarimbun (1987:152) ialah sampel bebas di pilih oleh peneliti karena tenaga, biaya, dan waktu maka sampel pada penelitian ini adalah tamu yang berkunjung di KTM Resort Batam yang berjumlah 60 Orang.

3.4 Jenis dan Sumber Data

3.4.1 Data primer

Data primer adalah data yang di dapat langsung oleh peneliti baik secara inndividu atau berkelompok yang di jadikan peneliti sebagai sumber data (Silalahi 2010:289). Jadi dapat di simpulkan data primer adalah data yang di peroleh secara langsung dari perusahaan, jadi dalam penelitian ini data primer yang di dapatkan adalah hasil dari data-data pada saat penelitian melakukan observasi, wawancara dengan *Supervisor, dan Guest*.

3.4.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang di dapatkan dari tangan kedua atau orang

lain di perusahaan baik berupa data dan laporan pendukung.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sujarweni Tahun (2015:32) berdasarkan teknik pengumpulan data penelitian kualitatif dapat di lakukan dengan cara sebagai berikut :

3.5.1 Observasi

Observasi ialah Teknik untuk melihat langsung kejadian yang akan di teliti atau turun langsung kelapangan untuk mengamati kejadian yang sedang terjadi. Hasil observasi berupa aktivitas, kejadian, peristiwa, objek, kondisi atau suasana tertentu. Menurut Bungin tahun (2007) bentuk bservasi yaitu : Observasi Partisipasi (*participant observation*), observasi tidak terstruktur, dan observasi kelompok.

3.5.2 Wawancara

Wawancara ialah Teknik dengan menggunakan alat bantu berupa HP atau lainnya yang bisa merekam dan audio secara langsung seperti tatap muka dan bisa juga wawancara dengan video call. Pada sesi wawancara disini, peneliti mewawancarai supervisor dan room boy di Housekeeping Departement KTM Resort Batam.

3.5.3 Dokumentasi

Teknik pengumpulan data dengan dokumentasi ialah memperoleh data melalui dokumen-dokumen (Husaini, 2011). Dalam penelitian ini bisa berupa pengumpulan data-data berupa foto, serta dokumen pendukung lainnya.

3.5.4 Kuisisioner

Kuisisioner ialah Teknik menggunakan dengan menebar pertanyaan kepada konsumen, atau langsung menanyai kepada tamu tentang permasalahan peneliti kepada tamu, bisa di lakukan langsung maupun melalui pihak kedua.

3.6 Operasional Variabel

3.7 Teknik Pengukuran Data

Teknik pengukuran adalah teknik yang di gunakan untuk mengukur tingkat persetujuan seseorang, disini menggunakan teknik skala ordinal dan skala likert untuk mengukurnya (Sugiyono : 2009).

Bobot skor yang diberikan dari jawaban responden adalah

No.	Jawaban Responden	Skor
1.	Sangat Baik	5
2.	Baik	4
3.	Cukup Baik	3
4.	Tidak Baik	2
5.	Sangat Tidak Baik	1

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Sejarah KTM Resort

KTM Resort berdiri pada tahun 2002 dan nama KTM sendiri di ambil dari nama yang memiliki KTM tersebut yaitu "KOH TIAT MENG" namun, pada tanggal 07 september 2017 kamis lalu, Nama KTM tidak lah meggunakan nama pemilik tersebut lagi melainkan "KNOWLEDGE TEAM MAINDFULL" yang bermakna pengetahuan atas tim kerja. Dan GM sekarang di pimpin oleh Bapak Jimmy, beliau merupakan anak pertama tuan dan nyonya Mr.KOH (pemilik KTM RESORT). Pada awalnya KTM resort hanyalah sebuah *restaurant seafood* yang bernama *revenue restaurant* yang saat ini bernama karang restaurant dan memiliki penginapan yang bernama ROISTONEA yang saat ini menjadi villa family. KTM memiliki nama lengkap PT HOTEL KTM INDONESIA tetapi pada umumnya masyarakat local maupun nonlocal mengenalnya dengan nama KTM RESORT.

KTM Resort terletak di sekupang di tanjung pinggir, untuk menuju kesana harus melewati rumah sakit otorita batam, terus naik ke atas mengikuti jalan yang hanya satu jalan, dan melewati PT beserta Radio FM, sesampainya di KTM Resort kita akan melihat pemandangan yang indah, apalagi KTM Resort bersebrangan dengan negara Singapore dan lautan yang indah berwarna biru. Patung dwi kwan in ini banyak di kunjungi masyarakat china, dan patung ini banyak di jadikan sarana keagamaan, oleh

karena itu KTM Resort banyak di kunjungi para tamu china.

Pada tahun 2003 patung dwi kwan in ini di bangun, namun banyak mendapat kritikan dari warga setempat, karena warna merah ini merupakan mascot batam, jadi Pada tahun 2004 akhirnya patung dwi kwan in ini di pindahkan dan di bangun setelah banyak upaya yang di lakukan, di karenakan banyak yang mempertanyakan atas izinya bangunan ini.

KTM Resort selain menyediakan kamar sebagai nilai jual, KTM Resort juga memberikan fasilitas berupa Spa bagi para tamu yang hendak memanjakan tubuhnya dengan ditemani suara air, ombak dan pemandangan panorama lautan biru serta gedung-gedung tinggi Negara Singapore yang memanjakan mata para tamu, sehingga tamu merasa sangat dimanjakan dengan spa dan pemandangan yang indah.

KTM Resort juga memiliki restoran yang bernama restoran karang, yang mana di restoran tersebut menyediakan menu makanan dan minuman yang enak seperti gonggong, kepiting, dan lobster akan di sajikan dengan enak dan gurih. Juga tak perlu takut ketinggalan informasi karena menginap di sini. Dan disini menyediakan wifi gratis, sehingga tidak perlu ketinggalan akan berita dan bisa bersosial media .

Kini KTM Resort juga menyediakan fasilitas untuk wahana bermain baik bagi orang dewasa, orang tua, maupun anak-anak boleh join bersama karena diawasi oleh karyawan yang menjaga station water sport. Kita juga bisa bermain *banana boat*, *sky boat*, memanah (*Archery*), dan lain-lain.

KTM Resort juga menyediakan fasilitas untuk memancing, jadi yang hobi memancing bisa melepaskan hobinya dan suntuk disini. Selain itu KTM RESORT juga menyediakan bar, yang bernama “Ombak Bar” yang terletak dengan kolam renang, dan tamu juga bisa bersantai sambil memesan minuman yang akan dilayani oleh waiter/waitress dan

minuman yang akan dibuatkan oleh bartender. (Sumber:Batamindo)

Para pengunjung juga bisa berkeliling di pulau-pulau seperti pulau Belakang padang, Kasu dan pulau Sambuk arena KTM Resort menyediakan fasilitas *island tour*. Selain itu tamu juga bisa berenang, karena KTM Resort juga menyediakan kolam renang bagi pengunjung.

Jenis Kamar dan Jumlah Kamar di KTM Resort Batam

No.	Jenis Kamar	Jumlah Kamar
1.	Villa Family	24
2.	Deluxe	18
3.	Beach Front	18
4.	Sea Front	18

Sumber : Order Taker di KTM Resort Batam

Tabel di atas dapat di jelaskan bahwa jenis kamar di KTM Resort Batam ada 4 yaitu: Villa Family yang di khususkan untuk keluarga, yang terdiri dari kamar tidur 2, kamar mandi 2, TV 2, kitchen set, handuk 4, dan amunities lainnya. Adapun Type Deluxe yang terdiri kamar tidur 1, kamar mandi 1, handuk 2 dan amunities lainnya. Type kamar Beach Front dan Sea Front adalah type kamar yang berhadapan langsung dengan laut, yang terdiri dari kamar tidur 1, kamar mandi 1, handuk 2, dan amunities lainnya. Jadi jumlah kamar di KTM Resort Batam sebanyak 78 kamar.

Harga kamar di KTM Resort Batam

No.	Jenis Kamar	Harga Kamar
1.	Villa Family	Rp. 1.500.000
2.	Deluxe	Rp. 600.000
3.	Beach Front	Rp. 850.000
4.	Sea Front	Rp. 900.000

Sumber : Front Office di KTM Resort Batam

Masing-masing kamar di lengkapi dengan fasilitas lengkap yaitu:

1. AC
2. TV Satelite Channel
3. Telephone
4. Mini Bar

5. *Hairdryer (pengering rambut)*
6. *Cool and Hot Shower*
7. *Payung*
8. *Sandal*
9. *Handuk*
10. *Amunities*
11. *Kettle Listrick*

4.2 Fasilitas KTM Resort

1. **Swimming Pool**
Di KTM Resort terdapat kolam berenang yang indah karena mempunyai view pantai dengan negara Singapore.
2. **Mascarena Metting Room (hanya menampung 200 orang)**
3. **Karang Restaurant**
Karang Restaurant adalah restoran yang menjual makanan beragam masakan, yaitu *Chinese food, Indian food, dan Indonesian food.*
4. **Ombak Bar**
Ombak Bar adalah Bar yang menjual makanan western food dan minuman alcohol dan non alcohol, dan operasional ombak bar start open 15.00 s/d 24.00.
5. **Candle Light Dinner Place**
Candle light dinner adalah tempat dimana para tamu mendapatkan layanan untuk makan malam romantis dan private, tempatnya berada di pinggir pantai dengan view Singapore.
6. **Spa Villa**
Spa Villa adalah tempat para tamu di mana para tamu ingin relaxe, ada pelayanan spa, massage tradisional yang banyak di sukai oleh tamu.
7. **Karaoke**
Karaoke yang tersedia di KTM Resort adalah tipe Family karaoke yang hanya dapat menampung hingga 15 pax (orang), di buka hanya untuk tamu menginap, tidak dibuka untuk umum seperti karang restaurant dan ombak bar.
8. **Archeri Tag**
Acheri Tag adalah tempat di mana para tamu yang ingin mengembangkan hobbynya dalam memanah, dan akan buka mulai 09.00 s/d 17.00.

9. **Paint Ball**
Paint ball adalah fasilitas hotel yang di buka untuk umum, permainan ini mendapatkan fasilitas lengkap, mulai dari seragam safety, senjata dan peluru.
10. **Cafe**
Café adalah fasilitas hotel yang menjual makanan dan minuman ringan, disini menyerupai mini market yang terletak di di hadapi dengan swimming pool dan ombak bar.
11. **Taman dan Patung Raksasa Dewi Khuan In**
Taman yang menjadi tempat rekreasi dan menjadi tempat untuk peribahan bagi agama budha.
12. **Water Sport**
Adalah fasilitas yang banyak di gemari oleh tamu dan di buka untuk umum. Adapun permainan air ini yang dapat di lakukan adalah sebagai berikut :

- *Banana boat*
- *Kayaking*
- *Drifter tube*
- *Tricker tube*
- *Water skining*
- *Wake boarding*
- *Standing paddle board*
- *Hammerhead tube*
- *Dou donutes tube*
- *Chariot tube*
- *Knee boarding*
- *Snorkeling*

13. **Jetty Fishing Area**
Adalah area fasilitas hotel yang di tawarkan untuk tamu dan berada di pinggir karang restaurant.
14. **Billyard**
Fasilitas hotel yang diperuntukan untuk tamu yang menginap dan berada di dalam karang restaurant.
15. **Laundry**
Adalah fasilitas yang disediakan untuk tamu dan di kenakan *extra charge.*

4.3 Hasil Dan Pembahasan

4.3.1 Reability

Tanggapan Responden Mengenai Reability di KTM Resort Batam

No.	Indikator Reability	SB	B	C	T	S	Jumlah
1.	Memberikan pelayanan tepat waktu	10 (16,6%)	28 (46,6%)	18 (30%)	3 (5%)	1 (1,7%)	100
2.	Memberikan pelayanan secara benar	10 (16,6%)	28 (46,6%)	22 (36,6%)	-	-	100
3.	Memberikan pelayanan yang sesuai	11 (18%)	25 (42%)	24 (40%)	-	-	100
Jumlah		107%	275%	215%	12%	-	1000%
Skor Indikator		155	324	192	6	1	678

Sumber: Olahan Data Primer, 2019

4.3.2 Responsiveness

Tanggapan responden mengenai Responsiveness di KTM Resort Batam

No.	Indikator Responsiveness	SB	B	C	T	S	Jumlah
1.	Kesadaran untuk membantu konsumen	14 (14%)	28 (28%)	22 (22%)	7 (7%)	-	100
2.	Membrikan pelayanan yang tepat	10 (10%)	21 (21%)	18 (18%)	-	-	100
Jumlah		120%	245%	203%	35%	-	1000%
Skor Indikator		120	196	120	14	-	450

Sumber: Olahan Data Primer, 2019

4.3.3 Assurance

Tanggapan Responden Mengenai Assurance di KTM Resort Batam

No.	Indikator Assurance	SB	B	C	T	S	Jumlah
1.	Pengetahui karya managenai lingkungan Hotel	28 (28%)	23 (23%)	9 (9%)	-	-	100

2	Kesopanan terhadap Tamu	15 (15%)	24 (21%)	21 (24%)	-	-	100 (100%)
Jumlah		21,56% (36%)	23,9% (39%)	15,5% (25%)	-	-	100% (100%)
Skor Indikator		215	188	90	-	-	493

Sumber: Olahan Data Primer, 2019

4.3.4 Empathy

Tanggapan Responden Mengenai Empathy di KTM Resort Batam

No.	Indikator Empathy	SB	B	C	T	S	Jumlah
1	Mempunyai kemampuan komunikasi yang baik terhadap konsumen	15 (25%)	19 (32%)	21 (35%)	5 (8%)	-	60 (100%)
Jumlah		15,5% (25%)	19,2% (32%)	21,3% (35%)	5,8% (8%)	-	100% (100%)
Skor Indikator		75	76	63	10	-	224

Sumber: Olahan Data Primer, 2019

4.3.5 Tangible

Tanggapan Responden Mengenai Tangibles di KTM Resort Batam

No.	Indikator Tangibles	SB	B	C	T	S	Jumlah
1	Penampilan para karyawan	18 (30%)	22 (36%)	16 (26%)	4 (6%)	-	100 (100%)
2	Fasilitas Konsumsi Kamar	9 (15%)	23 (38%)	28 (47%)	-	-	100 (100%)
Jumlah		13,5% (22%)	22,5% (37%)	22,7% (37%)	2,3% (3%)	-	100% (100%)
Skor Indikator		135	180	132	8	-	455

Sumber: Olahan Data Primer, 2019

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian tentang pelaksanaan tugas-tugas room boy housekeeping departemen di KTM Resort Batam, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelayanan room boy di KTM Resort sudah bagus, hal ini dapat dilihat dari tugas-tugas yang telah dilakukan dan tanggapan tamu tentang bagaimana pelaksanaan tugas room boy, serta masing-masing keseluruhan variabel yang menyangkut pelaksanaan tugas-tugas room boy dan tanggapan tamu yaitu (reability, responsiveness, assurance,

empathy, dan tangible) yang ada di KTM Resort batam.

2. Untuk mengetahui tanggapan tamu mengenai pelayanan yang di lakukan oleh room boy di KTM Resort Batam berdasarkan hasil kuisisioner, wawancara, dan observasi yang telah di laksanakan, penulis menyimpulkan bahwa Reability dengan persentase 45% dan skor indikatornya 324 berada di kategori Baik, Responsivveness dengan persentase 41% dan skor indikatornya 196 berada di kategori Baik, Assurance dengan persentase 39% dan skor indikatornya 188 berada di kategori Baik, Empathy dengan persentase 35% dan skor indikatornya 63 berada di kategori Cukup Baik, dan Tangible dengan persentase 37,5% dan skor indikatornya 180 berada di kategori Baik. Dan total secara keluruhan ke 5 variabel berada di kategori Baik, hal dapat di buktikan .

dengan jumlah keseluruhan indikator yang berjumlah **2.290** di kategori baik.

SB = 2520 – 3000

B = 2039-2519

CB = 1558 – 2038

TB = 1077 – 1557

STB = 596 – 1076

Jadi total keseluruhan pelaksanaan tugas-tugas room boy dan tanggapan tamu yang ada di KTM Resort Batam itu baik, hal ini telah di buktikan dengan pernyataan dan tanggapan tamu pada keseluruhan variabel, hasil ini di peroleh dari hasil kuisisioner yang telah di sebarakan.

5.2 Saran

Saran yang dapat di berikan oleh peneliti sehubungan dengan pelayanan room boy di KTM Resort yaitu :

1. Pelayanan yang terdiri dari 5 variabel (Reability, Responsiveness, Assurance, Empahty, dan Tangibel) bagi perusahaan untuk meningkatkan tanggapan tamu menjadi lebih baik sehingga mengurangi angka complaint dan keluhan tamu maka yang harus di

lakukan adalah meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di KTM Resort, karena pelanggan akan merasa puas dengan pelayanan yang di berikan oleh pihak hotel dan menjadi tamu setia terhadap KTM Resort Batam, dan hal ini akan menambah profit perusahaan dan citra perusahaan tersebut.

2. Untuk pihak management harus lebih meningkatkan pelayanan dan memperhatikan kebutuhan tamu, kesopanan/ramah terhadap tamu, dan hal ini menyebabkan pelayanan yang ada di KTM Resort Batam kurang maksimal walaupun secara variabel termasuk di kategori baik.
3. Alternative lain juga bisa dilakukan dengan pelatihan-pelatihan seperti pembekalan bahasa inggris profesi khususnya pada karyawan room boy agar karyawan bisa berbicara kepada tamu luar negeri dan tidak merasa kaku dengan bahasanya, hal ini juga menunjang mudahnya komunikasi antar tamu dan karyawan, sehingga karyawan lebih profesional dalam menanggapi keinginan tamu. Dan perlu penambahan pelatihan-pelatihan agar pelayanan KTM Resort Batam menjadi lebih baik.

Daftar Pustaka

- Agusnawar, 2000 *Operasional Tata Graha Hotel (Hotel Housekeeping Operasionnal)*, Jakarta; PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Bagyono. 2007. *Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung: Alfabeta
- Darsono, Agustinus, 1995. *Tata Graha Hotel Housekeeping*, Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Darsono, Agustinus, 2002. *Housekeeping hotel*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Umum
- Pratama, Defrian, 2015. *Tata Graha Hotel* 2 (Hotel

- Housekeeping*), Surakarta: PT Aksara Sinergi Media
- Rumekso, 2002. *Housekeeping Hotel*, Yogyakarta: Andi.
- Rumekso, SE. 2001. *Housekeeping Hotel*, Yogyakarta: Andi.
- Rumekso, 2009. *Housekeeping Hotel Floor Section*. Yogyakarta: Andi
- Sugiyono, 2008. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono, 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta
- Sulastiyono, Agus, 1994. *Pengelolaan Pelayanan Tata Graha (Managing Housekeeping Services)*, Bandung: Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.
- Sulastiyo, Agus, 1999. *Teknik dan Prosedur Pelayanan Tata Graha (Housekeeping Services, Technique and Procedure)*, Bandung Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.
- Sri Perwani, Yayuk, 1993. *Teori dan Petunjuk Praktik Housekeeping untuk Akademi Perhotelan, Make Up Room*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Jurnal :

<https://ejournal.bsi.ac.id/peranan-housekeeping-dalam-meningkatkan-kualitas-pelayanan>

<https://www.prestasi.ac.id/peranan-room-attendand-dalam-meningkatkan-mutu-pelayanandiswissbellbatam>

<https://www.neliti.com/kualiataspelayanan-room-boydigrand-zuri-hotelpakanbaru>